



MARA SEGUNDA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA: San Salvador, a las diez horas del día once de junio de dos mil doce.

El presente juicio ha sido diligenciado en base al Pliego de Reparos Número **II-JC-75-2010**, fundamentado en el **INFORME DE EXAMEN ESPECIAL A LA ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA), SOBRE EL PROCESO PARA LA FACTURACION Y COBRO EN RELACION CON EL NUEVO PLIEGO TARIFARIO**, correspondiente al período del uno de diciembre de dos mil nueve al treinta y uno de enero de dos mil diez; en contra de los señores: Ingeniero **MARCO ANTONIO FORTIN HUEZO**, Presidente; con un salario mensual de cinco mil setecientos sesenta y cuatro dólares con sesenta y cinco centavos (\$5,764.65) Ingeniero **FRANCISCO JOSE GOMEZ HERNANDEZ**, Ex Presidente; con un salario mensual de cinco mil setecientos sesenta y cuatro dólares con sesenta y cinco centavos (\$5,764.65) Licenciado **ROBERTO ELIAS MIGUEL CARIAS ROJAS**, Gerente Comercial; con un salario mensual de tres mil setenta y ocho dólares con noventa y cuatro centavos (\$3,078.94) Licenciado **EFRAIN ALBERTO RODAS GUZMAN**, Sub Gerente de Atención al Cliente; con un salario mensual de dos mil quinientos cincuenta dólares con treinta y seis centavos (\$2,550.36) Licenciado **RICARDO ANTONIO VASQUEZ LOPEZ**, Encargado de Facturación y Aviso; con un salario mensual de un mil cuatrocientos setenta y un dólares con setenta y nueve centavos (\$1,471.79); Licenciado **LUIS ALBERTO CABALLERO LOPEZ**, Encargado Interino de Facturación y Aviso Región Occidental; con un salario mensual de ochocientos diez dólares (\$810.00) Licenciado **JOSE MANUEL CASTRO RIVERA**, Encargado De Facturación Región Central; con un salario mensual de mil doscientos dólares (\$1,200.00) **LUIS ERNESTO GUTIERREZ ROBLES**, Encargado de Facturación Región Central; con un salario mensual de quinientos cuarenta y nueve dólares con treinta y dos centavos (\$549.32) y Licenciado **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNANDEZ**, Jefe de Administración y Finanzas y Encargado de Facturación de Región Oriental, con un salario mensual de mil cuatrocientos setenta y un dólares con setenta y nueve centavos (\$1,471.79), del cual se determinó Responsabilidad Administrativa.

Han intervenido en esta instancia, la Licenciada Ingrid Lizeht González Amaya, en su calidad de Agente Auxiliar en representación del señor Fiscal General de la República; el Licenciado William Eliseo Zúñiga Henríquez, en su calidad de Apoderado General Judicial del señor Marco Antonio Fortín Huezo; y los señores Luis Alberto Caballero López, Francisco José Gómez Hernández, José Manuel

Castro Rivera, Roberto Elías Miguel Carias Rojas, Efraín Alberto Rodas Guzmán, Luis Ernesto Gutiérrez Robles y Rolando Aquiles Gómez Hernández.

LEIDOS LOS AUTOS; Y,

CONSIDERANDO:

I- Con fecha doce de agosto de dos mil diez, esta Cámara después de haber efectuado el análisis al informe antes mencionado, de conformidad con el Artículo 66 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, ordenó iniciar el respectivo Juicio de Cuentas, en contra de las personas mencionadas anteriormente el cual fue notificado al señor fiscal a fs. 55. A fs. 56, se encuentra agregado el escrito presentado por la Licenciada Ingry Lizeht González Amaya, mostrándose parte en su calidad de Agente Auxiliar en representación del señor Fiscal General de la República, quien legitimó su personería con la Credencial y Certificación de la Resolución número 476, de fecha uno de junio de dos mil diez; en los cuales la facultan para que intervenga en el presente Juicio de Cuentas, agregados a fs 57 y 58 respectivamente.

II- De fs.61 al 67 se emitió el Pliego de Reparos No. II-JC-75-2010, al mismo tiempo se ordenó emplazar a los cuentadantes, con el objeto de que se mostraran parte en el presente Juicio de Cuentas; de fs 68 al 77, consta la notificación al señor Fiscal General de la República y los emplazamientos de los servidores actuantes, a quienes se les concedió el plazo de QUINCE DIAS HABILES, para que hicieran uso de su derecho de defensa y se pronunciaran sobre el Pliego de Reparos que esencialmente dice: **RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA REPARO 1- RECLAMOS DE USUARIOS POR DEFICIENCIAS EN EL PROCESO Y CALCULO PARA FACTURACION ATRIBUIDAS A ANDA.** Se comprobó que ANDA no ha preparado planes de mejora comercial que contemplen acciones que le permitan minimizar la cantidad de reclamos de usuarios del servicio prestado; no ejecuta programas ni medidas para mejorar los sistemas de procedimientos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, resolución de reclamos y cobranza; ni efectúa monitoreo a dichos sistemas y procesos, ya que se constató que durante los meses de diciembre 2009 y enero 2010, las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, facturaron cobros excesivos a los usuarios por diferentes motivos que son atribuidos a ANDA, según análisis efectuado y que de conformidad al detalle de reclamos atendidos al 9 de febrero de 2010, dicha facturación de cobros excesivos ascendió a un total de Cuatrocientos veintidós mil cuatrocientos cincuenta y ocho dólares con ochenta y siete centavos

(\$422,458.87), los cuales fueron rebajados de las facturas de los usuarios. La condición se origina por fallas en el cumplimiento del convenio, en el proceso de recolección de información por parte de la Dirección General de Correos, y por la ineficiente obtención de datos que sirven para alimentar el proceso de facturación, ya que se han detectado fallas en toma de lectura de medidores, digitación de información, proceso de calculo y facturación e inspecciones previas por parte de la Dirección de Correos, sin la respectiva vigilancia, monitoreo y supervisión por parte de ANDA, al cumplimiento del convenio y al servicio que se presta, y que es su responsabilidad; provocando la deficiencia de exceso de cobros a los usuarios.

REPARO 2- FALTA DE PROGRAMACION Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES DE CAMPO EJECUTADAS POR LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS.

Se comprobó que en las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, no se programó ni efectuó monitoreo a todas las actividades de campo que realizó la Dirección General de Correos de El Salvador, durante el periodo del 1 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, tales como: lectura de medidores, distribución de avisos, inspecciones, pintura de secuencias, censo de rutas, notificaciones por mora, inspecciones, entre otras. La condición se origina debido a que las cuatro oficinas regionales manifiestan que no cuentan con el personal suficiente e idóneo que realice las actividades de monitoreo y/o supervisión de la aplicación del convenio suscrito.

REPARO 3- FACTURACION DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO A USUARIOS QUE NO GOZAN DEL SERVICIO.

Se comprobó que durante los meses de diciembre 2009 y enero 2010, las cuatro oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, facturaron cobros por servicio de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios dicho servicio. La condición se origina debido a la falta de actualización del catastro de las cuentas de los usuarios y con la aplicaron del nuevo pliego tarifario vigente desde noviembre de 2009, se facturó indebidamente el servicio de alcantarillado a todos los usuarios sin contar algunos de ellos con la prestación del servicio. Al aplicar cobro de alcantarillado a usuarios que no gozan de dicho servicio, la población afectada se encuentra insatisfecha, ocasionando que se den los reclamos por la facturación del servicio no prestado.

REPARO 4- AUTORIZACION DE REBAJAS A USUARIOS, POR PERSONAL NO AUTORIZADO.

Se comprobó que en las oficinas regionales: Central y Oriental de ANDA, se otorgaron rebajas en los valores facturados a usuarios, cuyos montos sobrepasa los \$500.00 en cada caso, sin que estas contaran con la autorización y aprobación de parte de los niveles jerárquicos correspondientes, ya que fueron autorizadas por los Encargados de facturación de dichas oficinas y no por el jefe del Departamento de Administración y Finanzas y el Gerente de la Región Central y Oriental respectivamente, tal como lo establece la normativa aplicable. Por otra

parte en la Región Central también se otorgaron rebajas y/o denegaciones de reclamos en los valores facturados a usuarios, sin que estas contaran con la autorización y aprobación de parte de los niveles jerárquicos correspondientes habiendo sido autorizados por el jefe de la Sucursal ANDA- Cojutepeque y por el Auxiliar de Facturación, y no por el encargado de facturación que es el responsable. **REPARO 5- NO SE REALIZAN INSPECCIONES PREVIAS DETERMINADAS POR EL SISTEMA INFORMÁTICO.** Se comprobó que en la oficina de la Región Oriental de ANDA, no se realizan las inspecciones previas que el sistema informático mismo ha determinado como una alerta, debido a inconsistencias reflejadas en determinadas cuentas de los usuarios, sean estas por excesivo o mínimo consumo, de conformidad al historial de cada usuario. La condición se origina debido a que la oficina de la Región Oriental de ANDA no cuenta con personal suficiente para llevar a cabo inspecciones previas por irregularidades en montos facturados, identificadas por el sistema informático. **REPARO 6- NO SE APLICAN SANCIONES A LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN CONVENIO SUSCRITO.** Se verificó que las cuatro oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental de ANDA, no aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a los montos establecidos en el convenio de prestación de servicios, suscrito entre ambos, ya que para el mes de diciembre 2009 y enero 2010, la dirección general de correos preparó las planillas de pago, las cuales fueron revisadas y autorizadas por las áreas de facturación de las cuatro oficinas regionales, habiéndose aplicado incorrectamente las sanciones. Asimismo se comprobó que la Oficina Regional de Occidente, no aplica ningún tipo de sanción ni descuento en planilla a la Dirección General de Correos de El Salvador, cuando esta comete deficiencias de errores de digitación y cruce de lecturas, ya que para el periodo sujeto a examen, se determinaron errores que no fueron sancionados por dicha oficina regional. La condición se origina debido a que las áreas de facturación de las cuatro oficinas regionales aplican como sanción por incumplimientos de servicios prestados por la Dirección General de Correos de El Salvador, montos inferiores a los establecidos en el convenio suscrito, y en algunos casos no se aplica ninguna sanción. **REPARO 7- RECLAMOS DENEGADOS A USUARIOS SIN CAUSA JUSTIFICADA.** Se verificó que la oficina de la Región Central de ANDA, no ha dado cumplimiento a la normativa que regula el proceso de facturación y reclamos, en cuanto a efectuar rebaja a valores facturados cuyas causas ya han sido determinadas previamente que procede efectuar la rebaja, sin embargo, dichos reclamos fueron denegados por ANDA. La condición se origina debido a que los analistas de la Región Central consideraron denegar los reclamos por que no se realizó inspección por parte de CORREOS, que es un

884

requisito que se debió haber efectuado, el cual no es responsabilidad de los usuarios. **REPARO 8- FALTA DE ACTUALIZACION DEL REGISTRO CATASTRAL A NIVEL NACIONAL.** Se comprobó que tanto la Subgerencia de Atención al Cliente como las oficinas regionales: Central y Oriental, no han coordinado ni actualizado el registro de catastro de clientes de tal manera que dicho registro permita garantizar la emisión de facturas a usuarios, con servicios que realmente hayan sido suministrados. La condición se origina debido a que los Encargados de facturación de las oficinas regionales, no exigen a la Dirección General de Correos de El Salvador presentar los datos que permitan actualizar el catastro, y en los casos que se presentan, los Encargados de facturación no remiten dichos datos a la Unidad Responsable de realizar tal actualización. Por otra parte, el Sub-Gerente de Atención al Cliente no exige a los encargados de Facturación, la actualización del catastro y el envío de datos a esa Gerencia. El no contar con un registro catastral actualizado, provoca que las oficinas regionales no identifiquen quienes poseen o no alcantarillado, se cobra acueducto a quienes consumen agua en cantareras, cobro de tarifa comercial a usuarios de tarifa domiciliar y viceversa, entre otros, lo que ha generado descontento en la población afectada. **REPARO 9- RECLAMOS REBAJADOS Y/O DENEGADOS NO CUENTAN CON AUTORIZACION NI DOCUMENTACION DE SOPORTE.** Se comprobó que 117 formularios de análisis de reclamos presentados a los auditores y que fueron rebajados y/o denegados por los analistas de reclamos de la Región Metropolitana de ANDA, no cuentan con firma ni sello de autorización del Encargado de Facturación ni con documentación de soporte que demuestre el proceso seguido y que evidencie porque se rebaja o deniega dichos cobros, no mostrando dicho documento en su contenido, ninguna información de éstos que demuestre haber efectuado el análisis correspondiente, lo que demuestra que dichas resoluciones son antojadizas sin ninguna base técnica. Así mismo en las regiones Central y Oriental se tienen 233 casos que únicamente presentaron Formularios de Análisis de Reclamos procesados por los analistas, no así, la documentación de soporte que demuestre el proceso seguido para emitir su resolución de rebaja, o su denegación. Además en la comunicación que se efectúa a los usuarios del servicio, no se explica el motivo del porque se efectúa la rebaja o se le deniega el reclamo, generando inconsistencias en la resolución efectuada y dudas en la población afectada. Por otra parte, se determinó además, que las oficinas de las regiones central y oriental de ANDA, no presentaron ninguna documentación que evidencie la atención de los reclamos en los cuales se concedió y/o denegó rebaja. La condición se origina debido a la falta de aplicación del instructivo Administrativo para el análisis y resolución de Reclamos por Facturación, por parte de los Encargados de Facturación de las

oficinas regionales y por falta de controles internos efectivos que permitan constatar el cumplimiento de funciones del personal. El no contar con documentación de soporte de los análisis efectuados por los técnicos y el no autorizar los reclamos atendidos, demuestra la vulnerabilidad del sistema de control interno existente en la entidad, lo que no permite determinar si se realizó el proceso de análisis de los reclamos observados, y en caso de haberse realizado se desconoce si este fue adecuado, oportuno y procedente, y mas aún cuando ningún funcionario autoriza tales cuestiones. Así también se genera inconformidad de parte de los usuarios del servicio ya que no se les demuestra en base a que se resuelven los reclamos para denegarlos o rebajarlos. **REPARO 10- NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE RIESGO QUE AFECTEN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EN EL AREA DE FACTURACION.**

Se comprobó que tanto la Gerencia Comercial como las áreas de facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, no han identificado factores de riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de sus objetivos, y que permitan tomar acciones oportunas para mejorar y fortalecer las funciones asignadas y la atención que dicha entidad brinda a los usuarios. La condición se origina tanto en la Gerencia Comercial como en las cuatro oficinas regionales, debido a que no se da cumplimiento a las funciones establecidas en los manuales para cada uno de los puestos y por que no se han incluido en los planes operativos dicha actividad. Como consecuencia, tanto en la Gerencia Comercial como en las cuatro oficinas regionales, no se cuenta con herramientas que permitan mejorar y fortalecer las funciones asignadas para el logro de sus objetivos, lo que incrementa el riesgo que durante el proceso de facturación, se cometan errores en el proceso de facturación, cobro, inspecciones, tomas de lectura, entre otros, los cuales afecten la calidad del servicio prestado, por ser esta un área de altamente vulnerable, y que no pueden ser corregidos oportunamente. **REPARO 11- NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE RECLAMOS NO HA SIDO ACTUALIZADA.**

Se verificó que ANDA cuenta con normativa que regula el proceso de facturación y reclamos, sin embargo, se determinó que tanto el "Instructivo para el análisis previo a la emisión de la facturación" como el "Instructivo administrativo para el análisis y resolución de reclamos por facturación" no han sido actualizados, ya que estos fueron elaborados en los años 2006 y 2008 respectivamente. La condición se origina debido a que la Gerencia Comercial no ha dado cumplimiento a sus funciones, en cuanto a la actualización de la normativa por lo menos una vez al año.

III- De fs. **78** al **85**, se encuentra agregado escrito presentado por el Licenciado **William Eliseo Zúniga Henríquez**, en su calidad de Apoderado General

Judicial y Administrativo del señor **Marco Antonio Fortín Huevo**, tal como lo comprobó con la fotocopia certificada de la escritura pública de Poder General Judicial con Cláusula Especial, de fs 86 al 88 con la cual legitima su personería, en el que expuso principalmente: "Los miembros de la Junta de Gobierno en ningún momento figuraron como cuentadantes, sino que fueron informados de los resultados preliminares e informe definitivo por ser la máxima autoridad y el ente colegiado encargado de tomar las decisiones y medidas para el cumplimiento de las políticas generales de la ANDA. En tal sentido resulta ilegal que a mi representado no se le haya notificado, en calidad de cuentadante en la etapa administrativa, del Borrador de Informe y de los supuestos hallazgos que se le atribuyen. Es de reconocer que el examen especial es sobre el proceso de facturación y cobro en relación al nuevo "pliego tarifario", es decir que fue el acuerdo N° 867 de fecha 16 de octubre de 2009, el que dio origen a la auditoria; por lo que se debe considerar que en esta fecha el ingeniero Fortín Huevo no fungía como presidente de la Institución, sino que fue a partir del 04 de enero de 2010 que fue nombrado por el señor Presidente de la República. Es verdad que la auditoria comprende un espacio temporal de su gestión, pero si se hace un análisis objetivo sobre la actuación de mi poderdante se deducirá que desde su llegada empezó a tomar decisiones, dentro de sus facultades legales y a proponer modificaciones al acuerdo ejecutivo en el ramo de economía antes relacionado, todo con la finalidad de superar los inconvenientes suscitados y beneficiar a la población usuaria de los servicios de alcantarillados por la ANDA. Prueba de ello es que las modificaciones a las tarifas se concretaron después de realizar los análisis pertinentes, mediante el acuerdo ejecutivo en el ramo de economía N° 197 de fecha 24 de febrero de 2010. Que si bien el artículo 13 de la Ley de ANDA establece que la administración de los negocios de la Institución estará a cargo de su presidente, también es cierto que el artículo 14 de la misma Ley, establece que corresponde al presidente de la institución "...nombrar los funcionarios, empleados, representantes y agentes dentro y fuera del país, determinándoles las facultades y deberes inherentes a sus cargos (...)", lo que evidencia el atinado criterio del legislador en el sentido de comprender que resulta imposible a una sola persona –el Presidente– resolver hasta los ínfimos detalles administrativos de la institución, como equivocadamente pretenden los auditores por lo que le otorgan a este la facultad para que nombre funcionarios y se encarguen de determinadas actividades, como por ejemplo las que fueron objeto del examen especial que motivó el presente Juicio de Cuentas de tal suerte que es a esos funcionarios a quienes se debe someter a cuentas y no a mi representado. En adición a lo mencionado, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Descripción de Puestos establecen la estructura

organizativa de la Institución y las atribuciones de los servidores públicos de la ANDA, y de los puntos señalados ninguno es atinente al Presidente de la Junta de Gobierno. Son incomprensibles desde el punto de vista legal, las razones por las que a mi mandante se le ha incluido en el Pliego de Reparos, de acuerdo a las consideraciones siguientes: En el **reparo número uno** se establece que "La condición se originó por fallas en el cumplimiento del convenio, en el proceso de recolección de información por parte de la Dirección General de Correos, y por la ineficiente obtención de datos que sirven para alimentar el proceso de facturación, ya que se han detectado fallas en la toma de lectura de medidores, digitación de información, proceso de calculo y facturación e inspecciones previas por parte de la Dirección de Correos, sin la respectiva vigilancia, monitoreo y supervisión por parte de ANDA, al cumplimiento del convenio." Cuando se intenta fundamentar legalmente la deficiencia en el Pliego de Reparos, se cita el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA; el Manual de Organización y Funciones Institucional, en lo relativo a las funciones de la Gerencia Comercial, y el Manual de Descripción de Puestos, referente a las responsabilidades del Encargado de Facturación. Así también el equipo auditor afirma que la condición se genera por fallas en el cumplimiento del convenio con la Dirección General de Correos, sin tomar en cuenta que el mismo documento, específicamente en la cláusula sexta, dispone que "Por parte de la ANDA, los Administradores de este Convenio serán los encargados de las Áreas de Facturación designados por la Gerencia Comercial en cada una de las Regiones (...)" Lo que significa que las personas encargadas de asegurar el cumplimiento del referido instrumento eran los que en ese tiempo fungieron como Encargados de Facturación. Además, las mismas disposiciones citadas por los auditores confirman que no es responsabilidad del Presidente de la Junta de Gobierno de la ANDA supervisar personalmente el proceso de lectura y facturación, es por eso que dichas funciones, de acuerdo al artículo 14 de la Ley de la ANDA y al Manual de Descripción de Puestos, corresponden al Encargado de Facturación. En el **reparo número dos** se sostiene que en las oficinas regionales "no se programó ni efectuó monitoreo a todas las actividades de campo que realizó la Dirección General de Correos de El Salvador" y que "La condición se origina debido a que las cuatro oficinas regionales no cuentan con el personal suficiente e idóneo que realice las actividades de monitoreo y/o supervisión del convenio suscrito" Sobre este punto mi representado no tiene ninguna relación con la observación señalada, pues es entendible que la ANDA no haya realizado monitoreo y supervisión a "todas las actividades de campo" que realizó la Dirección General de Correos, porque entonces sería mejor que el personal de la Institución hubiese desarrollado directamente esas actividades. En lo que al

reparo número tres se refiere Facturación de Servicio de Alcantarillado a Usuarios que no Gozan del Servicio, los auditores sostienen que "La condición se origina debido a la falta de actualización del catastro de las cuentas de los usuarios y con la aplicación del nuevo pliego tarifario vigente desde noviembre de 2009, se facturó indebidamente el servicio de alcantarillado a todos los usuarios sin contar algunos de ellos con la prestación del servicio" Los auditores hacen la aseveración sin tomar en cuenta que legalmente es una atribución que no le corresponde al Presidente de la Junta de Gobierno, sino, según el Manual de Descripción de Puestos y a la estructura organizativa de la Institución de aquel tiempo, era una atribución del Gerente Comercial, del Gerente de Servicios y de los Encargados de Facturación. Dicho Manual estipula que el primero "Apoya la actualización del catastro comercial con información del mercado de usuarios" "Implementa programas y medidas para mejorar los sistemas y procedimientos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, (...) y otros que estén enmarcados en la relación ANDA-CLIENTES"; el segundo "Coordina la actualización del catastro de clientes y vela por que se mantenga un registro actualizado y clasificado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios (...)" y los terceros son los responsables de actualizar el catastro de clientes de la Región. En el **reparo número cuatro** también es inexplicable la razón por la que se incluye a mi poderdante como responsable de la deficiencia, cuando el mismo grupo auditor sostiene que se debe al "incumplimiento de la normativa vigente por parte de los encargados de facturación de la Región Central y Oriental y Jefe de Sucursal de Cojutepeque (...)" La causa de la supuesta condición refleja a las personas responsables de autorizar las rebajas a los usuarios cuando no era una atribución de ellos. En armonía con lo expuesto están las normativas internas aplicables, tal es el caso del Manual de Descripción de Puestos y el Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación. Los auditores también señalan que en la Región Oriental de la ANDA no se realizan las inspecciones previas que el sistema informático ha identificado con inconsistencias en el consumo, tomando como referencia el histórico del usuario, situación que, según los auditores, se debe a que "la oficina de la Región Oriental de ANDA no cuenta con personal suficiente para llevar a cabo inspecciones previas por irregularidades en montos facturados." También es de considerar que el Ingeniero Fortín tomó posesión en su cargo el 04 de enero de 2010, por lo que el período que comprende la auditoría era un tiempo demasiado corto para hacer y proponer los cambios requeridos, tomando en cuenta la existencia de un instrumento legal (Convenio con la Dirección General de Correos) que tenía vigencia hasta el 30 de junio de ese año, al cual debía dársele cumplimiento. Finalmente, realizar las inspecciones previas tampoco era una atribución legal de

mi mandante: según el Convenio suscrito el 28 de septiembre de 2009 con la Dirección General de Correos de El Salvador, la inspección previa era una de las actividades encomendadas al personal de esa Dirección y, como se ha dicho, su administración y cumplimiento por parte de la ANDA correspondía a los Encargados de Facturación; en complemento, lo mencionado en los apartados cuarto y quinto del Proyecto del Instructivo para el Análisis Previo a la Emisión de la Facturación es aplicable a este punto, ya que el primero dispone que "El propósito primordial del análisis previo a la facturación es determinar consumos apegados a la realidad histórica de cada cliente" y el segundo establece las personas encargadas de la aplicación del Instructivo. Los auditores sostienen, en el **reparo número seis**, que no se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador de conformidad a lo establecido en el Convenio. Sobre este punto es necesario aclarar que: primero, imponer las sanciones a la Dirección General de Correos no es una atribución legal de mi representado, pues las sanciones se derivan de la aplicación del Convenio aludido, mismo que en la cláusula novena -Sanciones- dispone que "En caso e incumplimiento de cualquiera de los servicios prestados por Correos a favor de la ANDA, tal cual se detallan en el "anexo 1", será sancionado conforme a lo prescrito en el "anexo 2". En caso de existir incumplimiento alguno por parte de Correos, el monto del incumplimiento será descontado por la ANDA en la planilla correspondiente", y, como se ha reiterado en el presente escrito, la ejecución del Convenio estaba encomendada a los Encargados de Facturación de cada una de las Regiones. Esta situación es confirmada por los mismos auditores cuando expresan que la supuesta deficiencia se debe "a que las áreas de facturación de las cuatro oficinas regionales aplican como sanción por incumplimientos de servicios prestados por la Dirección General de Correos de El Salvador, montos inferiores a los establecidos en el convenio suscrito". En el **reparo número siete** se aduce que en la Región Central se rechazaron reclamos sin causa justificada, "debido a que los analistas de la Región Central consideraron denegar los reclamos por que no se realizó inspección por parte de CORREOS, que es un requisito que se debió haber efectuado, el cual no es responsabilidad de los usuarios" Si se, denegaron rebajas injustificadas es por la mala aplicación del procedimiento establecido, el cual es una atribución del Encargado de Facturación de la Región Central. Nuevamente el Manual de Descripción de Puestos, dentro de las competencias específicas, determina que dicho funcionario debe autorizar el reclamo, "con base a procedimiento establecido", situación que se confirma en el capítulo tres del Instructivo Administrativo para el Análisis de la Resolución de Reclamos por Facturación, el cual regula el procedimiento a seguir cuando un reclamo es presentado y establece las personas responsables de aplicarlo. Sin embargo, mí

representado como miembro de la Junta de Gobierno encomendó el cumplimiento de la recomendación hecha por los auditores y efectivamente se reconsideraron los reclamos denegados, prueba de ello es la documentación que se presenta sobre la labor desarrollada, en los casos que los analistas lo estimaron necesario. El equipo auditor también señala al Presidente de la Junta de Gobierno de la ANDA la falta de actualización del registro catastral a nivel nacional. En cuanto al **reparo número nueve**, que se refiere a supuestos reclamos rebajados y/o denegados que no cuentan con la autorización ni documentación de soporte, los auditores vuelven a señalar al señor Presidente de la Junta de Gobierno de la ANDA como responsable de la deficiencia; pero también vuelven manifestar que se debe a (a falta de aplicación del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación por parte de los encargados de esa área en las oficinas regionales, pues es una de sus atribuciones de acuerdo a la normativa interna. Si de lo que se trata es de la falta de controles internos, pues, como en todos los casos, no pueden ser exigidos al Ingeniero Fortín Huezo, ya que en ese entonces recién había tomado posesión en su cargo, y tampoco son vinculantes únicamente al Presidente de la Junta de Gobierno. " De fs. 89 al 94, se encuentra agregado escrito presentado por el señor **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ** en el cual expuso: **Respecto al Reparo 1. Reclamos de usuarios por deficiencias en el proceso y cálculo para facturación atribuibles a ANDA.** Dentro de los planes de mejora comercial. ANDA reestructuró la forma de operar las áreas Operaciones Comerciales Regionales, creando la unidad de lectura y aviso, transformación que ha dado como resultado la reducción de los reclamos en forma notable en la zona occidental, lo anterior en vista que las lecturas e inspecciones que se realizan actualmente, tienen un grado mucho más alto de confiabilidad, que cuando eran ejecutadas por CORREOS DE EL SALVADOR, además, acatando la recomendación referente a establecer mayor control en las labores de campo de CORREOS, se creó la unidad de supervisión en el personal de dicha entidad, tal unidad tuvo un corto periodo de funciones puesto que a partir de junio de dos mil diez la Institución contrato personal propio para la toma de lectura de medidores, captura de las lecturas y realización de las inspecciones; es decir, se reforzó el área de lecturas, mejorando su funcionamiento por medio de la capacitación de empleados y una constante supervisión y monitoreo a nivel interno. Otra medida por la que se optó para corregir estas deficiencias es la actualización del Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, del cual en la anterior instancia de este proceso, ya se presentó para su estudio y análisis un borrador de dicho documento, que se encuentra en vigencia desde el mes de junio de dos mil diez, y establece las directrices del análisis, de una forma más clara y precisa y que ha

dejado como resultado una mayor eficiencia en el trato de los reclamos. En lo referente al apartado de comunicación con el usuario, la medida que se tomo fue la implementación del Call Center, como un paso adelante en la modernización y descongestión de las agencias, la comprobación de dicha medida es de fácil comprobación por vía telefónica, marcando el numero **NOVECIENTOS QUINCE** recurso que es de conocimiento público puesto que aparece en cada recibo facturado, tal recurso permite evacuar de forma rápida muchas dudas de los usuarios evitando las colas y retrasos de los que se hace alusión en el pliego de reparos numeral uno. Otra de las herramientas de comunicación con nuestros clientes es a través de la pagina web www.anda.gob.sv.

Respecto al Reparo 2. Falta de programación y monitoreo de las actividades de campo ejecutadas por la Dirección General de Correos. Ante la falta de recursos para supervisar todas las actividades de campo, se tomo la decisión no solo de gestionar recursos para la supervisión en campo de las actividades de CORREOS de El Salvador (creación de la unidad de supervisión a mediados de Mayo 2010), sino que se realizó un enorme esfuerzo técnico y operativo para transformar radicalmente el proceso de Lecturas y Aviso, al hacernos cargo con personal propio de la Institución de todas las actividades que CORREOS realizaba, dando por finalizado el convenio a partir del 30 de Junio del año dos mil diez, cumpliendo, e incluso superando con creces la valiosa recomendación que su digna autoridad pronuncio, respecto a la supervisión continua de las actividades de campo de CORREOS de El Salvador, puesto que dicha transformación nos permite un monitoreo diario, un control de calidad constante de las inspecciones y lecturas, y que se derivaron posteriormente en una reducción de reclamos considerable a medida de la implementación y consolidación de la nueva unidad de Lecturas, inspección y Aviso Regional.

Reparo 3. Facturación de servicio de alcantarillado a usuarios que no gozan del servicio. Ante esta vinculación el Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación en el Numeral 2, Literal M, indica la forma de proceder en el caso de facturación errónea de alcantarillado, el cual establece: "Al cobrarse en la factura un servicio de alcantarillado que no existe y a través de una inspección se comprueba que el cliente no drena sus aguas a redes de ANDA, el analista rebajará el valor total cobrado por alcantarillado. Se deberá informar a Catastro para la actualización correspondiente". A partir de la recomendación hecha por su digna autoridad, dicho punto ha sido cumplido poniendo en acción dos medidas: 1) Ordenar inspecciones que indaguen sobre la existencia o no de alcantarillado en las cuentas reclamadas, y 2) Se ha procurado una comunicación más fluida con el área catastral mediante el envío pronto y continuo de los resultados arrojados por las inspecciones, para su

posterior actualización, en aquellos casos que se determinó que no poseen alcantarillado, u otros hallazgos que se arrojen de las inspecciones. Se han tomado acciones en el manejo de la actualización del catastro a fin de garantizar que la facturación se realice con datos reales, al informar, tal como lo demanda el instructivo antes señalado en el numeral 2 literal M, para que sea el área de catastro, de la Sub Gerencia de Servicio al Cliente quien ejecute las modificaciones correspondientes. En este punto es importante recalcar, que de la lectura del literal antes citado, se pueden observar dos etapas en la actualización del catastro: La primera, consistente en informar a catastro de las novedades encontradas en los servicios inspeccionados para su actualización (la cual se entiende como atribución del departamento de Facturación que dirijo), y; La segunda etapa que se encarga de la ejecución de la actualización catastral informada. Introduciendo dicha información en el sistema de datos (etapa que corresponde ejecutar al área de Catastro). **Reparo 6. No se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a lo establecido el convenio suscrito.** Se tomaron en consideración las recomendaciones realizadas en cuanto a que se modificaran las planillas de pago que aún no habían sido pagadas. Para el caso de la Región Occidental, debido a que el mes de Diciembre ya había sido cancelado, se notificó a Correos de El Salvador para que el monto por sanciones de Diciembre 2009 fuera descontado de la planilla de Enero 2010. **Reparo 10. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos en el área de facturación.** Con respecto a este punto y atendiendo a las recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, el día 7 de mayo de 2010 comencé proponiendo y solicitando a la Gerencia Comercial se realizara un seminario taller para trabajar en la identificación de los riesgos en el área comercial. De fs. **127 al 134**, se encuentra agregado el escrito presentado por los señores **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ** y **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA**, en el que expusieron: "En primer lugar me refiero a que el primero de los suscritos, solamente laboró diecisiete días, durante del mes de Diciembre de 2009, porque por instrucciones del Señor Mauricio Funes Cartagena, Presidente de la República, fue cesado en el cargo de presidente de dicha institución y sustituido por el actual presidente de dicha autónoma. En cuanto, al segundo de los suscritos, hago referencia, que solamente laboré hasta el día ocho de Enero del año dos mil diez, porque fui cesado por el actual presidente de ANDA, Bachiller Marco Antonio Fortín Huezco. Realmente al tomar posesión del cargo como Presidente de dicha autónoma, se encontró un desorden en cuanto al cobro indebido, falta de un catastro adecuado, un sistema de cobro de veintiocho años de obsolescencia, todavía se encuentra con el SISTEMA DOS, sistema tan vulnerable que cualquier persona puede cambiar los datos que se

llevan, equipo para llevar estos datos obsoletos al extremo que la fuente principal ya no se encuentran repuestos y hay que mandarlos hacer, las PC tan obsoletas que mas bien podrían ser máquinas de escribir; pero así también se encontró en caja \$540.32 (la cifra no es exacta pero es casi lo que encontramos), un cobro del 50% de lo facturado debido a que desde hacía dos años que no se procedía al corte del servicio por no pagar. Pero durante desempeñé dicho cargo como tal (Presidente), en mi administración hicimos lo que pudimos para tratar de mejorar dicho sistema ya que encontramos remanentes de dos ATN del BID, la SF-5981-ES en donde aún quedaban alrededor de US\$250 mil y la MT-5987-ES con un remanente de alrededor de US\$ 500.000.00, por lo que pedimos al BID reorientar esos fondos para actualizar el Sistema de Cobros (SiC) y mejorar el Sistema Operativo y de mantenimiento con lo que daríamos mejor atención al usuario, esto se pidió por medio de una nota firmada por el suscrito en Noviembre o Diciembre del 2009. En cuanto al reparo número dos, según el convenio en su cláusula sexta los administradores del convenio serán los encargados de facturación designados por la Gerencia Comercial en cada una de las regiones. Lo que los encargados de las Regiones manifiestan de no tener personal suficiente para estas actividades se dejó en el presupuesto del año 2010 unas cifras para contratación de personal para estas tareas y durante el 2009 se contrató personal eventual. Con relación a los reparos uno, tres, cuatro, cinco, ocho, nueve, diez y once, se resolvería con la consultora que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco interamericano de Desarrollo, BID. Por otra parte, se deben individualizar cada uno de los casos, para poder presentar justificaciones pertinentes al respecto. "

IV- De fs. **135** al **136**, se encuentra agregado escrito presentado por el señor **ROBERTO ELÍAS MIGUEL CARIAS ROJAS**, el en el que expuso: "En relación al reparo 10, es preciso destacar que tal como lo compruebo con la copia del memo Ref. 120.38.2010, se giraron las instrucciones pertinentes para iniciar el proceso que conllevaría a subsanar la observación en mención, a las dos subgerencias que estaban bajo la línea jerárquica de la Gerencia Comercial, además se les estableció un plazo para ejecutar la orden girada. No es de mi conocimiento si estas instrucciones fueron concluidas por haber Cesado mis funciones como Gerente comercial el 30 de junio del 2010, lo que también demuestro con copias de mi ultimo contrato en esta posición con caducidad de 30 de junio de 2010 y inicio de contrato como técnico especializado en el departamento de Planificación con inicio el 1 de julio de 2010. En relación al reparo 11, de igual manera adjunto el memo Ref. 120.37.2010, donde se instruye al sub gerente de Operaciones Comerciales a iniciar el proceso de revisión y actualización de los

instructivos de: 1. Análisis previo al proceso de Facturación, y 2. Análisis y Resolución de reclamos. Es importante señalar que a pesar del corto periodo que tenía en funciones como gerente comercial desde el 1º de diciembre de 2009, en relación con la auditoría que se practicó, tal y como compruebo con copia de mi contrato de inicio de funciones, Tomé las acciones necesarias para solventar las deficiencias señaladas. "A fs. **146**, se encuentra agregado escrito presentado por el señor **EFRAIN ALBERTO RODAS GUZMAN**, el en el que expuso: "En relación al Hallazgo No 8 "Falta de actualización del Registro Catastral a Nivel Nacional "Observación de los Auditores:" según los auditores se comprobó que tanto la Sub-Gerencia de Atención al Cliente como las oficinas Regionales Central y Oriental, no han coordinado ni actualizado el registro de Catastro de Clientes de tal manera que dicho registro permita garantizar la emisión de facturas a usuarios con servicios que realmente hayan sido suministrados; aduciendo que la condición se origina debido a que los encargados de facturación de las oficinas regionales no exigen a Correos de El Salvador presentar los datos que permitan actualizar el Catastro, y en los casos que se presentan, los encargados de facturación no remiten dichos datos a la Unidad responsable de realizar tal actualización; manifestando además que por mi parte no exigí a los encargados de facturación el envío de los datos a esta Sub-Gerencia para la actualización del Catastro. Al respecto y con el objetivo de desvanecer el referido hallazgo, considero importante aclarar que el enunciado donde los auditores puntualizan que "el Sub-Gerente de Atención al Cliente no exige a los encargados de facturación, el envío de datos a esta Sub-Gerencia", no es correcto debido a que la Sub-Gerencia de Atención al Cliente organizacionalmente no tiene jerarquía para exigir nada a las áreas de facturación, sino que según las normativas vigentes es obligación de ellos exigirle a Correos de El Salvador que les envíe los datos actualizados para revisarlos y posteriormente enviarlos para su respectiva actualización en el Catastro Comercial; lo cual hemos estado haciendo a través de los años, como lo demuestran los correos anexos enviados a las regiones y los informes de actualización de Catastro a nivel nacional de los años 2,009 y 2,010, así como un ejemplo de los reportes de productividad de algunos de los agentes de Catastro que laboran en la Sub-Gerencia, los cuales anexo a la presente. " De fs. **156 al 165**, se encuentra agregado escrito presentado por el señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES** el en el que expuso: "**1) Reparo 1. Reclamos de usuarios por deficiencias en el proceso y cálculo para facturación atribuibles a ANDA** Entre las acciones tomadas por ANDA para mejorar el servicio a los usuarios se a sustituido al proveedor que era Correos de El Salvador y se a contratado personal propio para ejecutar los servicios de lectura, inspecciones aviso, digitación de lectura e inspecciones; se modificó el instructivo de resolución de

reclamos entrando en vigencia a partir de julio de 2010, creando mas numerales y mas alternativas con base legal con los cuales se pretende agilizar y ampliar la resolución de los reclamos. Se esta trabajando nuevamente en la modificación del instructivo previo a la facturación; se ha cambiado el servidor Informático central de la institución para poder brindar a nuestros usuarios información confiable del proceso de facturación. Para mejorar la comunicación con los usuarios, se tomo la medida de implementación del Call Center, como un paso adelante en la modernización y descongestionamiento de las agencias, la comprobación de dicha implementación se puede realizar por vía telefónica, marcando el número 915 recurso que es de conocimiento público, tal recurso permite evacuar de forma rápida muchas dudas de los usuarios evitando las colas y retrasos de los que se hace alusión en el pliego de reparos numeral uno. Otra de las herramientas de comunicación con nuestros clientes es a través de la pagina Web www.anda.gob.sv. Donde se pueden consultar horarios de servicio y ubicación de nuestras sucursales, consulta de estados de cuenta, noticias relacionadas con actividades de la institución etc. Se amplio el tamaño de la factura, incluyendo en esta la tarifa aplicada, costo por metro cúbico, colores llamativos, espacio para foto de medidor etc. **2) Reparo 2. Falta de programación y monitoreo de las actividades de campo ejecutadas por la Dirección General de Correos.** Hago de su conocimiento que desde el mes de Julio de 2010 no se cuenta con los servicios de Correos de El Salvador. Las actividades que CORREOS DE EL SALVADOR, proporcionaba a ANDA hoy en día son realizadas por personal propio de la ANDA; de esta manera nos garantiza un mejor monitoreo y supervisión de las actividades de lectura. Inspección y aviso; digitación de lectura e inspecciones; todas estos cambios nos conlleva disminución en los reclamos y nos da mayor credibilidad Cumpliendo así e incluso superando con creces la valiosa recomendación que su digna autoridad pronuncio, respecto a la supervisión continua de las actividades de campo de CORREOS de El Salvador. **3) Reparo 3. Facturación de servicio de alcantarillado a usuarios que no gozan del servicio.** El problema del cobro de alcantarillado a usuarios que no lo poseen ya fue superado. A todas las cuentas que se les cobro alcantarillado y no poseen en la realidad, se les programo inspecciones de campo para verificar si gozan de dicho servicio; a las que no poseen se le ha efectuado la rebaja respectiva. Como prueba de ello se anexa listado de rebajas efectuadas por cobro de alcantarillado a usuarios que no poseen dicho servicio en los meses de Diciembre de 2009 y Enero de 2010; el cual fue elaborado y proporcionado por la Gerencia de informática quienes son los únicos facultados y autorizados a esta información, hoy en día con la nueva implementación del pliego tarifario la ANDA cobra por el servicio de alcantarillado al usuario que lo

posee, para lo que se procedió a depurar la base de datos de usuarios y eliminar los cobros indebidos a usuarios que no poseen el servicio de alcantarillado.

4) Reparó 4. Autorización de rebajas a usuarios por personal no autorizado. En su debida oportunidad la defensoría del consumidor nos exigía una respuesta favorable a los usuarios que presentaron reclamos ante defensoría, después de haber realizado las inspecciones necesarias y los análisis que demostraban el error por parte de ANDA se procedió a efectuar las respectivas rebajas; después de haber analizado los casos individualmente, se procedió a solicitar la firma del Jefe Administrativo financiero de la región Central Licenciado Marco Antonio Gallegos, que según instructivo vigente en ese momento era quien debía autorizar las rebajas mayores de \$ 571.43 pero manifestó no poder firmar dichas rebajas por no conocer del tema. Queremos establecer que las rebajas si procedían y la DPC nos exigía que se efectuaran dichas aplicaciones.

6) Reparó 5. No se aplican sanciones a la dirección general de correos de El Salvador, de conformidad a lo establecido en convenio suscrito. La planilla del mes de Enero del 2010 se cuadró con Correos de El Salvador aplicando el descuento de \$ 1.00 por error de lectura como lo establecía el convenio vigente en ese momento, siendo un total de 1,014 errores de lectura, un descuento de \$ 1,014.00 aplicado en la planilla de Enero de 2010. La planilla del mes de Diciembre de 2009 inicialmente se aplico un descuento por 663 errores de lectura, siendo un total de \$374.60 aplicado en la planilla de dicho mes. En el cheque de pago de dicha planilla se efectuó un descuento de \$ 288.40 por los 663 errores de lectura lo cual es la diferencia para que la sanción por error de lectura ascienda a \$ 1.00 por error ($\$374.60 + 288.40 = \663.00).

7) Reparó 7. Reclamos denegados a usuarios sin causa justificada. Los reclamos denegados a usuarios sin causa justificada que se detallan en el agregado fs. 19 y 20 fueron superados (vía rebaja y/o por nota de abono), cabe mencionar que algunos reclamos ya estaban rebajados; a los que no se pudo efectuar vía rebaja, por problema de procesos informáticos, se les efectuó nota de abono en sistema para subsanar la situación.

8) Reparó 8. Falta de actualización del registro Catastral. En el área de facturación de región Central se trabaja en la actualización constante y periódica en el catastro de los usuarios, ya sea que esta información a actualizar provenga por medio de un reclamo del usuario, o por observaciones efectuadas por personal de Correos de El Salvador o nuestros inspectores. Para poder realizar una modificación al catastro debe de ser respaldada por una inspección o por novedades efectuadas y respaldadas por el personal de lectura, inspección y aviso de Correos de El Salvador quienes son los que realizan estas actividades y detectan las modificaciones en el campo, las cuales son reportadas y enviadas a la sub.-gerencia de servicio al cliente quien es la encargada de realizar dicha actualización en catastro. En su debida

oportunidad se han enviado a la sub.-gerencia de servicio al cliente las novedades reportadas por Correos de El Salvador, también se solicita vía correo electrónico, el cual es de carácter oficial. **9) Reparo 9. Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte.** En su respectiva oportunidad se procedió a documentar y respaldar los reclamos con las firmas respectivas respetando los niveles jerárquicos según el instructivo de resolución de reclamos. **Reparo 10. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos del área de facturación.** Se está trabajando en identificar y superar las debilidades que existiesen de tal manera que se agregara en el PAO para su seguimiento. Se seguirá solicitando a la Gerencia de recursos humanos y a Gerencia Comercial capacitaciones para el personal del área de facturación. Se pedirá que se realicen auditorías al área de facturación por personal de Auditoría Interna a fin de minimizar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos en el área de facturación. Se realiza un pre análisis FODA en el que se identificaron los riesgos más representativos en la región Central, el cual fue enviado a la sub. Gerencia de Operaciones Comerciales y que contiene la identificación de una serie de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que nos permitieran realizar cambios estratégicos en el área de facturación. " De fs. **454 a 456**, corre agregado escrito presentado nuevamente por el Licenciado **WILLIAM ELISEO ZÚNIGA HENRÍQUEZ**, en el cual anexa la documentación de fs. 457 a 785.

V- Por auto de fs. 786 se tuvieron por admitidos los escritos antes mencionados juntamente con la documentación presentada, se tuvo por parte y por contestado en sentido negativo el Pliego de Reparos, además en relación a la petición del Ingeniero **FRANCISCO JOSÉ GOMEZ HERNÁNDEZ** y del Licenciado **JOSE MANUEL CASTRO RIVERA**, de efectuar peritajes a cada uno de los proyectos con responsabilidad patrimonial, se resolvió no ha lugar por improcedente al no acreditarse en el juicio responsabilidad patrimonial contra los funcionarios actuantes. De conformidad con los artículos 68 y 69 Inciso 3º de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se declaró rebeldes a los señores **RICARDO ANTONIO VASQUES LÓPEZ** y **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, por no haber contestado el pliego de reparos en el termino de Ley. Asimismo se le dio audiencia a la representación fiscal, por el término de ley para que emitiera su respectiva opinión. De fs **796 al 802** la Licenciada **INGRY LIZEHT GONZÁLEZ AMAYA**, evacuó la audiencia conferida, en los términos siguientes. **"REPARO UNO RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Reclamos de Usuarios por deficiencias en el proceso y calculo para facturación atribuida a ANDA.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO: Que no le fue

notificado la calidad de cuentadante al momento de realizar la auditoria de la Corte de Cuenta y se le ha violentado el derecho de audiencia consagrado en la constitución, además en el caso del presidente de la institución señala que el periodo auditado es de diciembre de 2009 a enero de 2010 y sus funciones como tal comenzaron a partir del 04 de enero de 2010. Por otra parte manifiestan que acataron las recomendaciones de la auditoria y se instruyeron a las dependencias para implementar medidas y acciones encaminadas a superar las deficiencias. Concluyendo que en el presente caso deberían de responder los encargados de facturación de conformidad al art. 13 de la Ley de ANDA; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** Que solamente laboró 17 días del mes de diciembre de 2009, debido a que fue cesado en su cargo, manifiesta una serie de gestiones realizadas durante su nombramiento, trataron de mejorar el sistema de cobros y en cuanto al convenio con CORREOS para que se le diera cumplimiento. Manifestando que en relación a este reparo se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID; **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ:** que se han elaborado planes de mejora y tienen un grado mucho más alta de contabilidad que cuando eran ejecutadas por **CORREOS DE EL SALVADOR** y que a partir de junio de 2010 la institución contrato personal propio para la toma de lectura de medidores, además expresa una serie de medidas tomadas a efectos de modernizar el servicio como la implementación de Call Center y páginas web; **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES** expresa que para mejorar la comunicación con los usuarios se creó e implementó un Call Center y páginas Web, como un paso adelante a la modernización. Además se amplió el tamaño de la factura. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que se están tomando las medidas a efecto de mejorar y modernizar el sistema. Por lo que al momento de realizar la fiscalización por parte del ente contralor del Estado la recomendación se tuvo por no cumplida y en esta instancia se confirma que en el período auditado, no se tomaron las medidas a efecto de subsanar las deficiencias en el cálculo para la facturación hecha por ANDA. En lo relativo a que se les ha violentado el derecho de audiencia y no se les calificó como cuentadantes desde el inicio del proceso de fiscalización, es pertinente observar lo señalado en el art. 33 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, en donde establece que los auditores tendrán una estrecha comunicación con los **SERVIDORES** de la entidad auditada, lo cual fue cumplido de conformidad a lo manifestado por los ahora cuentadantes. Por otra parte al remitirse el informe de auditoría producto de dicha fiscalización a la fase jurisdiccional se les ha emplazado legalmente a los **CUENTADANTES**, por lo

que la suscrita considera que en ningún momento se ha vulnerado el derecho de audiencia consagrado en la constitución. Por lo que la suscrita es de la opinión que se declare la responsabilidad administrativa a favor del Estado de El Salvador.

REPARO DOS. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Falta de programación y monitoreo de las actividades de campo ejecutados por la Dirección General de Correos.

Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO**

FORTÍN HUEZO: Que no tiene ninguna responsabilidad y es entendible que ANDA

no haya realizado el monitoreo y supervisión de todas las actividades de campo

que realizo CORREOS, porque entonces sería mejor que el personal de la

Institución hubiese desarrollado esas actividades Concluyendo que en el presente

caso deberían de responder los encargados de facturación de conformidad al

art 13 de la Ley de ANDA; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** Que en el

presente caso deberían de responder los encargados de facturación de

conformidad al convenio firmado; **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ y LUIS ERNESTO**

GUTIÉRREZ ROBLES: que la institución contrató personal propio para la toma de

lectura de medidores, además expresa una serie de medidas tomadas a efecto

de mejorar el servicio. La Representación fiscal con los Argumentos presentados

por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda

evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que

se están tomando las medidas y tal es el caso que se canceló el contrato con

CORREOS y se contrató a personal propio a efecto de mejorar y modernizar el

sistema. **REPARO TRES. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Facturación de servicio**

de alcantarillado a usuarios que no gozan del Servicio. Los cuentadantes

presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** Que no tiene

ninguna responsabilidad y que según el Manual de Descripción de Puestos es una

atribución del Gerente Comercial y de Servicios y Encargados de Facturación;

FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ: Que en el presente caso se resolvería con

la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco

Interamericano de Desarrollo BID; **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ:** Manifiesta que

se ordenó las inspecciones que indaguen sobre la existencia o no del

alcantarillado y se ha procurado una comunicación más fluida con el área

catastral con los resultados arrojados por las inspecciones con el objeto que no se

facture si no hay servicio, y **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES :** que el problema ya

fue superado, debido a que todas las personas a las que se les facturó sin tener el

servicio se realizó la inspección correspondiente y se les efectuó la rebaja y se han

eliminado los cobros indebidos. La Representación fiscal con los Argumentos

presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y

queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes

admiten que a partir de las observaciones de auditoría, se están tomando las

medidas y se realizaron las inspecciones y rebajas correspondientes en el cobro indebido. **REPARO CUATRO. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Autorización de rebajas a usuarios por personal no autorizado.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** Que no tiene ninguna responsabilidad y que según el Manual de Descripción de Puestos es una atribución del Gerente Comercial y de Servicios y Encargados de Facturación; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** Que en el presente caso se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID; **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES:** que el problema ya fue superado, debido a que todas las personas a las que se les facturó erróneamente se realizó la rebaja correspondiente. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que a partir de las observaciones de auditoria, se están tomando las medidas y se realizaron las inspecciones y rebajas correspondientes en el cobro indebido. **REPARO CINCO. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. No se realizan inspecciones previas determinadas por el sistema Informático.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** Que en el presente caso se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por uno de los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertido por el reparado que al momento de realizar la fiscalización por parte del ente contralor del Estado la recomendación se tuvo por no cumplida. **REPARO SEIS RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. No se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a lo establecido en convenio suscrito.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** Que no tiene ninguna responsabilidad y que según el Manual de Descripción de Puestos es una atribución de los Encargados de Facturación y manifiesta que en algunas de las regiones las sanciones fueron aplicadas y presenta prueba la cual a criterio de la suscrita no llena los requisitos de preferencia y fe que estas merecen en base al art. 260 Pr C; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución; **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ:** Manifiesta que se ordeno el descuento en planillas de pagos de

conformidad a recomendación de Corte de Cuentas y presentan copias y planillas donde se evidencia el monto descontado a correos, prueba que a criterio de la suscrita no llena los requisitos de preferencia y fe que estas merecen en base al art. 260 Pr. C. y **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**: No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución. La Representación fiscal soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que a partir de las observaciones de auditoría, se están tomando las medidas y se realizaron los descuentos por incumplimiento al convenio suscrito entre ANDA-CORREOS. **REPARO SIETE. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Reclamos denegados a usuarios sin causa justificada.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO**: Que no tiene ninguna responsabilidad y que según el Manual de Descripción de Puestos es una atribución de los Encargados de Facturación y manifiesta que se giraron instrucciones para el cumplimiento de las observaciones realizadas por auditoría y presentan copias de la gestión realizada, prueba que a criterio de la suscrita no llena los requisitos de preferencia y fe que estas merecen en base al art. 260 Pr C; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ**: No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución; **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES** : los reclamos denegados a usuarios sin causa justificada que se detallan fueron superados en su respectiva oportunidad y agregan un cuadro explicativo. La Representación fiscal soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que a partir de las observaciones de auditoría, se están tomando las medidas y se realizaron las devoluciones por reclamos. **REPARO OCHO. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Falta de Actualización del Registro Catastral a nivel Nacional.** Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO**: No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ**, Que en el presente caso se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID; **EFRAIN ALBERTO RODAS GUZMAN**: Que la Sub Gerencia de Atención al Cliente organizacionalmente no tiene jerarquía para exigir nada a las áreas de facturación, sino que son los encargados de facturación quienes debieron exigir a CORREOS que les enviara los datos de usuarios para actualizarlos en el catastro comercial y explica gestiones que se están realizando; **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**: Que en su

debida oportunidad se han enviado a la subgerencia de servicio al cliente las novedades reportadas por CORREOS por lo que manifiestan que en la región central se está en constante actualización en el catastro de los usuarios. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que se están tomando las medidas para actualizar el catastro.

REPARO NUEVE. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte.

Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** Que no tiene ninguna responsabilidad y que según el Manual de Descripción de Puestos es una atribución del Gerente Comercial y los Encargados del área Facturación y no al presidente debido a que recién había tomado el cargo; **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ:** Que en el presente caso se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID y **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES:** en su respectiva oportunidad se procedió a documentar y respaldar los reclamos con las firmas respectivas y respetando niveles jerárquicos según el instructivo de resolución de reclamos. La Representación fiscal con los Argumentos y la prueba presentada por el último de los cuentadantes, soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes no presentan explicación sobre el listado de usuarios que se señala en el Pliego de Reparos.

REPARO DIEZ. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos en el área de facturación.

Los cuentadantes presentan escrito manifestando: **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO:** No presenta argumentos a efecto de desvanecer la responsabilidad atribuida, por lo tanto no hace uso del derecho de defensa que le otorga la constitución;

FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ: Que en el presente caso se resolvería con la consultoría que se contrataría con el traslado de fondos de las ATM del Banco Interamericano de Desarrollo BID;

LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ y LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES : Que a raíz de las observaciones realizadas por la corte de cuentas de la República se están realizando las gestiones a efecto identificar y superar las debilidades y riesgos del área comercial. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por los reparados, quienes admiten que se están tomando las medidas para identificar y superar riesgos.

REPARO ONCE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Normativa aplicable al proceso de reclamos no ha sido actualizada.

El cuentadante **ROBERTO ELIAS MIGUEL CARIAS ROJAS** presenta escrito manifestando: Que

presenta copia certificada de memorándum mediante el cual se instruye al su gerente de operaciones comerciales a iniciar el proceso de revisión y actualización de los instructivos cuestionados. La Representación fiscal con los Argumentos presentados por los reparados soy del criterio que existió inobservancia a la ley y queda evidenciado con los argumentos vertidos por el reparado, quien admite que se están tomando para iniciar la revisión de la normativa del proceso de reclamo. Por lo que al momento de realizar la fiscalización por parte del ente contralor del Estado la recomendación se tuvo por no cumplida. "*****" Por auto de fs. 805 se admitió el escrito de la Representación Fiscal y se tuvo por evacuada en tiempo la audiencia conferida. Asimismo de conformidad con el artículo 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se ordeno emitir la correspondiente sentencia. "*****"

VI- De fs **806** al **808** corre agregado escrito presentado por el señor **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, en el que manifestó esencialmente lo siguiente: "Como expliqué a un inicio de este examen, (cuando se nombró como Jefe del Departamento Administrativo de la Región Oriental a la Lic. Marlene E. de Campos, esta se desempeñaba con el cargo de coordinadora del área de facturación y reclamos, desconociendo el porqué no se nombró otra persona en su lugar. Al recibir yo el cargo en Octubre del 2009 y percatándome de esta anomalía, solucioné esta situación y nombré una persona en el cargo de Encargado de Facturación con el aval del Gerente de la Región Oriental. Con relación al proceso de este examen y con instrucciones expresas de la Junta de Gobierno ACTA 34 SO-150610-6.1.4, se faculta a los Encargados de Facturación para que procedan contestar y verificar todo lo relacionado con cada una de las recomendaciones hechas por la Corte de Cuentas de la República en el "Examen Especial de Auditoría Operacional a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, sobre el Proceso de Facturación y Cobro en relación con el Nuevo Pliego Tarifario", durante el período del 01 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010. El presidente de ANDA en junio del 2010 firmó un convenio con la Secretaria de Interés Social, para contratar personal que ejecute las funciones que hasta el mes de junio 2010 realizó la Dirección General de Correos. Con este cambio la institución puede efectuar un mayor monitoreo y control de las actividades de campo, tales como: lectura de medidores, distribución de avisos, inspecciones, pintura de secuencias, censo de rutas, notificaciones por mora, inspecciones entre otros. Este cambio le permite a la institución tener el control y efectuar los cambios en forma oportuna. **Recomendación N. 2.** Las áreas regionales de Catastro se actualizan las bases de usuarios de acuerdo a los datos técnicos que reciben de las áreas de facturación y nuevos servicios, por ejemplo

el año pasado se realizaron modificamos a 225,661 registros en la base comercial a nivel nacional. No existe ningún incumplimiento a las normativas actuales ya que las áreas de Catastro han actualizado la información basados en el procedimiento aprobado por Junta de Gobierno el 20 de abril del 2009, donde específicamente dice "únicamente se realizarán cambios en Catastro a cuentas ya existentes cuando estas son informadas por las unidades de nuevos servicios".

Recomendación N. 3. Para dar cumplimiento a los niveles jerárquicos de autorizaciones de rebajas, se modificó el formato donde aparecen las personas autorizadas de acuerdo a los montos establecidos en el numeral 3 del Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos, superando de esta forma la observación.

Recomendación N. 4. A partir de julio 2010, se están realizando las inspecciones previas, se anexan comprobantes con los cuales se documenta la inspección previa.

Recomendación N. 5. Se aplicaron las sanciones y los descuentos correspondientes a los meses de diciembre 2009 y enero 2010 así como también a todos los meses siguientes después de la observación. Se anexan copias de las planillas y actas de recepción final donde se evidencia su aplicación.

Recomendación N. 6. Se procedió a realizar la revisión de los casos denegados durante el período diciembre 2009 y enero 2010, y se comprobó que hubo mala aplicación, por lo que se hicieron los ajustes correspondientes. Se anexa la resolución final de los reclamos. **Recomendación N. 7.** Se procedió a firmar y a documentar todos los formularios de reclamos durante diciembre 2009 y enero 2010. Esta documentación se pone a la disposición para su comprobación. A raíz de esta observación, en la actualidad todos los reclamos son firmados por los diferentes niveles jerárquicos de acuerdo al numeral 3 del Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos, se anexa la documentación que soporte la rebaja realizada o la no aplicación de esta, para su resguardo. Los documentos de respaldo se archivan de acuerdo a la fecha de autorización en el sistema.

Recomendación N. 8. Se procedió a realizar un análisis FODA para cada una de las Regiones identificando los factores de riesgo y con el resultado de los 4 informes se efectuó un análisis DAFO a fin de identificar los factores de riesgo que se tienen como Gerencia Comercial. Se anexa análisis DAFO consolidado y enviado a la Dirección Administrativa para su conocimiento.

Recomendación N. 9. En reunión de Junta de Gobierno, celebrada el veintisiete de julio del año 2010, mediante acta No. cuarenta y tres, se aprobó el Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos. Se tiene listo el anteproyecto que modifica el Instructivo de Análisis previo a la Facturación, el cual será presentado en un plazo máximo de 15 días para su aprobación a Junta de Gobierno. "*****" Por auto de fs. 877, se admitió el escrito presentado por el Licenciado **ROLANDO AQUILES GOMEZ**

HERNÁNDEZ, a quien se tuvo por parte en el carácter en que comparece y por interrumpida la rebeldía decretada en su contra. "*****"

VII- Por todo lo antes expuesto y de acuerdo al desarrollo del presente proceso, esta Cámara es del siguiente criterio: previo a realizar el análisis jurídico de cada uno de los reparos, estima conveniente hacer referencia a que el Licenciado **ZÚNIGA HENRÍQUEZ**, en su calidad de Apoderado General Judicial y Administrativo con Cláusula Especial del señor **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO**, en su escrito que corre agregado de fs. 78 a 85, alega que los miembros de la Junta de Gobierno de ANDA en ningún momento figuraron como cuentadantes, ya que solo fueron informados de los resultados preliminares e informe definitivo por ser la máxima autoridad, opinión que los suscritos Jueces compartimos debido a que al revisar los papeles de trabajo no consta que se haya llevado la comunicación a que se refiere el Art. 33 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, atribuyéndoles responsabilidad al señor **FORTIN HUEZO**, como tampoco al señor **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ**, por lo que esta Cámara es del criterio que es procedente absolver a dichos funcionarios de la Responsabilidad Administrativa atribuida a los mismos en el presente Juicio de Cuentas. En relación a la **Responsabilidad Administrativa. Reparo Uno.- Reclamos de Usuarios por deficiencias en el proceso y cálculo para facturación atribuidas a ANDA.** Se cuestiona fallas en toma de lectura de medidores, digitación de información, proceso de cálculo y facturación e inspecciones previas por parte de la Dirección General de Correos, sin la respectiva vigilancia, monitoreo y supervisión por parte de ANDA, lo que provocó un exceso de cobros a los usuarios; de fs. 89 a 94, y de fs. 156 a 165, corren agregados escritos presentado por los señores **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ** y **LUIS ERNESTO GUTIERREZ ROBLES** respectivamente, en los cuales expresaron que en relación al presente repara se han tomado las respectivas acciones como el haber sustituido a la Dirección General de Correos y se contrato personal propio de ANDA para ejecutar los servicios que originalmente desempeñaba Correos, se actualizó el Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos que entro en vigencia en Julio del año 2010, se creo un Call Center 915 y una pagina web con el fin de mejorar la comunicación entre usuarios y ANDA. Esta Cámara estima que ha existido una ineficiente obtención de datos por la falta de vigilancia, monitoreo y supervisión por parte de ANDA lo que conllevo a multiples reclamos de usuarios; cuando en base al Convenio de Prestación de Servicios Interinstitucional referencia prestación de Servicios de Distribución de Avisos a Nivel Nacional, Lectura de Medidores, Inspecciones por Consumo Anormales, Captura de Datos por Medios Magnéticos en el Territorio Nacional, por parte de la Dirección General de Correos a la Administración

Nacional de Acueductos y Alcantarilladas ANDA, en su Cláusula Quinta, establece "...Por parte de ANDA, los administradores de éste Convenio serán: los Encargados de las Áreas de Facturación de las Gerencias Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental de la Institución....", es decir que era responsabilidad de las personas relacionadas en este reparo verificar que el Convenio se estuviera ejecutando correctamente, y que la Dirección General de Correos cumpliera con las funciones y obligaciones contraídas en el mismo, además las medidas alegadas por los funcionarios fueron tomadas después de la observación realizada por el equipo de auditores, por todo lo anterior expuesto este Tribunal es del criterio que el presente reparo se mantiene. **Reparo Dos.- Falta de Programación y Monitoreo de las Actividades de Campo Ejecutadas por la Dirección General de Correos.** Lo observado es que en las Oficinas Regionales no hubo una programación ni se efectuó monitoreo a todas las actividades de campo que realizó la Dirección General de Correos, tales como lectura de medidores, distribución de avisos, e inspecciones, entre otras; los señores **CABALLERO LÓPEZ** y **GUTIERREZ ROBLES**, expresaron que se ha planificado la creación de unidades de lectura, inspección y aviso en la regionales, que las actividades que Correos desarrollaba para ANDA hoy en día son realizadas por el personal propio de ANDA, y que en los Contratos de Trabajo del nuevo personal se regula cláusula por medio de la cual al no cumplir con sus funciones de supervisión se impondrán ciertas sanciones, el Licenciado **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, en su escrito que corre agregado de fs. 806 a 808, alega que el Presidente de ANDA en junio de 2010 firmó un Convenio con la Secretaría de Interés Social, para contratar personal que ejecute las funciones que hasta junio de 2010 realizó la Dirección General de Correos, sin embargo lo que es objeto de observación en el presente reparo es la falta de supervisión a las funciones encomendadas a la Dirección General de Correos por medio de Convenio celebrado con ANDA, en el cual en su Cláusula Quinta, establece que los encargados de administrar el cumplimiento de dicho Convenio, son los Encargados de las Áreas de Facturación de las Gerencias de las Regionales de ANDA, por lo que al no haber cumplido con sus obligaciones los funcionarios son responsables en base a artículo 61 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República ya que existe responsabilidad administrativa por omisión, por lo que el presente reparo se confirma. **Reparo Tres.- Facturación de Servicio de Alcantarillado a Usuarios que no Gozan del Servicio.** Durante el mes de diciembre de 2009 y enero de 2010 se observó que las cuatro Oficinas Regionales facturaron cobros por servicios de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios el correspondiente servicio, esto debido a la falta de actualización del catastro de las cuentas de los usuarios, el funcionario **CABALLERO LÓPEZ**, alego que se han

tomado las medidas pertinentes en base al Instructivo para el análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, Numeral 2, literal m), y que a partir de la recomendación efectuada dicho punto ha sido cumplido; el funcionario **GUTIERREZ ROBLES**, presentó como prueba listado de rebajas efectuadas por cobro de alcantarillado a usuarios que no poseen dicho servicio, dicho listado corre agregado de fs. 220 a 232, el cual fue objeto de análisis por parte de los suscritos Jueces, sin embargo lo cuestionado es un hecho consumado debido a que al generarse la factura sin verificar que los servicios estuvieran efectivamente prestándose genero un cobro indebido a los clientes, por lo cual existe un incumplimiento al Acuerdo No. 867, Capitulo III, de las Tarifas, numeral 4.3 Tarifa por Alcantarillado sanitario el cual establece "*....La Tarifa por alcantarillado será calculada en las fórmulas y será cobrada, siempre y cuando se preste dicho servicio..* "; en el Manual de Descripción de Puestos de ANDA en relación al Puesto de Encargado de Facturación se le atribuye como una de sus funciones el "*Actualizar catastro de clientes de la Región*", por lo cual dichos funcionarios tenían la obligación de verificar que los servicios que se cobraron estaban siendo prestados y de mandar la información para que catastro se mantuviera actualizado, por lo cual el presente reparo se mantiene. **Reparo Cuatro.- Autorización de Rebajas a Usuarios por Personal no Autorizado.** Se cuestiona que las Oficinas Regionales de Oriente y Central de ANDA, otorgaron rebajas en los valores facturados a los usuarios, sin embargo el monto de las rebajas sobrepasan los \$500.00 en cada caso y no cuentan con la autorización y aprobación de los niveles jerárquicos correspondientes, ya que han sido firmadas por los Encargados de Facturación de dichas oficinas; a lo que el señor **LUIS ERNESTO GUTIERREZ ROBLES** alega que la Defensoría del Consumidor exigía una respuesta favorable a los usuarios que presentaban reclamos, por lo cual después de análisis se procedió a realizar las rebajas respectivas y que se le solicito al Jefe Administrativo Financiero de la Región Central la firma, pero éste no quiso por no conocer del tema; el señor **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, expuso que tal observación a sido superada debido a que para dar cumplimiento a los niveles jerárquicos de autorizaciones de rebajas se modificó el formato donde aparecen las personas autorizadas de acuerdo a los montos establecidos en el numeral 3 del Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos; sin embargo la modificación expresada no fue presentada en el transcurso del presente juicio; los suscritos Jueces somos del criterio que el presente reparo se mantiene debido a que el numeral 7 del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, en el apartado Montos para rebajar y Unidades Responsables establece, "*....Las rebajas de Quinientos Setenta y Uno 43/100 Dólares en adelante contarán con la firma de autorizado del Jefe del Departamento de*

Administración y Finanzas y Gerente de la Región Metropolitana, Central, Occidental y Oriental; " situación que no se realizó de la forma en que la normativa legal aplicable lo ordena, sino que se autorizaron por los Encargados de Facturación de las Regionales cuando el monto superaba los \$571.00, lo cual no era procedente, por lo que el presente reparo se confirma. **Reparo Cinco.- No se realizaron Inspecciones Previas Determinadas por el Sistema Informático.** El cuestionamiento es que la Oficina Regional Oriental de ANDA no realizó las inspecciones previas, ya que existen inconsistencias reflejadas en determinadas cuentas de los usuarios, por lo que el sistema informático determinó una alerta. El señor **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, alegó que a partir de Julio de 2010 se están realizando las inspecciones previas, sin embargo no presentó la prueba fehaciente y pertinente que permitiera dar por superado lo observado, de conformidad con el artículo 61 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, los servidores serán responsables tanto de sus acciones como de sus omisiones, en tal sentido en el contexto del presente reparo existió la omisión de realizar las inspecciones que la normativa exigía al haber inconsistencias en las cuentas de los usuarios, esto para determinar las posibles causas del consumo excesivo o mínimo de los clientes como lo establece el Instructivo para el análisis previo a la emisión de facturación, numeral 1, de los criterios para el análisis de consumos, el cual determina que el personal de analistas de consumos de las Regionales, revisaran y analizaran las inconsistencias encontradas en los listados que para tal efecto son emitidos previo a la emisión de la facturación, mediante este análisis se enviarán todas las inspecciones para determinar la causa de la inconsistencia. Por todo lo antes expuesto el presente reparo se mantiene. **Reparo Seis.- No se aplican Sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a lo establecido en Convenio Suscrito.** Se cuestiona que las cuatro oficinas regionales de ANDA no aplican sanciones a la Dirección General de Correos de acuerdo a los montos establecidos en el Convenio de Préstamo de Servicios suscrito entre ambas partes, para lo que es el mes de diciembre 2009 y enero 2010 se aplicaron incorrectamente el monto de las sanciones, ya que el Convenio de Prestación de Servicios Interinstitucional referencia prestación de Servicios de Distribución de Avisos a Nivel Nacional, Lectura de Medidores, Inspecciones por Consumo Anormales, Captura de Datos por Medios Magnéticos en el Territorio Nacional, por parte de la Dirección General de Correos a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarilladas ANDA, en su Cláusula Novena, Sanciones establece, "...En caso de incumplimiento de cualquiera de los servicios prestados por parte de Correos de El Salvador, el monto del incumplimiento será descontado por ANDA, en la planilla correspondiente.... " y el Anexo 2 de dicho convenio establece que "La Lectura de Medidores y

verificación de servicios directos, Error de Lectura \$1.00 por cada error de lectura y Errores de digitación \$1.00 por cada error de digitación"; es decir que al existir una diferencia en el monto de la sanción en base al Convenio con lo que realmente se impuso como sanción por dichos errores, no se aplicó correctamente la normativa legal aplicable en este caso el Convenio suscrito por Correos y ANDA; el señor **CABALLERO LÓPEZ**, siendo el Encargado de Facturación de la Oficina Regional Metropolitana, alegó el haber subsanado dicha observación debido a que se procedió a rectificar el error realizando el descuento del monto por sanciones del mes de diciembre 2009 y de enero 2010 en la planilla de descuentos de enero 2010, para lo cual presentó como documentación de respaldo correos de comunicación con la Supervisora del Convenio por parte de la Dirección General de Correos y correspondientes planillas que corren agregadas de fs. 116 a 122, las cuales por consistir en copias simples y por no haberse presentado de conformidad al artículo 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y Otras Diligencias, no podrán ser tomadas como prueba de descargo por no reunir los requisitos exigidos por la Ley. Los señores **GUTIERREZ ROBLES** y **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, Encargados de la Regional Central y Oriental respectivamente expresan que se subsanó los errores en el descuento de planillas por sanción pero no presentan la documentación pertinente que compruebe que se han descontado en las planillas de pago los errores cometidos por Correos de acuerdo a lo establecido en el Convenio. Por todo lo antes expuesto el presente reparo se mantiene. **Reparo Siete.- Reclamos Denegados a Usuarios sin causa Justificada.** La observación en el presente reparo se encuentra orientada a que la Oficina Regional Central de ANDA no efectuó la rebaja a valores facturados cuando dichas rebajas ya se habían comprobado que procedían realizarse; al respecto el numeral 2, Motivos que causan rebaja en valores facturados del Instructivo Administrativo para el análisis y resolución de reclamos por facturación establece entre las causas por las cuales procede rebaja en valores facturados los siguientes "...k) Consumo acumulado por instalación de nuevo medidor y m) por facturación errónea de alcantarillado...entre otras.... "; el señor **GUTIERREZ ROBLES** expone que tal condición ya fue superada y presenta como prueba documentación de fs. 370 a 452, la cual consta en fotocopia debidamente certificada de los reclamos realizados y de las notas de rebaja efectuadas a los usuarios en donde se puede verificar que dichas rebajas a esta fecha ya fueron ejecutadas, por lo que a criterio de los suscritos Jueces es procedente desvanecer la responsabilidad administrativa atribuida al señor **GUTIERREZ ROBLES**, debido a que se tomaron las medidas para subsanar la presente observación, asimismo para el señor **LUIS ERNESTO GUTIERREZ ROBLES**, a quien en base al Principio de Comunidad de las

Pruebas le beneficia la prueba aportada por el funcionarios antes mencionado.

Reparo Ocho.- Falta de Actualización del Registro Catastral a Nivel Nacional. La subgerencia de Atención al Cliente y las Regionales Central y Oriental de ANDA no han coordinado para actualizar el registro de catastro de los clientes; el señor **GUTIERREZ ROBLES** alega que la observación se a subsanado debido a que se le han enviado a la sub-gerencia de servicio al cliente las novedades reportadas por Correos y que presenta como prueba correos electrónicos en donde solicita la actualización de catastro en base a la información enviada que corren agregados de fs. 259 a 270, no obstante los sucritos Jueces somos del criterio que dichos correos electrónicos en donde se coordina que se actualice el registro de catastro son de fechas posteriores al periodo auditado; el señor **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, se limita a exponer que el registro de catastro se encuentra actualizado y que actualmente no existe incumplimiento a la normativa, sin embargo al ser un hecho consumado debido a que la falta de actualización existía en el periodo auditado no se puede dar por superada la observación; a fs. 146 se encuentra agregado el escrito presentado por el señor **EFRAIN ALBERTO RODAS GUZMAN**, en el cual expuso que el Sub Gerente de Atención al Cliente organizacionalmente no tiene jerarquía para exigir a las áreas de facturación, sino que son ellos los que tiene que exigirles a Correos que les envíe los datos actualizados para revisarlos y posteriormente enviarlos al Catastro Comercial, criterio que los suscritos Jueces compartimos, además la función inobservada establecida en el Manual de Organización y Funciones Institucional respecto a *"Coordinar la actualización del catastro de clientes y velar por que se mantenga un registro actualizado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios,"* se encuentra dentro de las actividades del Gerente de Servicios, siendo el señor **RODAS GUZMAN**, subgerente de atención al cliente por lo que resulta procedente desvanecer la Responsabilidad Administrativa atribuida al funcionario en mención, y confirmar la responsabilidad de los señores **CASTRO RIVERA, GUTIERREZ ROBLES y ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**. **Reparo Nueve.- Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte.** Se cuestiona que en las Oficinas Regionales Central y Oriental de ANDA, solo poseen los formularios de análisis de reclamos procesados por los analistas y no la documentación de soporte que demuestre el proceso seguido hasta emitir su resolución de rebaja o su denegación, además no cuentan con la firma ni sello de autorización de los correspondientes Encargados de Facturación; el señor **GUTIERREZ ROBLES** Encargado de Facturación de la Regional Central expone que dicho reparo ha sido superado y que para respaldarlo presenta documentación que corre agregada de fs. 370 a 452, la cual a sido objeto de análisis por parte de los sucritos Jueces, sin embargo no

compartimos el criterio del señor en mención debido a que dentro de la documentación no se encuentran los números de Reclamo y Usuarios que han sido cuestionados en el presente reparo, por lo cual no se puede dar por subsanada la observación; el señor **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, alega que ya se procedió a firmar y a documentar todos los formularios de reclamos durante diciembre 2009 y enero 2010, pero no presentó a esta instancia la documentación pertinente que respalde lo alegado por el funcionario. El Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación en su numeral 16), Responsabilidad de los Encargados de Facturación Regional establece "2) Asegurarse que todos los formularios de rebaja como los denegados tengan la firma del analista y del responsable de autorizar cada una de las resoluciones y los denegados como evidencia de supervisión. 3) Cada formulario de rebaja o denegado se archive en orden correlativo de fecha y que estén respaldados con toda documentación que evidencie la acción tomada"; por lo que existe inobservancia a la normativa legal ya que dicho Instructivo es claro al establecer la necesidad de documentación de respaldo de las resoluciones de rebaja o denegación de estas así como las respectivas firmas que deben acompañarlas, por todo lo anterior expuesto el presente reparo se mantiene. **Reparo Diez.- No se han identificado Factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos en el área de facturación.** Lo observado es en relación a que la Gerencia Comercial y las áreas de Facturación de las Oficinas Regionales no han identificado los factores de riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de sus objetivos; el señor **GUTIERREZ ROBLES**, alega que se realizó un pre análisis FODA en el que se identificaron los riesgos más representativos en la región Central, el cual fue enviado a la Sub Gerencia de Operaciones Comerciales, y contiene la identificación de una serie de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que les permitan realizar cambios estratégicos en el área de facturación, y que como prueba presenta a fs. 453 el instrumento FODA de la Región Central, sin embargo los suscritos Jueces somos del criterio que aparte del instrumento FODA también se cuestiona la falta del análisis de los riesgos internos y externos siendo este otro instrumento que deberá llevarse aparte del FODA, el cual no fue presentado a esta instancia por lo cual no se puede dar por superada la responsabilidad atribuida; el señor **CABALLERO LÓPEZ** expresa que tomo ciertas medidas para superar lo cuestionado, dentro de estas propuso y solicitó a la Gerencia Comercial se realizara un seminario para trabajar en la identificación de los riesgos en el área comercial, se realizó un pre análisis FODA; este Tribunal es del criterio que la documentación presentada por el funcionario consistente en correos electrónicos que se encuentra agregados de fs. 124 a 126, sin embargo no es la prueba pertinente para desvanecer el presente

reparo debido a que no demuestra que se han tomado las respectivas medidas para tener los instrumentos pertinentes que permitan identificar los riesgos en los que puede incurrir su dependencia; el señor **ELÍAS MIGUEL CARÍAS ROJAS** alego en su escrito que corre agregado de fs. 135 a 136, que se desempeñó como Gerente Comercial y que sus funciones llegaron hasta el 30 de junio de 2010, pero que sin embargo giro las instrucciones pertinentes a las dos subgerencias que estaban bajo la línea jerárquica de la Gerencia Comercial, y se les estableció un plazo para cumplir con dicha orden, pero por haber cesado en sus funciones no es de su conocimiento si se ejecutaron dichas instrucciones, presenta como prueba de descargo memorándum de fs. 137 en donde se le requiere al SubGerente de Operaciones y al Sub Gerente de Atención al Cliente ejecutar análisis FODA; esta Cámara en base a que el periodo auditado abarca del uno de diciembre de dos mil nueve al treinta y uno de enero de dos mil diez, y que el señor **CARÍAS ROJAS** empezó a ejercer sus funciones el uno de diciembre de dos mil nueve, no existe responsabilidad atribuible ya que al haber empezado sus funciones en el momento en que comenzó el periodo auditado y no habiéndose desempeñado anteriormente en dicho cargo, resulta imposible que en un periodo de meses pueda haber subsanado deficiencias anteriores a su toma de posesión como Gerente Comercial, además que del uno de julio al treinta de septiembre de dos mil diez fue contratado para otro cargo como comprueba con copia certificada de contrato de fs. 144 a 145, y sin embargo realizó las diligencias pertinentes para subsanar la presente observación; por todo lo antes expuesto es procedente desvanecer la responsabilidad atribuible al funcionario **CARÍAS ROJAS**; el señor **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**, alego que ya se procedió a realizar un análisis FODA para cada una de las Regiones y que con el resultado de los cuatro informes se efectuó un análisis DAFO, documentación que no se presentó por lo cual no existe prueba de descargo que permita desvanecer su responsabilidad; el Manual de Descripción de Puesto, en la descripción de responsabilidades de los Encargados de Facturación y de la Gerencia comercial establece "*Identificar riesgos en las operaciones de la unidad o dependencia, definiendo las debilidades y fortalezas para formular recomendaciones concretas.....*"; es decir que se configura una Responsabilidad Administrativa por omisión ya que no se cumplió con las funciones que establece la normativa legal pertinente, por lo que en base al artículo 61 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República el presente reparo se mantiene para los señores **VASQUEZ LÓPEZ, CABALLERO LÓPEZ, GUTIERREZ ROBLES Y ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ..**

Reparo Once.- Normativa Aplicable al Proceso de Reclamos no ha sido Actualizada.- Se cuestiona la falta de actualización desde su creación uno en el año 2006 y el otro en el 2008 del "Instructivo para el análisis previo a la emisión de

la facturación" e "Instructivo Administrativo para el Análisis y resolución de reclamos por facturación"; el señor **CARÍAS ROJAS** presentó memorándum que corre agregado a fs. 138, en donde giro instrucciones para la realización de la actualización de dichos instructivos; los suscritos Jueces somos del criterio expresado en el anterior reparo, debido a que no se encontraba dentro de sus posibilidades el subsanar la observación debido a que se desempeñó en el cargo de Gerente Comercial por un periodo corto de tiempo y luego paso a desempeñar otras funciones, por lo que el presente reparo se desvanece.

POR TANTO: De conformidad con el Art. 195 No. 3, de la Constitución de la República, a los Arts.15, 54, 69 y 107 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, a nombre de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA: I)** Confírmase los reparos uno, dos y tres, con Responsabilidad Administrativa titulados **"RECLAMOS DE USUARIOS POR DEFICIENCIAS EN EL PROCESO Y CALCULO PARA FACTURACIÓN ATRIBUIDAS A ANDA"**; **"FALTA DE PROGRAMACIÓN Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES DE CAMPO EJECUTADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS"**; y **"FACTURACIÓN DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO A USUARIOS QUE NO GOZAN DEL SERVICIO"**, condénase a pagar en concepto de Multa por las infracciones a los señores Licenciado **RICARDO ANTONIO VÁSQUEZ LÓPEZ**, la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN DÓLARES CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$441.54)**, equivalente al treinta por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria, por los tres reparos; al Licenciado **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ**, la cantidad de **DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES DÓLARES (\$243.00)**, equivalentes al treinta por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria, por los tres reparos; al Licenciado **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA**, la cantidad de **TRECIENTOS SESENTA DÓLARES (\$360.00)**, equivalentes al treinta por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria, por los tres reparos; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CIENTO SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$164.80)**, equivalentes al treinta por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria, por los tres reparos; y al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN DÓLARES CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$441.54)**, equivalentes al treinta por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria, por los tres reparos. **II)** Confírmase el reparo cuatro titulado **"AUTORIZACIÓN DE REBAJAS A USUARIOS POR PERSONAL NO AUTORIZADO"**, condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción a los señores **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA**, la cantidad de **CIENTO VEINTE DÓLARES (\$120.00)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al

momento de la auditoria; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$54.93)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; y al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria. **III)** Confírmase el reparo cinco titulado "**NO SE REALIZAN INSPECCIONES PREVIAS DETERMINADAS POR EL SISTEMA INFORMATICO**", condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria. **IV)** Confírmase el reparo seis titulado "**NO SE APLICAN SANCIONES A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL CONVENIO SUSCRITO**", condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción al señor **RICARDO ANTONIO VÁSQUEZ LÓPEZ**, la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalente al diez por ciento del salario devengado al momento de la auditoria; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$54.93)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; al señor **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ**, la cantidad de **OCHENTA Y UN DÓLARES (\$81.00)**, equivalente al diez por ciento del salario devengado al momento de la auditoria. **V)** Declárase desvanecido el reparo siete titulado "**RECLAMOS DENEGADOS A USUARIOS SIN CAUSA JUSTIFICADA**", absuélvase del mismo a los señores **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA** y **LUIS ERNESTO GUTIERREZ ROBLES**. **VI)** Confírmase el reparo ocho titulado "**FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO CATASTRAL A NIVEL NACIONAL**", condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción a los señores **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA**, la cantidad de **CIENTO VEINTE DÓLARES (\$120.00)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; ; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$54.93)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; y al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoria; asimismo absuélvase del mismo

al señor **EFRAIN ALBERTO RODAS GÚZMAN**. VII) Confírmase el reparo nueve titulado **"RECLAMOS REBAJADOS Y/O DENEGADOS NO CUENTAN CON AUTORIZACIÓN NI DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE"**, condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción a los señores Licenciado **RICARDO ANTONIO VÁSQUEZ LÓPEZ**, la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; al Licenciado **JOSÉ MANUEL CASTRO RIVERA**, la cantidad de **CIENTO VEINTE DÓLARES (\$120.00)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$54.93)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; y al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría. VIII) Confírmase el reparo diez titulado **"NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE RIESGO QUE AFECTEN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN"**, condénase a pagar en concepto de Multa por la infracción a los señores **RICARDO ANTONIO VÁSQUEZ LÓPEZ**, la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; al Licenciado **LUIS ALBERTO CABALLERO LÓPEZ**, la cantidad de **OCHENTA Y UN DÓLARES (\$81.00)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; al señor **LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ROBLES**, la cantidad de **CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$54.93)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; y al Licenciado **ROLANDO AQUILES GÓMEZ HERNÁNDEZ**, la cantidad **CIENTO CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$147.18)**, equivalentes al diez por ciento del salario mensual devengado al momento de la auditoría; asimismo absuélvase del mismo al señor **ROBERTO ELIAS MIGUEL CARIAS ROJAS**. IX) Declárase desvanecido el reparo once titulado **"NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE RECLAMOS NO HA SIDO ACTUALIZADA"**, y absuélvase del mismo al señor **ROBERTO ELIAS MIGUEL CARIAS ROJAS**. X) Declárense solventes y libres de toda responsabilidad y apruébese la gestión de los señores Ingeniero **MARCO ANTONIO FORTÍN HUEZO**; Ingeniero **FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ**, Licenciado **EFRAIN ALBERTO RODAS GÚZMAN** y al Licenciado **ROBERTO ELIAS MIGUEL CARIAS ROJAS**. XI) Haciendo un total de la multa impuesta en concepto de Responsabilidad Administrativa la cantidad de **TRES MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS (\$3,772.15)** XII) Queda pendiente de aprobación la gestión de

las personas mencionada anteriormente en este fallo por su actuación en la **ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)**, sobre el proceso para la Facturación y cobro en relación con el nuevo pliego tarifario, correspondiente al periodo del uno de diciembre de dos mil nueve al treinta y uno de enero de dos mil diez, en tanto no se verifique el cumplimiento de este fallo. Al ser pagado el valor de la Responsabilidad Administrativa deberá ser ingresada al Fondo General de la Nación. **HAGASE SABER.**



Ante mí

Secretaría de Actuaciones

II-IA-48-2010/II-JC-75-2010.
CAM 2º DE 1º INSTANCIA/ GJSD



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



MARA SEGUNDA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA: San Salvador, a las nueve horas con veintiocho minutos del día trece de agosto de dos mil doce.

Agréguese el escrito de fs. 910 presentado por el señor **ROLANDO AQUILES GOMEZ HERNÁNDEZ**. Al respecto esta Cámara **RESUELVE: 1)** Declarase sin lugar el recurso de Apelación interpuesto por el señor antes mencionado, por haber sido presentado extemporáneamente, por lo que habiendo transcurrido el término legal sin haber interpuesto ningún recurso, de conformidad con el Art. 70 de la Ley de la Corte de Cuentas de la Republica, declárase ejecutoriada la sentencia pronunciada a las diez horas del día once de junio del presente año, que corre agregada de fs. 882 a 900 de este proceso.

Líbrese la respectiva ejecutoria para los efectos legales correspondientes.



Ante mí,

Secretaría de Actuaciones



II-IA-48-2010/II-JC-75-2010
Cám. 2ª de 1ª Inst. GJSD



CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.



DIRECCIÓN DE AUDITORIA SEIS

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL A LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA), SOBRE EL PROCESO PARA LA FACTURACIÓN Y COBRO EN RELACIÓN CON EL NUEVO PLIEGO TARIFARIO, DURANTE EL PERÍODO DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2009 AL 31 DE ENERO DE 2010.



SAN SALVADOR, JULIO DE 2010.

INDICE

	PAG.
I ANTECEDENTES DEL EXAMEN	1
II OBJETIVOS DEL EXAMEN	4
III ALCANCE Y RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS	4
IV RESULTADOS DEL EXAMEN	6
V CONCLUSION	48
VI. RECOMENDACIONES	49

Señores
Junta de Gobierno de la
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados,
Presente.

I. ANTECEDENTES DEL EXAMEN

I.1 Origen del Examen Especial

La Auditoría se desarrolló en atención a requerimiento de un grupo de Diputados de la Asamblea Legislativa y de acuerdo al Art. 30, numeral 5) de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

I.2 Antecedentes de la Entidad

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) fue creada con el objeto de proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República los servicios de "Acueductos" y "Alcantarillados", mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias o convenientes, entendiéndose por acueducto el conjunto o sistema de fuentes de abastecimiento, obras, instalaciones y servicios, que tienen por objeto el proveer de agua potable; así mismo, se entiende por alcantarillado, el conjunto o sistema de obras, instalaciones y servicios que tienen por objeto la evacuación y disposición final de las aguas residuales.

Por mandato de ley, dentro de sus atribuciones, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados esta facultada entre otras cosas, para: .

1. Celebrar contratos, formalizar todos los instrumentos y realizar todos los actos y operaciones que fueren necesarios o convenientes para llevar a cabo las facultades y atribuciones que por Ley se le confieren o se le confieran por leyes posteriores.
2. Someter a la aprobación del Poder Ejecutivo en el Ramo de Economía, tarifas razonables por los servicios de agua potable, alcantarillado u otros artículos o servicios vendidos, prestados o suministrados por ella y cobrar de acuerdo a las mismas, las que se aplicarán en el porcentaje y en la forma que la Junta de Gobierno determine. Dichas tarifas deberán ser determinadas, a la vez con un criterio de empresa autofinanciable y con un criterio de servicio público social.

Las funciones y actividades que por mandato de Ley le compete ejecutar a ANDA, han sido delegadas a la Dirección General de Correos de El Salvador, mediante la suscripción de Convenio vigente hasta el 30 de junio de 2010. En dicho convenio se establecen los servicios que prestará Correos, entre las que podemos mencionar: Lectura de medidores, registros manuales, captura de datos por medios magnéticos, distribución de avisos, inspecciones de todo tipo, incluyendo las de nuevos servicios, asignación de cuentas, pintura de secuencias, censo de rutas de lectura, notificaciones de mora y nuevos servicios, verificación de servicios directos, detección de ilegales, censo de boleta catastral, novedades, reconexiones, desconexiones, cambios de medidores, entre otros.

De conformidad al Acuerdo Ejecutivo Número 867 del Ramo de Economía, publicado en el Diario Oficial 199, Tomo 385, publicado con fecha 26 de octubre de 2009, mediante el cual se establece que las tarifas existentes al año 2009, no cubren los costos reales de los servicios suministrados por ANDA, lo que afecta la eficiencia de la Administración e impide el mejoramiento de los servicios de los sistemas de acueductos y alcantarillados, y la ampliación y cobertura de los servicios prestados. Así mismo, el referido acuerdo también señala, que es necesario realizar un ajuste tarifario que le permita a la Institución la disponibilidad económica necesaria para mejorar el servicio y ampliar la red de acueducto y alcantarillado al ritmo del crecimiento poblacional y urbanístico, de manera que, complementado con la adopción de medidas que incrementen la eficiencia operativa y la gestión administrativa de ANDA, pueda satisfacer adecuadamente las necesidades de la población.

Por lo antes expuesto, el Poder Ejecutivo en el Ramo de Economía, a través del referido acuerdo, aprobó nuevas tarifas por los servicios de acueductos, alcantarillados y otros servicios que presta ANDA para las zonas: residenciales, comerciales, industriales, e instituciones estatales, autónomas y municipales, las cuales entraron en vigencia a partir del mes de noviembre de 2009.

Al comparar las tarifas vigentes durante el periodo sujeto a examen con el antiguo pliego tarifario, determinamos un alza excesiva en las mismas, lo que demuestra que no se ha beneficiado a la población, ya que éstas representan incrementos que van desde 52 % hasta un 245 %, sin existir una mejora en los servicios. Oo ampliación de los mismos que justifique el excesivo incremento a las tarifas, esto aunado a que a la población que menos consume el vital líquido, se le cobra el M³ a costos más elevados, ya que la tabla esta diseñada para que el usuario que consume menos, pague más por el servicio prestado, lo que ha venido a afectar en gran medida la economía de todos los salvadoreños. El costo por M³ para el consumo de los usuarios según tarifa aprobada se detalla en la siguiente tabla:

Rangos Metros cúbicos	Costo por M ³ Según Diario Oficial del 26 de Octubre de 2009.
1	\$ 2.29
2	\$ 1.15
3	\$ 0.76
4	\$ 0.57
5	\$ 0.46
6	\$ 0.38
7	\$ 0.33
8	\$ 0.29
9	\$ 0.25
10	\$ 0.23
11 a 20 m ³	\$ 0.21
21 a 30 m ³	\$ 0.32
31 a 40 m ³	\$ 0.45
41 a 50 m ³	\$ 0.86
51 a 60 m ³	\$ 1.00
61 a 70 m ³	\$ 1.15
71 a 90 m ³	\$ 1.30
91 a 100 m ³	\$ 1.50
101 en adelante	\$ 1.76
Mas de 500 m ³	\$ 1.96



I.3 Antecedentes del examen

A partir del mes de diciembre de 2009, las quejas de los usuarios de los servicios facturados por ANDA, se vieron incrementadas, debido a diferentes factores, entre los que podemos mencionar: Incremento excesivo en las nuevas tarifas, alto consumo facturado, errores en lecturas, errores en proceso de facturación, tarifa mal aplicada, duplicidad en los cobros, errores de digitación, cobro de alto consumo sin leer medidor, consumos acumulados, prestación de servicio deficiente, facturación de servicios que no proceden, entre otros.

La inconformidad de la población trajo como consecuencia una serie de denuncias por parte de los usuarios ante la Dirección de Protección del Consumidor (DPC), Defensoría del Consumidor (DC), las diferentes agencias de la entidad y en las cuatro Oficinas Regionales de ANDA a nivel nacional, así como en los medios de comunicación.

Según datos proporcionados por la Entidad, el universo de denuncias para los meses de diciembre 2009 y enero de 2010 asciende a un total de **31,784**. Es importante

mentonar, que a la fecha de nuestro examen se habían atendido **27,051**, quedando pendiente de atender **4,733**.

II. OBJETIVOS DEL EXAMEN

1. Objetivo General

Emitir un informe que contenga los resultados y conclusiones del Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), sobre el proceso para la facturación y cobro en relación con el nuevo pliego tarifario, durante el período del 1 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, de acuerdo con políticas y objetivos de ANDA y sobre el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable.

2) Objetivos Específicos

- a) Evaluar la gestión de ANDA en el proceso de facturación en relación con el nuevo pliego tarifario.
- b) Verificar el cumplimiento de leyes, reglamentos, convenios, acuerdos y demás normativa aplicable para el proceso de facturación del nuevo pliego tarifario.
- c) Constatar la labor de supervisión efectuada por ANDA para verificar la adecuada ejecución de actividades por parte de la Dirección General de Correos de El Salvador y el cumplimiento de los términos del convenio suscrito.
- d) Verificar las causas de los reclamos efectuados por los usuarios durante el período sujeto a examen y el seguimiento que ha efectuado ANDA sobre los mismos.

III. ALCANCE Y RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS

a) Alcance

Realizamos Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), sobre el proceso para la facturación y cobro en relación con la implementación del nuevo pliego tarifario, durante el período del 1 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Para tal efecto se han aplicado pruebas de cumplimiento, con base a procedimientos contenidos en el respectivo programa de auditoría y que responde a nuestros objetivos.

b) Resumen de procedimientos utilizados

1. Efectuamos revisión de leyes, reglamentos, convenios, contratos, acuerdos y demás normativa aplicable en el proceso de facturación y reclamos.
2. Realizamos visitas a las cuatro oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, para conocer el proceso seguido por ANDA para la facturación del pliego tarifario vigente durante el periodo sujeto a examen y para la atención de reclamos de los servicios prestados a los usuarios.
3. Identificamos y analizamos el proceso llevado a cabo para la facturación y cobro realizado por ANDA.
4. Analizamos el nuevo pliego tarifario vigente durante el periodo sujeto a examen.
5. Constatamos el cumplimiento del convenio suscrito entre ANDA y la Dirección General de Correos de El Salvador.
6. Verificamos las acciones ejecutadas por ANDA para monitorear y supervisar las actividades desarrolladas por la Dirección General de Correos de El Salvador.
7. Identificamos el motivo de los reclamos presentados durante los meses de diciembre 2009 y enero 2010.
8. Constatamos la atención efectuada a los reclamos de los usuarios y verificamos el análisis realizado por los técnicos en cada uno de los casos.
9. Verificamos que las rebajas autorizadas y/o denegadas a usuarios, hayan sido realizadas por personal autorizado para ello.
10. Verificamos que todos los reclamos atendidos contaran con la documentación de soporte que demuestre las acciones ejecutadas por ANDA.
11. Constatamos que se hayan efectuado rebajas en aquellos casos de cobros indebidos cuando procede efectuarlas.
12. Verificamos que el personal encargado de facturación cumpliera con las funciones establecidas para su cargo.
13. Constatamos la aplicación de sanciones por parte de ANDA, ante incumplimientos de la Dirección General de Correos de El Salvador.



14. Indagamos sobre los factores de riesgo identificados en las áreas de Facturación y Reclamos de cada una de las oficinas regionales y en la Gerencia Comercial.
15. Constatamos la actualización del registro catastral a nivel nacional.

IV. RESULTADOS DEL EXAMEN

Como resultado de los procedimientos aplicados, determinamos las siguientes condiciones:

1. Reclamos de usuarios por deficiencias en proceso y cálculo para facturación atribuidas a ANDA.
2. Falta de programación y monitoreo de las actividades de campo ejecutadas por la Dirección General de Correos de El Salvador.
3. Facturación de servicio de alcantarillado a usuarios que no gozan del servicio.
4. Autorización de rebajas a usuarios, por personal no autorizado.
5. No se realizan inspecciones previas determinadas por el sistema informático.
6. No se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a lo establecido en convenio suscrito.
7. Reclamos denegados a usuarios sin causa justificada.
8. Falta de actualización del registro catastral a nivel nacional.
9. Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte.
10. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos en el área de facturación.
11. Normativa aplicable al proceso de reclamos no ha sido actualizada.

HALLAZGOS:

1. RECLAMOS DE USUARIOS POR DEFICIENCIAS EN EL PROCESO Y CÁLCULO PARA FACTURACION ATRIBUIDAS A ANDA.

Comprobamos que ANDA no ha preparado planes de mejora comercial que contemplen acciones que le permitan minimizar la cantidad de reclamos de usuarios del servicio prestado; no ejecuta programas ni medidas para mejorar los sistemas y procedimientos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, resolución de reclamos y cobranza; ni efectúa monitoreo a dichos sistemas y procesos, ya que constatamos que durante los meses de diciembre 2009 y enero 2010, las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, facturaron cobros excesivos a los usuarios por diferentes motivos que son atribuidos a ANDA, según análisis efectuado, y que de conformidad al detalle de reclamos atendidos al 9 de febrero de 2010, dicha facturación de cobros excesivos ascendió a un total de **Cuatrocientos veintidós mil cuatrocientos cincuenta y ocho 87/100 Dólares (\$422,458.87)**, los cuales fueron rebajados de las facturas de los usuarios, de conformidad al siguiente detalle:



RECLAMOS A LOS CUALES SE LES CONCEDIÓ REBAJA POR HABERSE DETERMINADO QUE LOS ERRORES SE ATRIBUYEN A ANDA										
DEFICIENCIAS EN FACTURACION ATRIBUIDAS A ANDA	1. ORIENTAL		2. CENTRAL		3. OCCIDENTAL		4. METROPOLITANA		TOTAL DESCONTADO POR ANDA	
	Nº	Valor rebajas	Nº	Valor rebajas	Nº	Valor rebajas	Nº	Valor rebajas	Nº	Valor rebajas
Facturación de servicios que no proceden	691	\$ 7,564.81	497	\$ 9,739.35	173	\$ 2,884.35	226	\$ 3,953.79	1,587	\$ 24,142.30
Consumo acumulado	644	\$21,478.48	606	\$ 10,064.06	169	\$ 4,045.46	826	\$ 21,127.05	2,245	\$ 56,715.05
Estimación o alto consumo sin medición	282	\$ 8,012.16	512	\$ 33,923.25	57	\$ 1,688.72	913	\$ 32,165.86	1,764	\$ 75,789.99
Error en proceso de Facturación	279	\$ 7,508.62	2	\$ 7.54	73	\$ 1,798.68	61	\$ 11,409.69	415	\$ 20,724.53
Error en toma de lectura	149	\$11,474.58	31	\$ 1,540.53	59	\$ 1,742.86	39	\$108,436.59	278	\$ 123,194.56
Servicio deficiente	94	\$ 1,162.12	1,499	\$ 11,155.84	19	\$ 528.16	260	\$ 14,904.97	1,872	\$ 27,751.09
Tarifa mal aplicada	23	\$ 1,162.09	11	\$ 1,155.57	100	\$ 9,551.92	134	\$ 13,384.81	268	\$ 25,254.39
Corrección de errores de Digitación	15	\$ 4,889.80	6	\$ 4,591.12	25	\$ 451.20	14	\$ 10,135.18	60	\$ 20,067.30

Inmueble no goza de alcantarillado	6	\$ 23.20	442	\$ 888.66	43	\$ 96.70	114	\$ 376.74	605	\$ 1,385.30
Derrame en medidor o acople delantero	5	\$ 406.73	3	\$ 36.58	8	\$ 248.84	18	\$ 1,442.63	34	\$ 2,134.78
Medidor defectuoso	4	\$ 329.03	4	\$ 108.13	6	\$ 531.03	146	\$ 5,934.03	160	\$ 6,902.22
Dobles pagos	2	\$ 389.24	2	\$ 50.00	8	\$ 63.57	4	\$ 60.43	16	\$ 563.24
Menos gasto, medidor funciona bien	1	\$ 5.05	65	\$ 1,877.14	702	\$ 13,849.27	36	\$ 19,259.09	804	\$ 34,990.55
Inspección no justifica Alto consumo	0	0	2	\$ 100.19	11	\$ 312.56	31	\$ 1,394.59	44	\$ 1,807.34
Existe cruce de lectura	0	0	1	\$ 2.29	2	\$ 109.16	9	\$ 271.70	12	\$ 383.15
Lectura real, incremento de consumo	0	0	0	0	0	0	3	\$ 56.69	3	\$ 56.69
Promed. de acuerd. A consumo real	0	0	1	\$ 1.80	1	\$ 3.30	5	\$ 166.22	7	\$ 171.32
Goza del servicio de alcantarillado	0	0	0	0	0	0	1	\$ 1.80	1	\$ 1.80
Exceso debido a fuga visible y/o no visible	0	0	0	0	0	0	2	\$ 3.90	2	\$ 3.90
Todo bueno med. Func. Correct.	0	0	11	\$ 45.71	2	\$ 4.64	7	\$ 362.34	20	\$ 412.69
Explotac. Privada no goza de alcantarillado	0	0	0	0	1	\$ 6.68	0	0	1	\$ 6.68
Total de reclamos resueltos a favor del usuario	2195	\$64,405.91	3,695	\$75,287.76	1459	\$37,917.10	2,849	\$244,848.10	10,198	\$422,458.87
Reclamos sin rebaja	787		1,883		1,359		12,761		16,790	
Total de reclamos atendidos *	2982		5,578		2,818		15,610		26,538	
Pendientes de atender *	649		837		1,713		63		3,988	
Total de reclamos ingresados en dic/09 y ener/10	3,631		6,415		4,531		15,673		30,250	

* Según datos proporcionados por ANDA al 31 de enero de 2010.

El Art. 54 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, establece: "Los sistemas de información deberán garantizar que la información que se procese, sea confiable, oportuna, suficiente y pertinente...". El Art. 57 de las mismas Normas establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Manual de Organización y Funciones Institucional, en su numeral 4, Funciones de la Gerencia Comercial establece: "Coordinar la elaboración de planes de mejora comercial, que contemplen mayor utilización por parte del usuario, de la capacidad instalada de las regiones, minimización de reclamos de usuarios por causas atribuidas a ANDA, mecanismos para la concientización del usuario, etc."... "Implementar programas y medidas para mejorar los sistemas y procedimientos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, resolución de reclamos, cobranza, instalación de medidores y otros que estén enmarcados en la relación ANDA-CLIENTES".

El Manual de Descripción de Puestos, en las responsabilidades del Encargado de Facturación, establece: "...- Supervisa el proceso de lectura y facturación, garantizando a los clientes información confiable de los valores a efectuar... Garantiza la exactitud y confiabilidad de los consumos a facturar..."

→ La condición se origina por fallas en el cumplimiento del convenio, en el proceso de recolección de información por parte de la Dirección General de Correos, y por la ineficiente obtención de datos que sirven para alimentar el proceso de facturación, ya que se han detectado fallas en toma de lectura de medidores, digitación de información, proceso de cálculo y facturación e inspecciones previas por parte de la Dirección de Correos, sin la respectiva vigilancia, monitoreo y supervisión por parte de ANDA, al cumplimiento del convenio y al servicio que se presta, y que es su responsabilidad; provocando la deficiencia de exceso de cobros a los usuarios.

Como consecuencia del hecho, se facturaron cobros excesivos por diferentes motivos que son atribuidos a errores por parte de ANDA y la contratada, para la medición, lo que ha provocado descontento e insatisfacción en los usuarios de los

servicios, excesiva cantidad de reclamos, cobros injustificados, pérdida de tiempo de los afectados, incomodidades por los largos tiempos de espera al interponer los reclamos, tardanza en las resoluciones, mala aplicación de tarifas que ya de por sí fueron diseñadas de manera abrupta sin un adecuado estudio y sin considerar la afectación económica a la población, ya que dicho aumento es desproporcionado y no ha llevado consigo mejoras en el servicio de agua y alcantarillado que se presta o en la calidad del mismo.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: "En nota enviada con fecha 10 de marzo enviamos nuestro informe respectivo con relación a este punto, pero adicionalmente debo hacer de su conocimiento que con la identificación de los riesgos que se realizará de forma conjunta con la Gerencia Comercial y con la programación de supervisiones, esperamos minimizar los reclamos."

Mediante memorando sin referencia de fecha 07 de mayo de 2010, el Encargado actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiestan lo siguiente: "Se han tomado medidas para la realización de un mejor análisis de la resolución de los reclamos y la disminución de los mismos; de tal manera que la institución contratará personal propio para realizar las actividades de lectura, inspecciones y aviso a nivel nacional lo cual lleva como objetivo la disminución en los reclamos a través de un mejor servicio de lectura, inspecciones, avisos y otros servicios que presta Correos de El Salvador".

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental manifiesta: "En la medida que obtenga resultados a través de la identificación de los factores de riesgo y de la puesta en marcha del programa de monitoreo de las actividades realizadas por Correos de El Salvador, entre otros, los reclamos atribuibles a ANDA disminuirán."

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental manifiesta: "Se han tomado las medidas para la realización de un mejor análisis a la resolución de los reclamos y la disminución de los mismos; de tal manera que la institución contratará personal propio para realizar las actividades de lectura, inspección y aviso a nivel nacional lo cual lleva como objetivo prestar un mejor servicio de las actividades realizadas por Correos de El Salvador. Además los reclamos

disminuirán a medida de que nosotros identifiquemos los factores de riesgos y realicemos el programa de supervisión al trabajo de Correos de El Salvador.”

Comentario del Auditor:

El Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana no presentó evidencia que permita desvirtuar lo señalado, ya que no se han tomado acciones concretas para optimizar los procesos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, resolución de reclamos y cobranza, entre otros, que contribuyan a minimizar la cantidad de reclamos de usuarios insatisfechos por el mal servicio que presta ANDA. Por otra parte, al comentar que con la identificación de los riesgos que se realizará en forma conjunta con la Gerencia Comercial y con la programación de supervisiones se espera minimizar los reclamos, se denota que esta será una acción que se realizará a futuro, no resolviendo los problemas actuales que se tienen en la deficiente aplicación de los nuevas tarifas y su facturación.

El Encargado actual y Ex Encargado de Facturación de la Región Central no proporcionaron evidencia que demuestre las medidas implementadas para la realización de un mejor análisis de la resolución de los reclamos y la disminución de los mismos. Por otra parte, sus comentarios reafirman nuestra observación, dado que en los mismos se expresa que ANDA está evaluando la contratación de personal propio, para realizar las actividades de lectura, inspecciones y aviso a nivel nacional; para disminuir la cantidad de reclamos y brindar un mejor servicio, que actualmente presta de forma deficiente la Dirección General de Correos de El Salvador y que ha generado un incremento de reclamos e insatisfacción en los usuarios por lo que los comentarios no desvirtúan ni resuelven lo señalado.

Por otra parte, en respuesta el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental y el Jefe Administrativo y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental, se refieren en forma similar a lo argumentado por el actual y ex Encargado de facturación de la Región Central, por lo que la observación se mantiene.

2. FALTA DE PROGRAMACION Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES DE CAMPO EJECUTADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

Comprobamos que en las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, no se programó ni efectuó monitoreo a todas las actividades de campo que realizó la Dirección General de Correos de El Salvador, durante el periodo del 1 de diciembre de 2009 al 31 de enero 2010, tales como: lectura de medidores,

distribución de avisos, inspecciones, pintura de secuencias, censo de rutas, notificaciones por mora, inspecciones, entre otras.

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

Por otra parte el Contrato Administrativo de Servicios Personales, del Encargado del Área de Facturación y Avisos, de la Región Metropolitana, en el romano III OBLIGACIONES DEL EMPLEADO establece: "...Monitorear la eficiente prestación de los servicios comerciales por parte de las empresas contratistas..."

La condición se origina debido a que las cuatro oficinas regionales manifiestan que no cuentan con personal suficiente e idóneo que realice las actividades de monitoreo y/o supervisión de la aplicación del convenio suscrito.

Lo anterior ocasiona que ANDA no detecta oportunamente errores cometidos en los servicios concesionados, tales como: lectura de medidores, inspecciones, censo y censo, digitación, reconexiones, desconexiones, nuevos servicios, notificaciones, distribución de avisos de cobro, inspecciones previas y reclamos, entre otros, lo que genera insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de ANDA, por la facturación de valores excesivos originados por errores en todo el proceso de lectura, facturación y cobro, debido a que la Dirección General de Correos de El Salvador no cumple con calidad y responsabilidad las actividades y funciones establecidas en el convenio.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: "En nota enviada el 10 de marzo, anexamos informes de supervisiones

realizadas por nuestro personal en diferentes fechas, también les comunicamos que no programamos supervisiones periódicas para diciembre de 2009 y enero de 2010 debido a que nuestros inspectores fueron programados para las verificaciones por los reclamos presentados para esos meses. A partir del mes de marzo continuamos con las supervisiones. Adicionalmente hemos elaborado una programación de supervisión para las actividades de lectura, inspecciones y aviso que nos presta Correos de El Salvador."

Mediante memorando sin número, de fecha 07 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "De acuerdo a las nuevas disposiciones de la Administración las actividades de lectura, inspecciones y avisos entre otros se realizarán por personal propio de ANDA. No así se efectuarán las supervisiones de campo y monitoreos constantes a las actividades realizadas por Correos de El Salvador y al nuevo personal que contratara la ANDA con el fin de garantizar el buen cumplimiento de las actividades. Se efectuarán supervisiones periódicas de lectura, inspecciones y aviso según el siguiente programa".

De igual forma en memorando sin número, de fecha 07 de mayo de 2010, el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "Con el Sr. Luis Ernesto Gutiérrez y la Gerencia Comercial se acordó que de acuerdo a las nuevas disposiciones de la Administración las actividades de lectura, inspecciones y avisos entre otros se realizarán por personal propio de ANDA. Se efectuarán las supervisiones de campo y monitoreo constante a las actividades realizadas por Correos de El Salvador y al nuevo personal que contratará la ANDA con el fin de garantizar el buen cumplimiento de las actividades. También la ANDA se compromete a través del área de facturación a elaborar una programación de monitoreo periódico a las actividades de campo ejecutadas por correos".

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental manifiesta: "Informo que después de estudiar en conjunto con la Gerencia Comercial lo expuesto en REF. 160.030048.2010, se ha girado instrucciones por dicha Gerencia para programar monitoreos a las actividades ejecutadas por CORREOS apoyada por la unidad de Supervisiones."

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental manifiesta: "Los monitoreos de campo necesarios para constatar la lectura de medidores, distribución de aviso, inspecciones de nuevos servicios etc.; actividades ejecutadas por CORREOS DE EL SALVADOR, serán ejecutadas programando supervisiones

que se realizaran a partir del mes de junio próximo, donde se destinara personal para esta labor de monitoreo.”

Comentario del Auditor:

El Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana da por aceptado que durante los meses de diciembre de 2009 y enero de 2010, no se programaron, ni monitorearon todas las actividades de campo que realizó la Dirección General de Correos de El Salvador, lo que contribuyó a generar más insatisfacción en la población por los errores cometidos por esa entidad. La administración presentó como evidencia 12 hojas de supervisión de lectura de medidores de fechas: 28-01-10; 15-02-10; 29-03-10; 1 y 07-04-10, que no demuestran la realización de supervisiones periódicas durante el periodo sujeto a examen, ya que no es representativo de acuerdo a número de usuarios atendidos. Así mismo, tuvimos a la vista 7 hojas de supervisión de avisos, las cuales no cuentan con fecha de preparación. Revisamos la programación de lectura, inspecciones y aviso de la Región Metropolitana correspondiente del período de mayo y junio de 2010, en las cuales se especifica que éstas darán inicio el 17 de mayo de 2010, es decir, que estas acciones correctivas se iniciaran a futuro; así mismo, dicha programación no establece los sectores a supervisar, ni quienes realizaran tales actividades, no cuenta con firma y sello de autorizado, y no se incluye la supervisión de otros servicios prestados por la Dirección General de Correos de El Salvador.

Los comentarios del Encargado Actual y Ex Encargado de Facturación de la Región Central, demuestran la aceptación de la observación y que las medidas correctivas se implementaran a futuro. En cuanto al programa a que hace referencia la Administración, se tuvo a la vista un cronograma de actividades para el monitoreo del personal de Correos de El Salvador, que iniciara el 17 de mayo, sin embargo, dicho cronograma no contiene la información suficiente que permita determinar que las actividades a realizar permitan a ANDA monitorear todas las actividades realizadas por Correos, ya que éste presenta únicamente la siguiente información: día y departamento, actividad a realizar (supervisión de lectura y de aviso), días y meses en que se realizarán estas dos actividades. Así mismo, el referido cronograma presenta las siguientes deficiencias: no se han incluido otras actividades que ejecuta Correos, tales como: distribución de avisos, inspecciones, pintura de secuencias, censo de rutas, notificaciones por mora, inspecciones, entre otras; no se especifica el año de la programación, no se ha determinado quien realizará tal actividad, y no contiene firma ni sello de elaborado ni de aprobado.

El Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental presenta como evidencia los correos internos suscritos por su persona y remitidos al Gerente Comercial, en los cuales se demuestra que las acciones de programación y supervisión de las actividades ejecutadas por la Dirección General de Correos se están planificando a la fecha, y que las acciones que se realicen serán a futuro. En cuanto al programa presentado, este constituye una propuesta de supervisión de lectura de medidores y de avisos de facturación, el cual dará inicio el 14 de mayo de 2010, sin embargo, dicha propuesta de programación presenta las siguientes deficiencias: No se ha incluido supervisar todos los servicios que presta Correos, no contiene especificado las rutas a supervisar, y no establece quien realizara esta labor.

En sus comentarios el Jefe Administrativo y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental demuestra que el monitoreo de las actividades de campo ejecutadas por la Dirección General de Correos darán inicio hasta el mes de junio 2010, situación que denota que durante el periodo sujeto a examen no se realizaba tal monitoreo, lo que contribuyó a generar el descontento en la población afectada. Por otra parte, no se remitió documentación que evidencie que dicha oficina regional haya preparado una programación para efectuar dicho monitoreo.

Por lo expresado anteriormente, de conformidad a los comentarios expresados por los diferentes funcionarios relacionados, los auditores consideramos que la deficiencia se mantiene.

3. FACTURACIÓN DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO A USUARIOS QUE NO GOZAN DEL SERVICIO.

Comprobamos que durante los meses de diciembre 2009 y enero 2010, las cuatro oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, facturaron cobros por servicio de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios dicho servicio. El detalle facturado se presenta a continuación:

a) Región Metropolitana:

Tipo de Cobro	No. de Usuarios	Total Monto rebajado por no contar con alcantarillado
Usuarios que no se les proporcionó el servicio de Alcantarillado	114	\$ 261.09

b) Región Central:

Tipo de Cobro	No. de Usuarios	Total Monto rebajado por no contar con alcantarillado
Usuarios que no se les proporcionó el servicio de Alcantarillado	442	\$ 888.66

c) Región Occidental:

Tipo de Cobro	No. de Usuarios	Total Monto rebajado por no contar con alcantarillado
Usuarios que no se les proporcionó el servicio de Alcantarillado	43	\$ 96.70

d) Región Oriental:

Tipo de Cobro	No. de Usuarios	Total Monto rebajado por no contar con alcantarillado
Usuarios que no se les proporcionó el servicio de Alcantarillado	11	\$ 129.65

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el

cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Acuerdo No. 867 de fecha 16 de octubre de 2009, en el Capítulo III, DE LAS TARIFAS, numeral 4.3 Tarifa por Alcantarillado sanitario, establece: "... La Tarifa por alcantarillado será calculada en las fórmulas y será cobrada, siempre y cuando se preste dicho servicio".

La condición se origina debido a la falta de actualización del catastro de las cuentas de los usuarios y con la aplicación del nuevo pliego tarifario vigente desde noviembre 2009, se facturó indebidamente el servicio de alcantarillado a todos los usuarios sin contar algunos de ellos con la prestación del servicio.

Al aplicar cobro de alcantarillado a usuarios que no gozan de dicho servicio, la población afectada se encuentra insatisfecha, ocasionando que se den los reclamos por la facturación del servicio no prestado.



Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: "Como encargado de Facturación no somos los responsables del manejo y la actualización del registro catastral, sino que es la Sub-Gerencia de Atención al Cliente y no es posible tener un control sobre las actividades que realiza otras dependencias de la Institución."

Mediante memorando sin número, de fecha 07 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "El problema del cobro de alcantarillado a usuarios que no lo poseen ya fue superado. A todas las cuentas que se les cobro alcantarillado y no poseen en la realidad, se verifíco por medio de inspecciones de campo si gozan de dicho servicio; a las que no poseen dicho servicio se le ha efectuado la rebaja respectiva. La responsabilidad de la actualización y manejo del registro catastral es función directa de la Sub-Gerencia de servicio al cliente, como lo manifiestan ustedes en el punto 3".

Mediante memorando sin número, de fecha 07 de mayo de 2010, el Ex Encargado de Facturación de la Región Central expresa lo siguiente: "Ninguna de las áreas de facturación es responsable de la actualización del catastro y del manejo del

registro catastral. Nuestra participación como Área de Facturación es informar y mandar los insumos a la unidad de catastro para la actualización es esta área. La responsabilidad de la actualización del catastro es como bien los mencionan ustedes en el numeral 3 de la sub-gerencia de atención al cliente”.

Mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental manifiesta: “Manifiesto que según las funciones delegadas dentro de la Gerencia Comercial, es a la Sub Gerencia de Servicio al Cliente a quien le corresponde la actualización y supervisión del catastro. El área de facturación contribuye informando a catastro inconsistencias encontradas en verificaciones de casos específicos.”

Mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental manifiesta: “Como las funciones establecidas a la que actualmente es La Sub-Gerencia del Servicio al Cliente, el manual de Organización y Función Institucional establece: “Coordinará la actualización del catastro de clientes y así velar por que se mantenga un registro actualizado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios”. En la apertura de cuentas, no tuvimos acceso a revisar los casos cuando en el sistema se codificaron con alcantarillado, ya que es función de la Sub-Gerencia de Servicio al Cliente, que tiene a su cargo el catastro, por lo que no nos es posible tener un control de estas actividades, que es realizada por un área ajena a facturación”.

Comentario del Auditor:

El Encargado de Facturación de la Región Metropolitana no emitió ningún comentario ni presentó evidencia relacionada con la facturaron de cobros por servicio de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios dicho servicio. En cuanto a que las áreas de facturación no son responsables del manejo y actualización del registro catastral, es importante comentar, que en las áreas de facturación es donde se recopila la información suministrada por Correos y que es el insumo para que otras Unidades actualicen el registro catastral. No se presentó evidencia de haber tomado medidas correctivas orientadas a no cobrar a los usuarios el servicio de alcantarillado que no ha sido suministrado. X

El Encargado actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central, no presentaron evidencia que demuestre acciones correctivas relacionadas con la facturaron de cobros por servicio de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios dicho servicio. En cuanto a que las áreas de facturación no son responsables del manejo y actualización del registro catastral, es importante comentar, que en las áreas de facturación es donde se recopila la información

14

suministrada por Correos y que es el insumo para que otras Unidades actualicen el registro catastral. No se presentó evidencia de haber tomado medidas correctivas orientadas a no cobrar a los usuarios el servicio de alcantarillado que no ha sido suministrado.

El Encargado de Facturación de la Región Occidental no emitió ningún comentario ni presentó evidencia relacionada con la facturación de cobros por servicio de alcantarillado sin haberse proporcionado a los usuarios dicho servicio. En cuanto a actualización del catastro, las áreas de facturación es donde se recopila la información suministrada por Correos y que es el insumo para que otras Unidades actualicen el registro catastral. No se presentó evidencia de haber tomado medidas correctivas orientadas a no cobrar a los usuarios el servicio de alcantarillado que no ha sido suministrado.

El Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental no presentó evidencia que justifique la facturación de servicio de alcantarillado a usuarios que no cuentan con el mismo, ni de las acciones correctivas, para evitar dicho cobro. Es importante aclarar, que las áreas de facturación es donde se recopila la información suministrada por Correos y que es el insumo para que otras Unidades actualicen el registro catastral. No se presentó evidencia de haber tomado medidas correctivas orientadas a no cobrar a los usuarios el servicio de alcantarillado que no ha sido suministrado.

Por lo expresado anteriormente, de conformidad a los comentarios expresados por los diferentes funcionarios relacionados, los auditores consideramos que la deficiencia se mantiene.

4. AUTORIZACION DE REBAJAS A USUARIOS, POR PERSONAL NO AUTORIZADO.

Comprobamos que en las oficinas de las regiones: Central y Oriental de ANDA, se otorgaron rebajas en los valores facturados a usuarios, cuyos montos sobrepasan los \$500.00 en cada caso, sin que éstas contaran con la autorización y aprobación de parte de los niveles jerárquicos correspondientes, ya que fueron autorizadas por los Encargados de Facturación de dichas oficinas y no por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y el Gerente de la Región Central y Oriental respectivamente, tal como lo establece la normativa aplicable. Las rebajas autorizadas se detallan a continuación:

a) **Región Central:**

Numero de Reclamo	Fecha del reclamo	Valor Facturado	Valor rebajado	Valor a pagar
834796	22/01/2010	\$ 2,317.58	\$ 728.80	\$ 1,588.78
830066	21/12/2009	\$ 2,175.60	\$ 2,173.31	\$ 2.29
830757	23/12/2009	\$ 1,989.40	\$ 1,987.11	\$ 2.29
834282	20/01/2010	\$ 852.73	\$ 836.70	\$ 16.03
834438	21/01/2010	\$ 610.75	\$ 610.75	\$ -

b) **Región Oriental:**

Número de reclamo	Fecha del reclamo	Valor Facturado	Valor Rebaja	Valor a pagar
162477	11/12/2009	\$ 4,802.70	\$ 4,800.41	\$ 2.29
162961	16/12/2009	\$ 605.92	\$ 603.53	\$ 2.39

Por otra parte, en la Región Central también se otorgaron rebajas y/o denegaciones de reclamos en los valores facturados a usuarios, sin que éstas contaran con la autorización y aprobación de parte de los niveles jerárquicos correspondientes, habiendo sido autorizados por el Jefe de Sucursal ANDA-Cojutepeque y por el Auxiliar de Facturación, y no por el Encargado de Facturación que es el responsable. El Número de rebajas y/o denegaciones autorizadas se detallan a continuación:

Total de Reclamos Autorizados indebidamente	Autorizados por
90	Jefe de Sucursal ANDA-Cojutepeque
29	Auxiliar del área de facturación

El Artículo 39 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, establece: "La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones de la Institución, deberán contar con la autorización y aprobación respectiva de parte de los niveles jerárquicos correspondientes". El Art. 57 de las mismas Normas establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Instructivo Administrativo para El Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, en el Numeral 7 "Montos a Rebajar y Unidades Responsables" establece: "Las rebajas hasta Quinientos Setenta y Uno 43/100 Dólares contarán con la firma de autorizado del Encargado de Facturación de las regionales Metropolitana, Central, Occidental y Oriental. Las rebajas de Quinientos Setenta y Uno 43/100 Dólares en adelante contarán con la firma de autorizado del Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y Gerente de la Región Metropolitana, Central, Occidental y Oriental". El numeral 9 DEPURACION DE CARTERA DE MORA, establece: "El presente instructivo es el único medio autorizado para poder efectuar rebajas a los valores facturados, para depurar la cartera de mora".

La condición se origina debido al incumplimiento de la normativa vigente, por parte de los Encargados de Facturación de la región Central y Oriental y el Jefe de Sucursal de Cojutepeque, y por la vulnerabilidad que presenta el sistema de control interno en dichas áreas.

Se corre el riesgo de autorizar rebajas que no procedan y se incrementa la vulnerabilidad del proceso, por la falta de controles internos en las áreas de facturación, propiciando ilegalidad en lo actuado.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante memorando sin referencia, de fecha 07 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "Se han documentado y actualizado los reclamos con las firmas respectivas respetando los niveles jerárquicos según el instructivo de resolución de reclamos. Se anexan formularios quedando pendiente de entregar los reclamos 833659---834980---835707". Así mismo en memorando sin número, de fecha 07 de mayo de 2010 el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "Se han documentado y actualizado los reclamos con las firmas respectivas respetando los niveles jerárquicos según el instructivo de resolución de reclamos de los cuales se encuentran en un archivo separado el cual pongo a su disposición para lo que estime conveniente".

Mediante nota s/n de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo y Ex Encargado de Facturación de la Regional Oriental manifiesta: "En los casos antes mencionados en el documento tenemos los respaldos de autorización del Gerente Regional."

Comentario del Auditor:

El Encargado actual y el Ex Encargado del Área de Facturación de la Región Central, presentan nuevamente los mismos formularios de análisis de reclamos revisados en la fase de examen, observando que éstos no han sufrido ningún cambio, es decir, que no se respetaron los niveles jerárquicos, ya que han sido autorizados por el Encargado de Facturación y no por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y el Gerente de la Región Central, por lo que la observación no se desvanece. En cuanto a los 90 reclamos autorizados por el Jefe de Sucursal de ANDA-Cojutepeque, y los 29 autorizados por un auxiliar del área de facturación, la Administración presentó copia de los 119 formularios de análisis de reclamos, en los cuales se evidencia que producto de nuestra observación, el Encargado de Facturación procedió a firmar posteriormente dichos reclamos.

El Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental presentó como evidencia, notas de fecha 8 y 4 de enero de 2010 mediante las cuales se solicitó al Gerente de dicha región la autorización de

rebajas por \$ 4,800.41 y \$ 599.63 correspondientes a reclamos Nos. 162477 y 162961, respectivamente, habiendo sido aprobada dicha autorización por el Jefe del Departamento de Administración de esa región el 11 de enero de 2010. No obstante lo anterior, comprobamos que el reclamo No. 162477 fue autorizado con fecha 18 de diciembre de 2009 y el No. 162961 con fecha 4 de enero de 2010, por lo tanto, la observación se mantiene.

5. NO SE REALIZAN INSPECCIONES PREVIAS DETERMINADAS POR EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Comprobamos que en la oficina de la Región Oriental de ANDA, no se realizan las inspecciones previas que el sistema informático mismo ha determinado como una alerta, debido a inconsistencias reflejadas en determinadas cuentas de los usuarios, sean estas por excesivo o mínimo consumo, de conformidad al historial de cada usuario.

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Instructivo para el análisis previo a la emisión de la facturación, específicamente en el numeral 1 de los criterios para el análisis de consumos, establece: "1. El Personal de analistas de consumos de las Regiones Metropolitana, Central, Departamentos de Servicio al Cliente de las Regiones Oriental y Occidental, revisaran y analizaran las inconsistencias encontradas en los listados que para tal efecto son emitidos previo a la emisión de la facturación. Mediante este análisis se enviarán todas las inspecciones para determinar la causa de la inconsistencia".

La condición se origina debido a que la oficina de la Región Oriental de ANDA no cuenta con personal suficiente para llevar a cabo inspecciones previas por irregularidades en montos facturados, identificadas por el sistema informático.

Al no realizar inspecciones previas determinadas por el sistema informático, provoca incremento de errores en el proceso de facturación, a que no se controla la situación real de la alerta que hace el sistema, generando un aumento en los reclamos e inconformidad en la población afectada.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional Oriental manifiesta: "Sobre esta observación de la no realización de inspecciones previas podemos informarle que a partir del mes de mayo ya se están realizando las inspecciones previas".

Comentario del Auditor:

El Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental presentó copia de notas sin referencia de fechas 3, 4, 5 y 6 de mayo de 2010 suscritas por la Encargada de Facturación, mediante las cuales solicita a la Dirección General de Correos realice determinado número de inspecciones en la zona oriental, sin embargo, no se presenta evidencia que demuestre que dichas inspecciones sean las que han sido determinadas como alerta en el sistema informático. Por otra parte, no se presentó documentación de soporte que evidencie que dichas inspecciones fueron realizadas ni los resultados obtenidos en cada inspección, por lo tanto la observación se mantiene.

6. NO SE APLICAN SANCIONES A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN CONVENIO SUSCRITO.

Verificamos que las cuatro oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental de ANDA, no aplican sanciones a la Dirección General de Correos de El Salvador, de conformidad a los montos establecidos en el Convenio de Prestación de Servicios, suscrito entre ambos, ya que para el mes de diciembre 2009 y enero 2010, la Dirección General de Correos preparó las planillas de pago, las cuales

fueron revisadas y autorizadas por las áreas de facturación de las cuatro oficinas regionales, habiéndose aplicado incorrectamente las siguientes sanciones:

Región Metropolitana:

MES	Según Reporte de Estadística de errores de		Total errores de	Valor sanción del convenio	Monto descontado a CORREOS	Monto que debió descontarse a CORREOS	Diferencia NO descontada a CORREOS según auditoría.
	Errores de Lectura	Errores de Digitación					
Dic/09	2,905	648	3,553	\$1.00 por c/u	\$2,007.45	\$3,555.00	\$1,545.55
Enero/2010*	-	-	-	-	-	-	-
Diferencia NO aplicada en concepto de Sanciones cometidas por Correos en diciembre/09 por errores de Lectura y Digitación.							\$1,545.55

* A la fecha de nuestro examen, el Encargado de facturación manifiesta que CORREOS aún no ha presentado la planilla correspondiente a enero 2010.



Región Central:

MES	Errores de Lectura según detalle de inspecciones de la región central	Valor que debió aplicarse por error de lectura s/Convenio	Monto descontado a CORREOS	Monto que debió descontarse a CORREOS	Diferencia NO descontada a CORREOS según auditoría.
Dic-09	709	\$1.00 por c/u	\$374.60	\$709.00	\$334.40
Ene-10	1014	\$1.00 por c/u	\$548.62	\$1,014.00	\$465.38
Diferencia NO aplicada en concepto de Sanciones cometidas por Correos en los meses de diciembre-09 y enero-2010 por errores de lectura					\$799.78

Región Occidental:

MES	Errores de Lectura Detectados en Inspecciones Previas	Valor de Sanción según convenio	Monto descontado a Correos según planilla	Monto que debió descontarse a Correos	Diferencia NO descontada a Correos según auditoría.
Del 21 de noviembre al 19 de diciembre de 2009	66	\$1.00 por c/u	\$39.60	\$66.00	\$26.40
Del 20 al 31 de diciembre de 2009	11	\$1.00 por c/u	\$6.60	\$11.00	\$4.40
Del 1 al 23 de enero de 2010	56	\$1.00 por c/u	\$33.60	\$56.00	\$22.40
Diferencia NO aplicada en concepto de Sanciones cometidas por Correos en los meses de diciembre-09 y enero-2010 por errores de lectura					\$53.20

Así mismo, comprobamos (además) que la Oficina Regional de Occidente, no aplica ningún tipo de sanción ni descuenta en planilla a la Dirección General de Correos de El Salvador, cuando ésta comete deficiencias de errores de digitación y cruce de lecturas, ya que para el periodo sujeto a examen, se determinaron los siguientes errores que no fueron sancionados por dicha oficina regional, de conformidad al siguiente detalle:

→ no aplicación Sanciones (Occidente)

Errores retomados de los reclamos atendidos al 9/02/2010	Numero de errores según reclamo atendidos al 09/02/2010	Valor de sanciones según convenio	Monto sanciones aplicadas de no
Errores de digitación	25	\$1.00	\$25.00
Cruce de lecturas	2	\$1.00	\$2.00
Total de errores	27		\$27.00

Región Oriental:

MES	Errores de Lectura según detalle de inspecciones de la región Oriental	Monto que debió aplicarse por error de lectura s/Convenio	Monto descontado a CORREOS	Monto que debió descontarse a CORREOS	Diferencia NO descontada a CORREOS
Dic-09	625	\$1.00 por c/u	\$ 43.75	\$ 625.00	\$581.25
Ene-10	670	\$1.00 por c/u	\$46.90	\$ 670.00	\$623.10
Diferencia NO aplicada en concepto de Sanciones cometidas por Correos en los meses de diciembre-09 y enero-2010 por errores de lectura					\$1,204.35

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Convenio de Prestación de Servicios Interinstitucional Referencia: Prestación de Servicios de Distribución de Avisos a Nivel Nacional, Lectura de Medidores, Inspecciones (Previas por Reclamos y Nuevos Servicios) y Captura de Datos por Medios Magnéticos en el Territorio Nacional por Parte de la Dirección General de Correos a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, en su CLAUSULA SEGUNDA: TARIFAS APLICABLES del Convenio suscrito entre ANDA y CORREOS establece: "Las tarifas aplicables a los servicios de distribución de avisos, lectura de medidores, inspecciones (previas por reclamos y nuevos servicios), captura de datos por medios magnéticos y otros servicios, estarán conforme a los cuadros del "anexo 1" de este Convenio." Así mismo en CLAUSULA NOVENA: Sanciones, establece: "En caso de incumplimiento por cualquiera de los servicios prestados por la Dirección General de Correos de El Salvador a favor de ANDA tal cual se detalla en el "anexo 2". Así mismo, en caso de existir incumplimiento alguno por parte de Correos de El Salvador, el monto del

incumplimiento será descontado por ANDA en la planilla correspondiente.” Por otra parte, el cuadro del Anexo 2 establece: “...Lectura de Medidores y verificación de servicios directos, Error de Lectura \$1.00 por cada error de lectura... Errores de digitación, \$1.00 por cada error de digitación”.

La condición se origina debido a que las áreas de facturación de las cuatro oficinas regionales, aplican como sanción por incumplimientos de servicios prestados por la Dirección General de Correos de El Salvador, montos inferiores a los establecidos en el convenio suscrito, y en algunos casos no se aplica ninguna sanción.

Como consecuencia del hecho, ANDA esta cancelando de más a la oficina de CORREOS, al no descontar en concepto de sanciones, los montos establecidos en el Convenio suscrito, por cada uno de los servicios deficientes prestados a la Entidad, y CORREOS no se compromete a prestar un mejor servicio ni a tomar acciones correctivas por los errores periódicos que cometen.

Comentarios de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: “Con fecha 22 de marzo remitimos la planilla del mes de diciembre a Correos de El Salvador, con la finalidad que descuenten las sanciones que aplican por los errores de lectura y digitación del ciclo de facturación del mes antes mencionado tal como lo establece el convenio Interinstitucional, vale la pena aclarar que a la fecha no ha sido cancelada.”

Mediante memorándum sin referencia, de fecha 07 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: “La planilla del mes de Enero del 2010 aun se encuentra pendiente de cuadrar con Correos de El Salvador en la cual se aplicará el descuento de \$1.00 por error de lectura como lo establece el convenio. En el cheque de pago de la planilla de diciembre de 2009 a Correos de El Salvador se efectuó el descuento de \$1.00 por error de lectura. Se anexa fotocopia de cheque donde se descuenta el complemento de \$288.40 para llegar al valor de \$1.00 por error de lectura. Se anexa planilla correspondiente al mes de Enero/2010 donde se le aplica el valor de \$1.00 por error de lectura”.

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental manifiesta: “Informo el seguimiento a lo expuesto por mi persona en REF. 160.03.048.2010, y se ha notificado a CORREOS DE EL SALVADOR las sanciones calculadas para que sean

descontadas en la planilla de Enero 2010, a la fecha CORREOS no ha presentado las planillas de Enero 2010 donde se refleja el descuento.”

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental manifiesta: “Actualmente las planillas de diciembre del 2009 y enero del 2010, que están en proceso de pago se enviaron a CORREOS, para que sean corregidas y aplicar la sanción correspondiente; las cuales no fueron recibidas por dicha Institución.”

Comentarios del Auditor:

El Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana presentó como evidencia nota sin referencia de fecha 22 de marzo de 2010, girada al Gerente de Logística y Distribución Correos de El Salvador, en la que le devuelve la planilla de pago por los servicios prestados durante el mes de diciembre de 2009, para que se corrija y se aplique el descuento de sanciones por errores de lectura y digitación que no ha sido aplicado; sin embargo, no se nos presentó evidencia que dicha planilla haya sido corregida, autorizada y cancelada por ANDA, por lo tanto, la observación se mantiene.

El Encargado de Facturación de la Región Central da por aceptado el error cometido y presenta copia de la misma planilla presentada en la fase de examen la cual corresponde al mes de diciembre de 2009, no obstante en esta oportunidad presenta copia del cheque serie “CHV” No. 1529020 de fecha 9 de abril de 2010, mediante el cual fue cancelada dicha planilla, sin embargo en el voucher del referido cheque se explica que se han descontado en concepto de sanciones por errores de lectura un monto de \$288.40 dólares y no \$709.00 dólares que fue el monto determinado por auditoría. Así mismo presentaron borrador de la planilla, correspondiente al mes de enero de 2010, en la cual se refleja en concepto de descuento por sanciones en errores de lectura, el valor de \$1,014.00 dólares, sin embargo no tuvimos a la vista la planilla definitiva autorizada, ni el cheque mediante el cual se evidencie que ésta haya sido cancelada bajo esos términos, por lo que la observación se mantiene.

El Encargado de Facturación de la Región Occidental presenta copias de memorándum girados a la Dirección General de Correos, mediante las cuales solicita corregir los errores de las planillas de los meses de diciembre 2009 y enero 2010, debiendo aplicarse correctamente los montos en concepto de multas; sin embargo, no se presentó evidencia que demuestre que las planillas de pago devueltas a la Dirección General de Correos hayan sido corregidas, ni que a los pagos efectuados se les haya efectuado las correcciones en los montos en concepto de multas por los incumplimientos cometidos por Correos.

Los comentarios expuestos por el Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental, demuestran que las sanciones no han sido aplicadas de conformidad al Convenio suscrito, ya que la oficina de Correos decidió no recibir las planillas devueltas por la oficina regional oriental para su corrección. Por lo tanto, la observación se mantiene.

7. RECLAMOS DENEGADOS A USUARIOS SIN CAUSA JUSTIFICADA.

Verificamos que la oficina de la Región Central de ANDA, no ha dado cumplimiento a la normativa que regula el proceso de facturación y reclamos, en cuanto a efectuar rebaja a valores facturados cuyas causas ya han sido determinadas previamente que procede efectuar la rebaja, sin embargo, dichos reclamos fueron denegados por ANDA, de conformidad al siguiente detalle:

DETALLE DE RECLAMOS DENEGADOS SIN CAUSA JUSTIFICADA POR ANDA DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2009 Y ENERO 2010						
FECHA RECLAMO	CTA_CTE	NOMBRE USUARIO	VALOR FACTURA	VALOR REBAJA	VALOR PAGAR	MOTIVO DE REBAJA QUE SEGÚN INSTRUCTIVO PROCEDE A EFECTUAR REBAJA.
18/01/2010	8733457	MANUEL DE JESUS MARROQUIN ROSALES	\$ 32.02	\$ -	\$ 32.02	Consumo acumulado (mas de 30 días)
25/01/2010	5852212	ROSA MARTA CRUZ VILLATORO	\$ 144.00	\$ -	\$ 144.00	Consumo acumulado (más de 30 días)
19/12/2009	1272063	GERARDO ALVARADO	\$ 9.46	\$ -	\$ 9.46	Inmueble no goza de alcantarillado
21/12/2009	1273461	CARLOS ALEJANDRO JORDAN L	\$ 8.50	\$ -	\$ 8.50	Inmueble no goza de alcantarillado
18/12/2009	7774187	MARTA ALICIA HERNÁNDEZ	\$ 39.98	\$ -	\$ 39.98	Inmueble no goza de alcantarillado
26/12/2009	7574807	ENCARNACION ANTONIO LOPEZ ARIAS	\$ 43.42	\$ -	\$ 43.42	Inmueble no goza de alcantarillado
30/12/2009	7514705	NOE LORENZO PEREZ PINEDA	\$ 0.10	\$ -	\$ 0.10	Inmueble no goza de alcantarillado
11/01/2010	5742286	REYNA ISABEL ORELLANA DE VÁSQUEZ	\$ 17.33	\$ -	\$ 17.33	Inmueble no goza de alcantarillado
21/01/2010	6545754	MIRIAM ETELVLNA SANTOS LÓPEZ	\$ 17.33	\$ -	\$ 17.33	Inmueble no goza de alcantarillado
21/01/2010	3413295	GLORIA LUCINDA PEREZ	\$ 16.43	\$ -	\$ 16.43	Inmueble no goza de alcantarillado
22/01/2010	6502147	PABLO SEBASTIAN DIAZ AMAYA	\$ 16.88	\$ -	\$ 16.88	Inmueble no goza de alcantarillado
21/01/2010	6422955	JULIO ALEJANDRO MIRANDA AGUIRRE	\$ 32.93	\$ -	\$ 32.93	Inmueble no goza de alcantarillado
21/01/2010	6776503	REINA ISABEL ALVAREZ	\$ 16.88	\$ -	\$ 16.88	Inmueble no goza de alcantarillado
22/01/2010	3239874	BERNARDO VALENCIA GUERRA (M D)	\$ 9.46	\$ -	\$ 9.46	Inmueble no goza de alcantarillado

160-161

20

25/01/2010	3513586	CONCEPCION ARAGON HENRIQUEZ	\$ 17.33	\$ -	\$ 17.33	Inmueble no goza de alcantarillado
25/01/2010	3432741	MIGUEL OMAR MORAN	\$ 4.30	\$ -	\$ 4.30	Inmueble no goza de alcantarillado
28/12/2009	8469933	JOSE MARIO VALLE PRADO	\$ 15.33	\$ -	\$ 15.33	Servicio deficiente (servicio de agua de manera irregular)
29/12/2009	8761113	ALEJANDRO DIAZ	\$ 2.31	\$ -	\$ 2.31	Servicio deficiente (servicio de agua de manera irregular)

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Numeral 14 del "Instructivo administrativo para el análisis y resolución de reclamos por facturación" establece entre las causas por las cuales procede rebaja en valores facturados las siguientes: "...Consumo acumulado,... Inmueble no goza de servicio de Alcantarillado,... Servicio deficiente,...".

La condición se origina debido a que los analistas de la Región Central consideraron denegar los reclamos por que no se realizó inspección por parte de CORREOS, que es un requisito que se debió haber efectuado, el cual no es responsabilidad de los usuarios.

Como consecuencia se están facturando cobros indebidos a usuarios, por fallas atribuidas a ANDA, afectando con ello la economía de los usuarios.

Comentarios de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante memorando sin referencia, de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado Actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiestan: "Se realizaron las inspecciones respectivas para trabajar los casos observados, efectuando las rebajas respectivas a los casos que procede".

Comentarios del Auditor:

En los comentarios del Encargado actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central, argumentan que se adjuntan los formularios con las rebajas efectuadas y otra documentación que la respalda, sin embargo, los formularios de análisis de reclamos presentados como evidencia para desvanecer esta observación, son exactamente los mismos que se analizaron en la fase de examen, los cuales no presentan cambios ni reflejan rebajas efectuadas a los usuarios. Por lo tanto, la observación se mantiene.

8. FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO CATASTRAL A NIVEL NACIONAL.

Comprobamos que tanto la Subgerencia de Atención al Cliente como las oficinas regionales: Central y Oriental, no han coordinado ni actualizado el registro de catastro de clientes, de tal manera que dicho registro permita garantizar la emisión de facturas a usuarios, con servicios que realmente hayan sido suministrados.

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

El Art. 57 de las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El literal B numeral 5, del Instructivo administrativo para el análisis y resolución de reclamos, establece: "Por la facturación de servicios de alcantarillado, a usuarios con explotación de pozos privados que no drenan las aguas a redes de ANDA, se deberá actualizar el catastro del usuario". Por otra parte el numeral 6 del mismo literal B, establece: "Por facturación de servicio de alcantarillado en inmuebles que drenan las aguas servidas en fosa séptica, pozo sumidero u otro sistema avalado por el Ministerio de Salud Pública. En este caso se deber actualizar EL

CATASTRO DEL USUARIO en clave de alcantarillado: Clave de alcantarillado (S), Si goza de alcantarillado y Clave alcantarillado (N), No goza de alcantarillado".

Entre las funciones establecidas para la Subgerencia de Servicios, hoy Subgerencia de Atención al Cliente, el Manual de Organización y Funciones Institucional, establece: "Coordinar la actualización del catastro de clientes y velar por que se mantenga un registro actualizado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios".

Entre las actividades que ejecuta el Encargado de Facturación de cada oficina regional, de conformidad al Manual de Descripción de Puestos, se establece: "...Actualizar catastro de clientes de la Región."

La condición se origina debido a que los Encargados de Facturación de las oficinas regionales, no exigen a la Dirección General de Correos de El Salvador presentar los datos que permitan actualizar el catastro, y en los casos que se presentan, los Encargados de Facturación no remiten dichos datos a la unidad responsable de realizar tal actualización. Por otra parte, el Sub-Gerente de Atención al Cliente no exige a los Encargados de Facturación, la actualización del catastro y el envío de datos a esa Gerencia.

El no contar con un registro catastral actualizado, provoca que las oficinas regionales: no identifiquen quienes poseen o no alcantarillado, se cobra acueducto a quienes consumen agua en cantareras, cobro de tarifa comercial a usuarios de tarifa domiciliar y viceversa, entre otros, lo que ha generado descontento en la población afectada.



Comentarios de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin fecha ni referencia, el Sub-Gerente de Atención al Cliente manifiesta: "a. Que dentro del procedimiento para la actualización de dicho catastro, lo que me corresponde es: "Coordinar la actualización del Catastro de clientes y velar porque se mantenga un registro actualizado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios. b. Que tal y como les contesté mediante nota de fecha 12 de marzo del 2010 mediante texto contenido en los comentarios del administrador arriba detallados, si estoy cumpliendo con lo normado, y esta vez cumpliendo con lo requerido por los comentarios del Auditor, anexo a la presente encontrarán las evidencias solicitadas, siendo estas: copia del reporte titulado "Informe de actualización de Catastro a nivel nacional, año 2009", donde se encuentran las 225,661 actualizaciones mencionadas en el comentario del auditor, así como 2 reportes

semanales que listan las actividades de 2 colaboradores de la Unidad de Catastro”

Mediante memorando sin referencia, de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado Actual y Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiestan: “En el área de facturación de la región Central se trabaja en la actualización constante y a diario en el catastro de los usuarios, ya sea que esta información a actualizar provenga por medio de un reclamo del usuario o por observaciones efectuadas por personal de Correos de El Salvador o nuestros inspectores. Para poder realizar una modificación al catastro debe de ser respaldada por una inspección o por novedades efectuadas y respaldadas por el personal de lectura, inspección y aviso de Correos de El Salvador quienes son los que realizan estas actividades y detectan las modificaciones en el campo, las cuales son reportadas y enviadas a la sub-gerencia de servicio al cliente quien es la encargada de realizar dicha actualización en catastro. En su debida oportunidad se ha enviado a la Sub-gerencia de servicio al cliente las novedades reportada por Correos de El Salvador, quien es la unidad encargada de la actualización del catastro”.

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional Oriental manifiesta: “El catastro es dinámico, se trabaja y se actualiza a través de la información proporcionada por las inspecciones y trabajo de campo que realiza nuevos servicios, y la información proporcionada por correos.”

Comentarios del Auditor:

La competencia del Sub-Gerente de Atención al Cliente es “Coordinar la actualización del Catastro de clientes y velar porque se mantenga un registro actualizado de clientes que garantice la facturación de todos los servicios”, situación que no se ha dado, ya que si se hubiera coordinado oportuna y eficientemente el catastro, no se habrían facturado servicios que no fueron suministrados a los usuarios, tales como: facturación de servicios de alcantarillado sin contar con el mismo; cobro de servicio de acueductos cuando existen únicamente cantareras; cobros de tarifas domiciliarias en zonas comerciales y viceversa; facturación de servicios clausurados; entre otros. Lo anteriormente expuesto demuestra que no se ha coordinado ni actualizado el registro de catastro de clientes, de tal manera que el mismo permita garantizar la emisión de facturas a usuarios, con servicios que realmente hayan sido suministrados, por lo que no es válido lo expresado en sus comentarios.

El Encargado actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central, presentaron como evidencia documental copia de tres notas de fechas 19 de octubre y 4 de noviembre de 2009, mediante las cuales la Dirección General de

Correos reporta al Encargado de Facturación, servicios suspendidos por ANDA y que fueron encontrados activos y otros servicios encontrados fraudulentos, lo que no constituye una actualización del catastro. Tuvimos a la vista correos internos girados por el Ex Encargado de Facturación al área de Servicio al Cliente en los cuales solicita: la inactivación de ciertas cuentas de usuarios, el visto bueno para sacar rutas ajustadas por deficiencia en el servicio. Adicionalmente se presenta un cuadro con la estadística de control de reclamos de Región Central, el cual no se relaciona con lo observado. En tal sentido la documentación presentada por la administración no constituye evidencia de la labor realizada por la administración para efecto de actualizar el catastro en dicha regional.

El Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental, presenta documentación catastral de usuarios de la zona oriental que ha sido generada por el sistema de información comercial, mediante los cuales se demuestra que en dicho registro se han actualizado datos de nuevos medidores que han sido instalados, no así, datos relacionados con usuarios que poseen o no alcantarillado, cambios de tarifas domiciliarias a comerciales o viceversa, o cobros de acueductos en zonas donde existen cantareras, entre otros, por lo que no se demuestra que durante el periodo sujeto a examen se haya actualizado el referido catastro.

Por lo expresado anteriormente, de conformidad a los comentarios expresados por los diferentes funcionarios relacionados, los auditores consideramos que la deficiencia se mantiene.



9. RECLAMOS REBAJADOS Y/O DENEGADOS NO CUENTAN CON AUTORIZACION NI DOCUMENTACION DE SOPORTE.

Comprobamos que 117 formularios de análisis de reclamos presentados a los auditores y que fueron rebajados y/o denegados por los analistas de reclamos de la Región Metropolitana de ANDA, no cuentan con firma ni sello de autorización del Encargado de Facturación, ni con documentación de soporte que demuestre el proceso seguido y que evidencie porque se rebaja o deniega dichos cobros, no mostrando dicho documento en su contenido, ninguna información de éstos que demuestre haber efectuado el análisis correspondiente, lo que demuestra que dichas resoluciones son antojadizas sin ninguna base técnica. Así mismo, en las regiones Central y Oriental se tienen 233 casos que únicamente presentaron Formularios de Análisis de Reclamos procesados por los analistas, no así, la documentación de soporte que demuestre el proceso seguido hasta emitir su resolución de rebaja, o su denegación. Además en la comunicación que se efectúa a los usuarios del servicio, no se explica el motivo del porque se efectúa la rebaja o

se le deniega el reclamo, generando inconsistencias en la resolución efectuada y dudas en la población afectada.

Por otra parte, determinamos además, que las oficinas de las regiones: Central y Oriental de ANDA, no presentaron ninguna documentación que evidencie la atención de los siguientes reclamos en los cuales se concedió y/o denegó rebaja:

a) Región Central:

DETALLE DE RECLAMOS DE LOS CUALES SE CARECE DE DOCUMENTACION De los MESES DE DICIEMBRE DE 2009 Y ENERO 2010					
No. de Reclamo	Fecha de Reclamo	Nombre del Usuario	Valor Factura	Valore Rebaja	Valor a Pagar
830305	22/12/2009	METROCENTRO SA DE CV (M.D)	\$ 2,317.58	\$ -	\$ 2,317.58
833659	18/01/2010	MIRIAM ESTELA IRAHETA	\$ 177.00	\$ 104.90	\$ 72.10
834980	25/01/2010	MERCEDES CARPIO AYALA	\$ 3.40	\$ 3.40	\$ -

b) Región Oriental:

DETALLE DE RECLAMOS DE LOS CUALES SE CARECE DE DOCUMENTACION CORRESPONDIENTES A DICIEMBRE DE 2009 Y ENERO 2010						
FECHA RECLAMO	Nº RECLAMO	NOMBRE USUARIO	VALOR FACTURA	VALOR REBAJA	VALOR PAGAR	MOTIVO DE REBAJA QUE SEGÚN INSTRUCTIVO PROCEDE A EFECTUAR REBAJA.
19/01/2010	164629	MANUEL DE JESUS AVALOS GUILLEN	\$9.78	\$7.49	\$2.29	Facturacion de servicios que no proceden
17/12/2009	163064	RUBEN H CABEZAS	\$273.48	\$0.00	\$273.48	Todo bueno, medidor funciona correctamente
14/12/2009	162572	ERMINDA JOVEL FLORES	\$17.59	\$15.30	\$2.29	Estimacion o alto consumo sin medicion
17/12/2009	162995	ERISIS ESCALANTE DE FLORES	\$60.20	\$39.01	\$21.19	Estimacion o alto consumo sin medicion
01/12/2009	162160	BLANCA AMELIA DE ALEMAN	\$19.15	\$16.86	\$2.29	Error en proceso de facturacion
03/12/2009	162206	MARIBEL GUERRERO FUENTES	\$19.15	\$16.86	\$2.29	Error en proceso de facturacion
04/12/2009	162229	JOSE DIONICIO GALEANO	\$21.15	\$18.86	\$2.29	Error en proceso de facturacion
07/12/2009	162239	TIBERIO ARNOLDO ROMERO GALDAMEZ	\$17.95	\$15.66	\$2.29	Error en proceso de facturacion
08/12/2009	162273	JOSE DANIEL AMAYA	\$33.65	\$31.36	\$2.29	Error en toma de lectura

Teléfonos PBX: (503) 2222-4522, 2222-7863, Fax: 2281-1885 Código Postal 01-107
http://www.cortedecuentas.gob.sv, 1ª. Av. Norte y 13ª. C. Pte. San Salvador, El Salvador, C.A.

08/12/2009	162275	LUCIA ZAVALA	\$67.45	\$62.22	\$5.23	Error en toma de lectura
15/12/2009	162727	JOSE RAFAEL MARTINEZ Y SRA	\$340.16	\$0.00	\$340.16	Exce deb a fugas visib y/o no visib en las instalac hidraul del client
02/12/2009	162178	DELMY CRUZ	\$1,049.29	\$0.00	\$1,049.29	Reclamo no procede, cobro por otros serv. son correctos
28/01/2010	165886	JOSE GILBERTO CANAS	\$799.04	\$639.21	\$159.83	tarifa mal aplicada
20/01/2010	164856	JOSE JAIME CORTEZ	\$6.70	\$6.70	\$0.00	Corrección de errores de digitación
17/12/2009	163027	BENJAMIN JAIME GARCIA	\$85.65	\$75.30	\$10.35	Medidor defectuoso
22/12/2009	163404	JOSE TOMAS ULLOA	\$41.28	\$0.00	\$41.28	Lectura real, incremento de consumo
28/12/2009	163610	ADALBETO MACHADO	\$17.59	\$2.37	\$15.22	Tarifa mal aplicada
28/12/2009	163623	JUAN PABLO OLIVARES GUEVARA	\$35.26	\$5.90	\$29.36	Tarifa mal aplicada

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

La Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, en su Art. 39 establece: "La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones de la Institución, deberán contar con la autorización y aprobación respectiva de parte de los niveles jerárquicos correspondientes." Así mismo, en Art. 44 establece: "...También estarán definidos en el manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos, los controles pertinentes para la emisión, custodia, actualización oportuna y manejo de tales formularios, el número de copias, el destino de cada una de ellas, las firmas de autorización necesarias y en el caso de pérdida a quien debe notificarse." El Art. 57 de las mismas Normas establece: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA, deberán efectuar un monitoreo constante del ambiente interno y externo, que les permita estar al tanto y tomar medidas oportunas sobre factores y condiciones real o potencialmente incidentes, en el desarrollo de las funciones institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos". Así mismo, el Artículo 59 de las referidas normas estipulan: "Los procesos y actividades institucionales deben estar sujetos a un proceso de monitoreo constante, que permita conocer oportunamente si la institución marcha hacia la consecución de sus objetivos, encausa las labores hacia tales objetivos y toma las acciones correctivas pertinentes".

El Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, numeral 16 Responsabilidades de los Encargados de Facturación

Regional establece: "2) Asegurarse que todos los formularios de rebaja como de denegados tengan la firma del analista y del responsable de autorizar cada uno de las resoluciones, de acuerdo a la tabla del numeral 4, y los denegados como evidencia de supervisión. 3) Que cada formulario de rebaja o denegado se archive en orden correlativo de fecha y que estén respaldados con toda la documentación que evidencie la acción tomada."

La condición se origina debido a la falta de aplicación del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, por parte de los Encargados de Facturación de las oficinas regionales y por falta de controles internos efectivos que permitan constatar el cumplimiento de funciones del personal.

El no contar con documentación de soporte de los análisis efectuados por los técnicos y el no autorizar los reclamos atendidos, demuestra la vulnerabilidad del sistema de control interno existente en la entidad, lo que no permite determinar si se realizó el proceso de análisis de los reclamos observados, y en caso de haberse realizado, se desconoce si este fue adecuado, oportuno y procedente, y más aun cuando ningún funcionario autoriza tales gestiones. Así también se genera inconformidad de parte de los usuarios del servicio, ya que no se les demuestra en base a que se resuelven los reclamos para denegarlos o rebajarlos.

Comentarios de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: "En nota enviada con fecha 10 de marzo les exponía nuestra justificación, esto se debió a que estuve fuera de la oficina por un periodo de dos semanas, lo que me impidió firmar los casos denegados trabajados, y con la finalidad de no interrumpir la resolución de los mismos giré instrucción para que se procediera a resolver los casos denegados sin mi autorización en el formulario en vista que no afectaba el valor facturado."

Mediante memorando sin referencia, de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado actual y el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiestan lo siguiente: "En relación a reclamos que no cuentan con autorización del encargado de facturación ni documentación, se documentaron, autorizaron, firmaron y archivaron los formularios observados, por estas carencias". De igual forma el Encargado actual de Facturación de la Región Central agrega "Se han documentado todos los reclamos observados con las evidencias del análisis realizado y la resolución emitida los cuales se encuentran en un archivo separado

el cual pongo a su disposición para lo estime conveniente." Se anexan formularios quedando pendiente de entregar los reclamos 833659---834980---835707".

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional Oriental manifiesta: "Se anexan reclamos con documentación de soporte, y se presenta evidencia que demuestra el proceso seguido para la determinación de rebajas."

Comentarios del Auditor:

El Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana remitió copia de todos los formularios que no habían sido firmados oportunamente, a los cuales se les ha estampado la firma y el sello, lo que demuestra que se realizó posteriormente. En cuanto a que giró instrucciones para que se resolvieran los casos sin su autorización, debido a que la resolución no afectaba el valor facturado, la normativa vigente establece lo contrario, ya que determina que los Encargados de Facturación deben asegurarse que todos los formularios de rebaja y de los casos denegados tengan la firma de autorizado.

Hemos recibido por parte del Encargado de Facturación y el Ex encargado de Facturación de la Región Central, los formularios de análisis de reclamos con su respectiva firma y documentación de soporte, sin embargo al revisarlos se observa que tanto los reclamos del mes de diciembre 2009 como los de enero 2010 han sido firmados posteriormente por el Encargado Actual de Facturación y en el caso de los reclamos del mes de diciembre deberían de estar firmados por el Ex Encargado de Facturación pues era él quien en ese momento tenía la responsabilidad de hacerlo; así mismo, tal como ellos lo manifiestan en sus comentarios dichos formularios vienen incompletos pues quedan pendientes de entregar los reclamos Nos. 833659---834980---835707, por lo que la observación no ha sido superada.

El Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental, presenta documentación de soporte que demuestra el análisis efectuado a los reclamos números: 163260, 163337, 163338, 163968, 163971, 163977, 162893, 163650, 164420, 163719, 163887, 165257 y 162964; quedando evidenciado el proceso seguido por el Analista de Reclamos hasta emitir su resolución de rebaja. En cuanto a la observación relativa a que no se cuenta con ningún tipo de documentación que evidencie el análisis de los reclamos, en esta oportunidad se remite copia de hojas de "Consulta de Reclamos Históricos", las cuales se generan a través del modulo de consulta del sistema informático. No obstante, la documentación remitida se encuentra incompleta, ya que no se remiten los formularios de análisis de los reclamos de los usuarios. Cabe señalar

que la documentación que soporta el análisis de los reclamos debe incluir entre otros, las hojas de "Consulta de Reclamos Históricos" y los formularios de análisis correspondientes, de lo contrario, no es posible evidenciar cual ha sido el proceso de análisis que se siguió para conceder o denegar las rebajas a los usuarios.

Además en la comunicación que se efectúa a los usuarios no se demuestra el porqué se les ha incrementado el cobro y no se les aclara los motivos de dichos aumentos o porqué se les deniega el reclamo.

10. NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE RIESGO QUE AFECTEN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EN EL AREA DE FACTURACION.

Comprobamos que tanto la Gerencia Comercial como las áreas de facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, no han identificado factores de riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de sus objetivos, y que permitan tomar acciones oportunas para mejorar y fortalecer las funciones asignadas y la atención que dicha entidad brinda a los usuarios.

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

Las Normas Técnicas de Control Interno de ANDA, en su Artículo 27 establecen que: "La máxima autoridad y demás jefaturas de ANDA deberán identificar los factores de riesgos internos y externos que les afectan en el logro de sus objetivos. Así mismo, el Artículo 28 de las referidas normas establecen que: "La valoración de riesgos, debe ser una responsabilidad ineludible para todas las jefaturas de la estructura organizativa de ANDA involucradas en el logro, de objetivos y metas institucionales".

El Manual de Organización y Funciones Institucional de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Numeral 4, Funciones de la Gerencia Comercial establece que esta deberá: "Identificar riesgos en las operaciones de su Unidad o Dependencia; definiendo las debilidades y fortalezas para formular recomendaciones concretas que a corto, mediano y largo plazo permitan mejorar y fortalecer las funciones asignadas".

El Manual de Descripción de Puestos, en la descripción de responsabilidades del Encargado de Facturación, establece: "Identifica riesgos en las operaciones de su unidad o dependencia; definiendo las debilidades y fortalezas para formular

recomendaciones concretas que a corto plazo, mediano y largo plazo permitan mejorar y fortalecer las funciones asignadas”.

La condición se origina tanto en la Gerencia Comercial como en las cuatro oficinas regionales, debido a que no se da cumplimiento a las funciones establecidas en los manuales para cada uno de los puestos y porque no se han incluido en los planes operativos dicha actividad.

Como consecuencia, tanto la Gerencia Comercial como las cuatro oficinas regionales, no cuentan con herramientas que permitan mejorar y fortalecer las funciones asignadas para el logro de sus objetivos, lo que incrementa el riesgo que durante el proceso de facturación, se cometan errores en el proceso de facturación, cobro, inspecciones, tomas de lectura, entre otros, los cuales afecten la calidad del servicio prestado, por ser ésta un área altamente vulnerable, y que no pueden ser corregidos oportunamente.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Gerente Comercial manifiesta: “La identificación de factores de riesgo puede inferirse después de hacer un análisis FODA de las distintas unidades ejecutivas de la Gerencia. Este análisis está ya en proceso y esperamos en el período que se detalla a continuación haber completado esta determinación de los factores de riesgo que pueden afectar el logro de los objetivos generales y particulares de la institución en relación con la Gerencia Comercial. Es compromiso de esta administración cumplir con las normativas establecidas y realizar todas las funciones necesarias para el buen desempeño de nuestras funciones. De igual manera, en relación a la identificación de Factores de Riesgo Internos y Externos, se han girado las ordenes a las Sub Gerencias de Operaciones Comerciales y de Atención al cliente para que desarrollen un Análisis FODA, que servirá como insumo parcial para tal identificación de riesgos y para el desarrollo de planes de mitigación de los mismos. Se harán las consultas necesarias con el Departamento de Planificación de la Institución, en apoyo en este desarrollo complementando la información necesaria para obtener más y mejores elementos útiles a este proyecto”.

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana manifiesta: “En el Área de Facturación de la Región Metropolitana iniciaremos con la revisión de los factores de riesgos que afecten el logro de los objetivos de forma conjunta con la Gerencia Comercial y se presentaran para ser oficializados a las unidades correspondientes.”

Mediante memorándum sin referencia, de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "Se trabaja en identificar y superar las debilidades en el PAO para su seguimiento. Se solicitarán a la Gerencia de recursos humanos y a Gerencia Comercial capacitaciones para el personal del área de facturación. Se pedirá que se realicen auditorías al área de facturación por personal de Auditoría Interna. La gerencia comercial en coordinación con planificación efectuara un análisis FODA". De igual forma en memorándum sin número, de fecha 07 de mayo de 2010, el Ex Encargado de Facturación de la Región Central manifiesta: "Para este punto en particular, con el Sr. Luis Ernesto Gutiérrez y la Gerencia Comercial se acordó en que se trabajara en identificar y superar las debilidades que existiesen de tal manera que se agregaran en el PAO para su seguimiento. Se solicitarán a la Gerencia de recursos humanos y capacitaciones para el personal del área de facturación. Se pedirá que se realicen auditorías al área de facturación por personal de Auditoría Interna".

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Encargado de Facturación y Aviso de la Región Occidental manifiesta: "Informo que se realizara en conjunto con la Gerencia Comercial una identificación de factores de riesgo que afecten el logro de los objetivos."

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Jefe Administrativo Regional y Ex Encargado de Facturación de la Región Oriental manifiesta: "Al nombrar a la persona encargada de facturación en la Región Oriental, y en el desarrollo de sus funciones y de acuerdo al manual de funciones tendrá que definir en forma conjunta con Recursos Humanos los factores de riesgo, los cuales serán presentados a la unidad correspondiente para que estos los analice y permita tomar acciones oportunas para mejorar la atención a los usuarios."

Comentarios del Auditor:

Tanto el Gerente Comercial como todos los Encargados de Facturación de las regiones: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, dan por aceptado que no se han identificado factores de riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos de sus Dependencias o Unidades, comentando que este análisis está en proceso, lo que demuestra que es una acción que se tomará a futuro, por lo tanto la observación se mantiene.

11. NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE RECLAMOS NO HA SIDO ACTUALIZADA.

Verificamos que ANDA cuenta con normativa que regula el proceso de facturación y reclamos, sin embargo, determinamos que tanto el "Instructivo para el análisis previo a la emisión de la facturación" como el "Instructivo administrativo para el análisis y resolución de reclamos por facturación" no han sido actualizados, ya que estos fueron elaborados en los años 2006 y 2008 respectivamente.

El Art. 61 de la Ley de la Corte de Cuentas establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo".

El Art. 34. de las Normas Técnicas de Control Interno específicas de ANDA, establece: "En los instrumentos administrativos y operativos se definirán las políticas institucionales, los procedimientos de control relativos a las actividades administrativas, financieras y operativas de la institución, los cuales se revisarán y actualizarán periódicamente".

El Manual de Organización y Funciones Institucional, en las funciones de la Gerencia Comercial, establece entre otras lo siguiente: "...Actualizar normativa una vez al año y excepcionalmente cuando sea solicitado por el usuario interno. ...".

La condición se origina debido a que la Gerencia Comercial no ha dado cumplimiento a sus funciones, en cuanto a la actualización de la normativa por lo menos una vez al año.

Como consecuencia del hecho, los dos instructivos cuentan con procesos que ya no son aplicables tanto para el proceso de facturación, análisis y resolución de reclamos, lo que provoca desordenes administrativos en estas áreas, ocasionando como consecuencia insatisfacción en los usuarios y fallas en los procesos.

Comentario de la Administración:

Posterior a la lectura del borrador de informe, mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Gerente Comercial manifiesta: "Tal y como lo manifestamos en nuestra nota del 12 de marzo del 2010 tanto el instructivo del análisis previo a la emisión de la facturación como el instructivo para el análisis y resolución de reclamos no fueron actualizados en el período 2009 y establecimos como compromiso realizar dicha revisión y actualización en este período 2010 tal como indica el Manual de Organización y Funciones Institucional de la Gerencia Comercial, el cual establece que ambos instructivos deben ser actualizados al

menos una vez al año. Para ello se determina un programa de actualización que comprenderá períodos detallados a continuación. Tanto el Instructivo del Análisis previo a la emisión de la Facturación como el Instructivo para el análisis y Resolución de Reclamos, deben actualizarse una vez al año. Considerando que el mes de diciembre en que asumo el cargo descrito es atípico en el sentido que incluye períodos de vacaciones adicionales y que la revisión, eventual actualización y oficialización de los instructivos, conlleva análisis exhaustivo, además de un período consecuente de revisión por parte de la Junta de Gobierno, los días hábiles de diciembre no eran suficientes para realizar una función que no se había realizado en los once meses precedentes. No obstante, conciente del compromiso administrativo y profesional, la Gerencia Comercial vigente, ha planificado para este período fiscal 2010 concretar lo establecido en el Manual de Funciones en lo relativo a este tema, para que en coordinación con los Jefes de facturación y con los Ejecutivos pertinentes procedan a desarrollar los instructivos mencionados, considerando las condiciones coyunturales actuales”.

Comentarios del Auditor:

El Gerente Comercial da por aceptada la observación, comprometiéndose a realizar la actualización y adecuación de la normativa, en los siguientes meses del año, por lo tanto, la observación se mantiene.

OTROS COMENTARIOS:

Comentarios de la Junta de Gobierno de ANDA:

Mediante nota sin referencia de fecha 7 de mayo de 2010, el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) manifiesta: “Que a mis representados se les ha notificado el “Borrador de Informe de Examen Especial de Auditoría Operacional a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, sobre el Proceso de Facturación y Cobro en relación al Nuevo Pliego Tarifario”, durante el periodo del 01 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, y sobre el mismo hago de su conocimiento que mis poderdantes se dan por enterados de los resultados y de las recomendaciones planteadas para cada una de las supuestas condiciones encontradas, las cuales consisten en: 1. Normativa aplicable al proceso de reclamos no ha sido actualizada; 2. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de objetivos en el área de facturación; 3. Falta de actualización del registro catastral a nivel nacional; 4. No se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de conformidad a lo establecido en convenio suscrito; 5. No se programa ni monitorean todas las actividades de

campo ejecutadas por la oficina de Correos; 6. Facturación de servicio de alcantarillado a usuarios que no gozan del servicio; 7. Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte; 8. Reclamos denegados a usuarios sin causa justificada; 9. Autorización de rebajas a usuarios por personal no autorizado; 10. Carencia de documentación que evidencie el análisis de reclamos; 11. No se realizan inspecciones previas determinadas por el sistema informático; y 12. Reclamos de usuarios por deficiencias en facturación atribuidas a ANDA. Que el señor Presidente y los señores Directores de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), si bien no son parte de los funcionarios auditados y por lo tanto no aparecen señalados en los supuestos hallazgos encontrados, sin embargo son la máxima autoridad de la Institución que representan y en ese sentido, de acuerdo a la Ley de la Corte de Cuentas de la República, están en la obligación de tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones hechas por la oficina encargada de la contraloría pública; por lo que, con el objeto de atender las mismas y de este modo superar las supuestas deficiencias, dicha Junta de Gobierno, a la brevedad posible, tomará un acuerdo mediante el que se instruya a la Gerencia Comercial, a la Subgerencia de Atención al Cliente y a los Encargados de Facturación de las diferentes Regiones (Occidental, Metropolitana, Central y Oriental) para que, de mantenerse las mismas en el respectivo Informe Final, den cumplimiento a las recomendaciones que ahí se plasmen; en consecuencia, dichos funcionarios por instrucciones de mis representados deberán adoptar todas las providencias que estén encaminadas a tal fin, siempre con el apoyo de la Junta de Gobierno y otras dependencias relacionadas. Que para efectos de cumplir con las recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, la Junta de Gobierno tomará la providencia de solicitar a los funcionarios cuentadantes en el presente Examen Especial, el diagnóstico respectivo de cada una de las dependencias institucionales señaladas en la auditoría, debiendo éstos presentar, en primer momento, un informe sobre su estado actual en relación a los puntos con supuestas deficiencias, para que a partir de la información proporcionada concederles un plazo prudencial para el cumplimiento de cada una de las recomendaciones. Finalizado dicho plazo deberán nuevamente informar a la Junta de Gobierno sobre la implementación de medidas tendientes a cumplir con esas recomendaciones, todo sin perjuicio del seguimiento al que de acuerdo a la Ley están sujetos por parte de las instancias de control interno y externo, entre los que, desde luego, se cuenta la Junta de Gobierno integrada por mis poderdantes. Finalmente estimo oportuno dejar constancia que como muestra del acatamiento que mis poderdantes en su calidad de máxima autoridad de la ANDA, darán a las recomendaciones emanadas del Examen Especial que nos ocupa, oportunamente informarán a esa Corte de Cuentas sobre todas las providencias y medidas que como cuerpo colegiado adopten para el estricto cumplimiento de las mismas".

Comentarios del Auditor:

Los comentarios expuestos por el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, denotan la aceptación de las observaciones y recomendaciones planteadas en el informe de auditoría, y el compromiso de dicha Junta, para tomar acciones correctivas futuras, cuando éste sea notificado oficialmente.

En lo que respecta a que el señor Presidente y los señores Directores de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), no son parte de los funcionarios auditados y que por lo tanto, no aparecen señalados en los supuestos hallazgos encontrados, cabe señalar, que el Presidente de la Junta de Gobierno es el Presidente de la Entidad, y por mandato de ley, la administración de los negocios de la Institución está a su cargo, y para su mejor desenvolvimiento, él es quien nombra al personal administrativo necesario para el logro de los objetivos de la entidad, por lo que es señalado directamente con las observaciones planteadas; en ese sentido, mediante nota REF.DA6-417/2010 de fecha 16 de abril de 2010, el Presidente de ANDA fue comunicado sobre los resultados de la auditoría, notificándole que el informe remitido contenía los hallazgos relacionados con su actuación, lo que lo involucra directamente con las observaciones planteadas en el informe.

Comentarios del Ex Presidente de ANDA:

Mediante nota extemporánea, sin referencia, de fecha 17 de mayo de 2010, el apoderado General Judicial y Administrativo del Ex Presidente de la Administración Nacional de Alcantarillados (ANDA) manifiesta: "Que a mi representado se le ha notificado el "Borrador de Informe de Examen Especial de Auditoría Operacional a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, sobre el Proceso de Facturación y Cobro en Relación con el Nuevo Pliego Tarifario", durante el período del 01 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, y sobre el mismo hago de su conocimiento que mi poderdante se da por enterado de los resultados y de las recomendaciones planteadas para cada una de las supuestas condiciones encontradas, las cuales consisten en: 1. Normativa aplicable al proceso de reclamos no ha sido actualizada; 2. No se han identificado factores de riesgo que afecten el logro de objetivos en el área de facturación; 3. Falta de actualización del registro catastral a nivel nacional; 4. No se aplican sanciones a la Dirección General de Correos de conformidad a lo establecido en Convenio suscrito; 5. No se programa ni monitorean todas las actividades de campo ejecutadas por la oficina de Correos; 6. Facturación de

servicio de alcantarillado a usuarios que no gozan del servicio; 7.Reclamos rebajados y/o denegados no cuentan con autorización ni documentación de soporte; 8.Reclamos denegados a usuarios sin causa justificada; 9.Autorización de rebajas a usuarios por personal no autorizado; 10.Carencia de documentación que evidencie análisis de reclamos; 11.No se realizan inspecciones previas determinadas por el sistema informático; y 12.Reclamos de usuarios por deficiencias en facturación atribuidas a ANDA. Que mi representado en su calidad de Ex-presidente de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), no fue parte de los funcionarios auditados y por lo tanto no aparece señalado como responsable de darle cumplimiento a las recomendaciones hechas por ese ente contralor, sin embargo, y al parecer, debido a que formó parte de la máxima autoridad de dicha Institución durante una parte del periodo auditado, le fue notificado el referido borrador de Informe, cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. No obstante señor Director, en la actualidad, como es de público conocimiento, mi poderdante en vista de haber sido destituido del cargo que ocupó hasta el día 04 de enero del corriente año, ya no forma parte de la Administración Superior de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, razón por la cual se encuentra materialmente imposibilitado para darle cumplimiento a lo prescrito por el artículo 48 de la precitada Ley, ello en el sentido de proveer las medidas que sean necesarias a fin de que se les dé fiel y obligatorio cumplimiento a las recomendaciones emanadas del Examen Especial de Auditoría Operacional que nos ocupa. Sin embargo y como inequívoca señal de responsabilidad cívica por parte de mi mandante, éste, por conducto del suscrito, presentará a la Junta de Gobierno de la ANDA una solicitud en el sentido de que ese máximo Órgano de Administración Superior autorice u ordene la realización los actos administrativos que sean necesarios para darle cumplimiento a las aludidas recomendaciones. Finalmente estimo oportuno mencionar que respecto del Acuerdo Tarifario y la reforma que del mismo se autorizaron durante el período que mi poderdante fungió como Presidente de la ANDA, esto fueron aprobados por la Junta de Gobierno que él presidió sobre la base de los criterios legales y financieros establecidos en los artículos 3 literal "p" y 78 de la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, sin embargo, habida cuenta que posterior a que mi mandante dejara el cargo de Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados se ha autorizado una nueva reforma al referido Acuerdo Tarifario, dichas reformas no se han adecuado a los criterios que prescriben las citadas disposiciones legales".



Comentarios del Auditor:

Los comentarios expuestos por el Apoderado General Judicial y Administrativo del Ex Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, en

lo que respecta a que el señor Ex Presidente, no es parte de los funcionarios auditados y que por lo tanto, no aparece señalado en los supuestos hallazgos encontrados, es importante comentar que el Ex Presidente de la Junta de Gobierno fue el Presidente de la Entidad, y por mandato de ley, la administración de los negocios de la Institución estuvo a su cargo, y es quien nombra al personal administrativo necesario para el logro de los objetivos de la entidad, por lo que es señalado directamente con las observaciones planteadas; en ese sentido, fue comunicado del inicio de la auditoría y mediante nota REF.DA6-427/2010 de fecha 16 de abril de 2010, el Ex Presidente de ANDA fue comunicado sobre los resultados de la auditoría, notificándole que el informe remitido contenía los hallazgos relacionados con su actuación, lo que está relacionado directamente con las observaciones planteadas.

V. CONCLUSION:

De conformidad a los resultados obtenidos por medio de Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, sobre el proceso de facturación y cobro en relación con el nuevo pliego tarifario, durante el período del 1 de diciembre de 2009 al 31 de enero de 2010, **SE CONCLUYE:** Que ANDA es la entidad responsable de todo el proceso de facturación y cobro del acueducto y alcantarillado a nivel nacional, y el hecho de sub-contratar a la Dirección General de Correos de El Salvador para realizar actividades involucradas en dicho proceso, no le exime de la responsabilidad que por mandato de ley se le ha conferido. Así mismo, el alza excesiva en las tarifas vigentes durante el período sujeto a examen, demuestra que ANDA afectó directamente la economía de un alto porcentaje de toda la población usuaria del servicio, ya que las mismas representan incrementos que van **desde un 52% hasta un 245%**, en relación al pliego tarifario vigente hasta octubre de 2009, afectando con ello el bolsillo de todos los salvadoreños usuarios. Es importante comentar, que con las tarifas vigentes durante el período sujeto a examen, el que menos consume el vital líquido, paga más por Mt^3 , ya que la tabla esta diseñada para que el usuario que consume menos, pague más por el servicio prestado, lo que demuestra la falta de equidad en el cobro del servicio. Por otra parte, determinamos deficiencias en el proceso de facturación y reclamos las cuales afectan directamente a todos los usuarios de los servicios proporcionados por la entidad, tales como: 1. Excesivos reclamos por diferentes causas atribuidas a ANDA, entre las que podemos mencionar: facturación de servicios que no proceden, consumo acumulado, estimación o alto consumo sin medición, errores en el proceso de facturación, errores de lectura, servicio deficiente, tarifa mal aplicada, medidor defectuoso, dobles pagos, entre otros, lo que ha provocado descontento e insatisfacción en toda la población afectada y ha dado origen a una serie de denuncias ante la Dirección de Protección del Consumidor (DPC), Defensoría del Consumidor (DC), las diferentes agencias de ANDA y en las cuatro

Oficinas Regionales a nivel nacional; 2. No se monitorean las actividades de campo referente a la lectura de medidores que ejecuta CORREOS, lo que da origen a que esta oficina no se responsabilice por cumplir con calidad y esmero las actividades y funciones establecidas en el convenio suscrito; y a la vez, ANDA no detecta oportunamente errores cometidos en todo el proceso de facturación y cobro, generando cobros indebidos e inconformidad en los usuarios de los servicios por la facturación de valores excesivos originados por errores e irregularidades en dicho proceso; 3. Facturación de servicios de alcantarillado a usuarios que no lo poseen, generando igualmente insatisfacción por cobros indebidos en los usuarios e incremento en la cantidad de reclamos por cobros del servicio no prestado; 4. Reclamos atendidos fueron rebajados sin autorización de funcionarios responsables (Jefes de Administración y Finanzas y Gerentes de las Regiones, y en otros casos, por los Jefes de Facturación) lo que denota la vulnerabilidad del sistema de control interno existente en las áreas de facturación y reclamos; 5) Se denegaron reclamos sin causa justificada; 6. No se realizan inspecciones previas determinadas por el sistema informático en la región oriental, lo que provoca que los reclamos se incrementen en esa zona, por errores en el proceso de facturación, causando insatisfacción y afectación en los usuarios; 7. Las sanciones no son aplicadas a la Dirección General de Correos de conformidad al convenio suscrito, ya que no se descuentan los montos establecidos en dicho convenio; 8. El registro catastral a nivel nacional no se encuentra actualizado, lo que provoca que no se identifique quienes poseen o no alcantarillado ocasionando que se facture y cobre el servicio que no ha sido suministrado; 9. Carencia de documentos de respaldo de reclamos atendidos, no pudiéndose determinar si se realizó un análisis adecuado de los reclamos; 10. No se han determinado factores de riesgo en áreas vulnerables como las de facturación, que permitan tomar acciones oportunas para mejorar y fortalecer las actividades de estas áreas, por lo que se incrementa el riesgo de cometer errores en el proceso de facturación y cobro, e incide en la mala calidad del servicio prestado; y 11. No se cuenta con normativa actualizada aplicable al proceso de reclamos, lo que ha generado desordenes administrativos y falta de controles en las áreas de facturación y reclamos.



VI. RECOMENDACIONES:

A la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados:

1) Recomendación No. 1 relacionada con Hallazgo 2:

A través del Presidente y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, se programen y efectúen monitoreos

periódicos a todas las actividades de campo ejecutadas por la Dirección General de Correos de El Salvador y que se encuentran establecidas en el Convenio suscrito, tales como: lectura de medidores, distribución de avisos, inspecciones, pintura de secuencias, censo de rutas, notificaciones por mora, inspecciones, entre otros.

2) Recomendación No. 2 relacionada con Hallazgo 3 y 8:

A través del Presidente y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales Central y Oriental, procedan a actualizar el registro catastral de usuarios, y a través de la Sub-Gerencia de Atención al Cliente, se coordine y monitoree periódicamente la actualización de dicho catastro en las cuatro oficinas regionales, con el objetivo de garantizar que toda la facturación se realice con datos reales.

3) Recomendación No. 3 relacionada con Hallazgo 4:

A través del Presidente, el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, de los Gerentes Regionales y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales: Central y Oriental, se otorguen y autoricen rebajas por personal autorizado de conformidad al instructivo vigente aprobado.

4) Recomendación No. 4 relacionada con Hallazgo 5:

A través del Presidente y el Encargado de Facturación de la región Oriental, se realicen las inspecciones previas que el sistema informático ha determinado como una alerta, debido a inconsistencias reflejadas en determinadas cuentas de los usuarios, con el fin de verificar errores en el sistema, previo a emitir la factura del usuario.

5) Recomendación No. 5 relacionada con Hallazgo 6:

A través del Presidente y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, se modifiquen las planillas de pago de los meses de diciembre 2009 y enero 2010 que aún no han sido canceladas, aplicando correcciones a los montos descontados en concepto de sanciones, de conformidad a lo establecido en el convenio suscrito y en lo sucesivo, deberá aplicarse dicha disposición legal.

6) Recomendación No. 6 relacionada con Hallazgo 7:

A través del Presidente y el Encargado de Facturación de la Región Central, proceda a realizar un análisis de los reclamos observados y que fueron denegados, y se autorice efectuar rebaja en aquellos casos que procede hacerlo, dejando evidencia de la labor desarrollada.

7) Recomendación No. 7 relacionada con Hallazgo 9:

A través del Presidente y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central y Oriental de ANDA, identifiquen, autoricen, documenten y resguarden toda la documentación de respaldo que evidencie el análisis efectuado por los técnicos y la resolución emitida para cada uno de los reclamos que se concedió y/o denegó rebaja durante el mes de diciembre de 2009 y enero de 2010 que fueron observados.

8) Recomendación No. 8 relacionada con Hallazgo 10:

A través del Presidente, el Gerente Comercial y los Encargados de Facturación de las oficinas regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, identifiquen factores de riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos en sus áreas de competencia.

9) Recomendación No. 9 relacionada con Hallazgo 11:

A través del Presidente y del Gerente de Comercialización, se actualicen los Instructivos: "Análisis previo a la emisión de la facturación" y "Administrativo para el análisis y resolución de reclamos por facturación", con el objetivo que los procesos establecidos en los mismos, sean acordes a la actual estructura organizativa.

San Salvador, 27 de julio de 2010.

DIOS UNION LIBERTAD


Director de Auditoría Seis



Teléfonos PBX: (503) 2222-4522, 2222-7863, Fax: 2281-1885 Código Postal 01-107
<http://www.cortedecuentas.gob.sv>, 1ª. Av. Norte y 13ª. C. Pte. San Salvador, El Salvador, C.A.