



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORÍA OPERACIONAL AL PROCESO DE RECLAMACIÓN DE USUARIOS, GESTIÓN 2017

El presente informe de Auditoría Interna INF. UAI N° 007/2018, corresponde a la “Auditoría Operacional al Proceso de Reclamación de Usuarios, Gestión 2017 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, actividad ejecutada en cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente a la gestión 2018 y lineamientos efectuados por la Contraloría General del Estado, mediante Nota con Cite: CGE/SCCI-297-12/2017 de fecha 17 de agosto de 2017.

El objetivo del presente trabajo fue emitir una opinión independiente sobre la eficacia de las operaciones asociadas al “Proceso de Reclamación de Usuarios” correspondientes a la gestión 2017, de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

El objeto estará constituido por el Programa de Operaciones Anual (POA) correspondiente a la gestión 2017, informes de seguimiento a la ejecución del POA, expedientes y actos administrativos de reclamación de usuarios, Resoluciones Administrativas Regulatorias emitidas por la AAPS y otra documentación relacionada con el Proceso de Reclamación de Usuarios.

Como resultado de la “Auditoría Operacional al Proceso de Reclamación de Usuarios” de la Unidad de Atención al Consumidor de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), cuyo alcance corresponde a la gestión 2017, se concluye que el Proceso de Reclamación de Usuarios, es eficaz a excepción de lo señalado en el punto 1.4 (Alcance) y de las observaciones señaladas en el numeral 2 (Resultados de la Evaluación) del presente informe.

La Paz, 27 julio de 2018

