



MARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA: San Salvador, a las catorce horas y treinta minutos del día doce de diciembre de dos mil diecinueve.

El presente Juicio de Cuentas número **JC-CI-032-2018-7**, ha sido diligenciado con base al **INFORME DE EXAMEN ESPECIAL A LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA, EN RELACIÓN AL PROCESO DE LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD ENTRE ANDA Y LA EMPRESA OBERMET, S.A. DE C.V., POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL UNO DE ENERO DE DOS MIL DIECISEIS AL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE**, practicado por la Dirección de Auditoría Seis de esta Corte; contra los señores: Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA**, Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administradora del Contrato 38/2017 y **ERIC ERNESTO LÓPEZ GARCÍA**, Supervisor de Contrato 38/2017 y Coordinador de Audiovisuales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas; quienes actuaron en la Institución, cargos y período ya citados.

Han intervenido en ésta Instancia en representación del Fiscal General de la República, las Licenciadas: **CORALIA EMPERATRIZ VEGA PLEITÉS** fs. 26 y **ANA ZULMAN GUADALUPE ARGUETA DE LÓPEZ**, fs.790; y en su carácter personal el Licenciado **ERIC ERNESTO LOPEZ GARCÍA**, fs. 37 y la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA**, fs. 404.-

**LEÍDOS LOS AUTOS;
Y, CONSIDERANDO:**

I- Que con fecha treinta de octubre de dos mil dieciocho, ésta Cámara recibió el Informe de Auditoría antes relacionado, procedente de la Coordinación General Jurisdiccional de esta Corte, el cual se dio por recibido según auto de **fs. 24** y se ordenó proceder al análisis del mismo e iniciar el correspondiente Juicio de Cuentas, a efecto de establecer los reparos atribuibles a cada uno de los funcionarios y empleados actuantes, mandándose a notificar al Fiscal General de la República, acto procesal de comunicación que consta a **fs. 25**, todo en apego a lo dispuesto en el Art. 66 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

II- De conformidad a lo preceptuado en el Art. 67 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y verificado el análisis del Informe de Auditoría, se determinó procedente

el establecimiento de Responsabilidad Administrativa de conformidad al Art. 54 de la Ley antes relacionada; emitiéndose el correspondiente Pliego de Reparos, el cual corre agregado de fs. 31 al 33 del presente Juicio.

III- A fs. 34, consta la notificación del Pliego de Reparos, efectuada a la Fiscalía General de la República; y el emplazamiento de la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA** a fs.36; Asimismo, se tuvo por emplazado de manera tacita al Licenciado **ERIC ERNESTO LOPEZ GARCÍA**, mediante la resolución de fs. 787.

IV- A fs. 37, corre agregado el escrito presentado y suscrito por el Licenciado **ERIC ERNESTO LOPEZ GARCÍA**, quien en lo conducente manifiesta: "Que Con el propósito de desvirtuar los señalamientos plasmados en el informe de Auditoria de Examen Especial a la ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA, en relación al PROCESO DE LICITACION Y CONTRATACION DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD ENTRE ANDA Y LA EMPRESA OBERMET, S.A. DE C.V. POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE DOS MIL DIECISEIS AL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE y basado en el Art. 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se remite respuesta a notificación conteniendo documentación en formato digital y copias simples, en orden a cada señalamiento: **REPARO UNO "FALTA DE ACTUALIZACION DE EXPEDIENTE POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO-8/2017"** 1. **Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, Art 82 bis lit. A de la LACAP.** En relación a este reparo y a fin de evidenciar que si existe una actualización del expediente adjunto copias simples de actas de satisfacción e informes de seguimiento detallando, el seguimiento al contrato 38/2017, de la satisfacción de los servicios prestado, así como las observaciones si las hubiere. Ambos documentos fungen como mecanismos de seguimiento debido a la naturaleza de los servicios recibidos, ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados y montos invertidos, además al reflejar la aceptación y satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de publicidad permite que dichos servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. Que Los informes presentados replican lo ya entregado a través de las actas de satisfacción emitidas y su subraya observaciones si las hubiere. Cabe destacar que dicha documentación ya había sido anexada en el momento que fue solicitada, salvo en el caso en que aún no se había emitido algún documento es el alcance de la auditoria es hasta septiembre de 2017 y el contrato estuvo vigente hasta diciembre del mismo año, por tanto, existían documentos que en ese periodo no se podían haber generado por estar en ejecución aún el referido contrato, por lo que el auditor se le entregó la información generada hasta el alcance de su auditoría. Es por ello, que las actas requeridas por el auditor con fechas posteriores al periodo de la auditoria del 01 de enero al 30 de septiembre de 2017, no podían estar incluidas en los expedientes y durante el examen la Dirección de Auditoria correspondiente no notificó si hubo modificación al alcance por lo que se entregó únicamente lo relativo al periodo auditado. 2. **Elaboración de informes de avance de**



939

ejecución e informar a la UACI como a la unidad que realiza los pagos, Art. 82 bis lit. B de la LACAP. En relación a este reparo, a fin de desvanecer el referido hallazgo, anexo copia simple de acta de satisfacción detallando, en específico, el seguimiento al contrato 38/2017, de la satisfacción de los servicios prestados, así como las observaciones si las hubiere, la cual fue remitida también a UACI y Unidad Financiera para su respectivo trámite. Ambos documentos respaldaban mecanismos de seguimiento debido a la naturaleza de los servicios prestados por la agencia de publicidad ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados, así como los montos invertidos, al mismo tiempo se refleja la aceptación y satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de publicidad, lo que permite que dichos servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. **3. Actualización del expediente Art. 82 bis lit D de la LACAP.** En relación a este hallazgo, anexo copias simples de las actas de satisfacción con fecha 18 de septiembre de 2017 y Acta de fecha 05 de octubre de 2017 así como acta de fecha 12 de octubre de 2017. Estos documentos son los mecanismos de seguimiento idóneos debido a la naturaleza de los servicios adquiridos, ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados así como los montos invertidos al mismo tiempo entera satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. Cabe señalar que dicha documentación ya había sido anexada en el momento que fue solicitada, salvo en el caso en que aún no se había emitido algún documento es de considerar que el alcance de la auditoría estaba hasta septiembre de 2017 y el contrato que el alcance de la auditoría estaba hasta septiembre de 2017 y el contrato estuvo vigente hasta diciembre del mismo año, por tanto, existían documentos que en ese periodo no se podían haber generado por estar en ejecución el referido contrato, habiéndosele entregado al auditor se le entregó la información generada hasta el alcance de su auditoría. Por lo que las actas requeridas por el auditor con fechas posteriores al periodo de la auditoría no podían estar incluidas en los expedientes y durante el examen la Dirección de Auditoría Correspondiente, no notificó si hubo alguna modificación al alcance. Por lo que se entregó únicamente lo relativo al periodo auditado. **REPARO DOS: INOBSERVANCIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES** Con relación a este reparo, manifiesta el equipo auditor que se inobservaron la cláusula primera y segunda del contrato, en relación a este reparo tengo a bien hacer las siguientes consideraciones: Que el alcance de la auditoría era hasta el día 30 de septiembre de 2017, con un contrato cuya vigencia era hasta el 31 de diciembre del 2017, por lo que existieron productos que a esa fecha no habían sido requeridos, por lo tanto no podía solicitarse de ellos información sobre el cumplimiento o no de dichos requerimientos, habiéndose entregado al equipo auditor el soporte de los servicios que habían sido requeridos y prestados a la fecha de la auditoría, según detalle siguiente: **1. Propuesta de campaña de concientización sobre el uso racional de agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo énfasis en los efectos del cambio climático en la disponibilidad del recurso hídrico en nuestro país.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación específicamente en la PARTE V. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TECNICAS, es decir dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad como parte de la oferta

entregada durante el proceso de licitación. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña, y debido también a políticas de austeridad propias de la institución y del Gobierno Central, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES, de las bases de licitación, en específico en la cláusula CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C, que dice textualmente: “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, en este contexto todo estaba planteado de acuerdo a las políticas apropiadas por Junta de Gobierno de ANDA, esto sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”. Se anexan las evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **2. Propuesta de campaña de educación sobre cómo leer su factura de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario identificando consumo y monto subsidiado.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, en específico en la PARTE V DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, por lo que dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación pública del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña y dado que debido a políticas de austeridad propias de esta autónoma y del Gobierno Central fue necesario disminuir costos en todo lo posible, adicional a esto se ha tomado en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en, CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente. “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacios específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la Visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña solicitada las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **3. Propuesta de campaña sobre difusión de proyectos comunitarios y el impacto que implican estas obras en zonas donde nunca se ha contado con el suministro de agua potable y servicio de aguas negras.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, en específico en la PARTE V DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación pública del servicio en mención. En atención a que todas las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios de comunicación contemplados dentro de una campaña pues debido a políticas de austeridad propias de ANDA y las planteadas Gobierno Central fue necesario disminuir costos en to se ha tomado en cuenta en todo lo posible, y tomando en cuenta lo prescrito en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en, CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que DICE textualmente. “ANDA se reserva el



derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacios específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la Visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **4. Propuesta de campaña sobre obras y proyectos institucionales estratégicos 2017.** Los documentos requeridos corresponden a lo solicitado en las bases de licitación específicamente en la PARTE V. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña ya que por políticas de austeridad propias de ANDA y planteadas por el Gobierno Central fue necesario disminuir costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-O 1 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacio específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la visión de que a prioridad sean los intereses de ANDA dentro del marco legal vigente. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **5. Propuesta de campaña para difundir otros proyectos, mantenimiento de imagen a través del diseño de promocionales, difusión de la marca ANDA y su slogan “El Agua es desarrollo” montaje de eventos y publicación de comunicados, avisos de última hora, avisos de licitación y adjudicación UACI, esquelas e imprevistos varios.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, específicamente en la PARTE V, DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña, pues atendiendo políticas de austeridad propias de la ANDA y del Gobierno Central fue necesario disminuir todos costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-O1 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas difundidas en tiempo y

espacio específicos y definidos según la coyuntura y la necesidad de la institución, siempre bajo la visión de la le sean intereses de la ANDA la prioridad y dentro del marco de la legalidad vigente en el país. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña, que incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples.

6. Parte V. Descripción: especificaciones técnicas. 2. En el caso de adjudicarse y con tratarse deberán atender los siguientes requerimientos de ANDA:

a. Elaborar planes de campaña previos de acuerdo a los lineamientos de la subgerencia de Comunicaciones, a cada propuesta para su presentación y validación de la Presidencia de ANDA. Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, específicamente en la PARTE V, DESCRIPCION Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron, la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña ante políticas de austeridad propias de la institución y del Gobierno Central fue necesario disminuir costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-O1 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacio específicas y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Los lineamientos brindados se dieron vía correo electrónico, mecanismo de comunicación válido para tal fin. La validación de la Presidencia se realizó vía verbal, con lo que los servicios fueron cancelados sin ningún inconveniente ante la emisión de actas de satisfacción validando lo recibido por la institución. Se anexan copias simples de correos electrónicos donde se muestra el intercambio de opiniones sugerencias y validación a lo solicitado.

b. Proporcionar el apoyo efectivo y oportuno en la implementación de las acciones publicitarias y promocionales, así como en la publicación de anuncios de ley cuando la institución así lo requiera, presentando informes de logros y resultados. En cuanto a lo referido a la observación que destaca que no se han presentado informes referentes a la publicación de anuncios y esquelas, esto es debido a: Los anuncios de convocatoria y de resultados son solicitados por la UACI de ANDA, en cumplimiento de ley, por lo que no forman parte de una estrategia de comunicación definida por la Subgerencia de Comunicaciones ni por la Presidencia, pues responden únicamente a un requisito de cumplimiento de ley y no implican ni pueden ser medidos a través de indicadores relacionados a la penetración de mensajes a través de medios impresos. En cuanto a las esquelas de defunción de igual forma no se incluyen dentro de estrategias que busquen niveles de penetración, acciones de concientización ni información, sino como parte de acciones de protocolo gubernamental que no deben ni pueden ser medidos a través de indicadores relacionados a la penetración de mensajes a través de medios impresos, que son propios de las estrategias publicitarias. Estas



acciones se incluyen dentro de los informes de seguimiento y actas de satisfacción emitidas y enviadas a UACI y al área financiera. c. Asesorar a la institución en las diversas campañas publicitarias y promocionales requeridas. A través de los diversos mecanismos de comunicación existentes se recibió la asesoría requerida en los aspectos solicitados, definiendo los mejores precios con el fin de optimizar el gasto en el rubro. Se anexan correos electrónicos con lo anteriormente mencionado. d. Efectuar reuniones periódicas a fin de dar seguimiento y retroalimentación. La representante de la agencia realizó visitas periódicas a la institución para definir aspectos varios, recoger firmas de documentos, presentar muestras, etc. Se anexan copias simples de correos y notas de recepción de documentos llevadas hasta las oficinas de ANDA por la representante de la agencia. e. Delegar a un representante que cuente con amplia experiencia en el campo publicitario. En anteriores remisiones de documentos se brindó correos electrónicos de la persona delegada por la agencia de publicidad a través de su Director y de los correos y diversos documentos que la identifican. Se remiten copias simples de correos electrónicos con lo anteriormente descrito, donde se delega a la Sra. Coralía Granados como encargas de la cuenta de ANDA dentro de la agencia. f. cumplir con los trabajos asignados dentro de un plazo acordado. Dicha evidencia como documentación fue remitida en las etapas anteriores, se anexan correos electrónicos que validan las solicitudes y cumplimiento de solicitudes varias. g. Diseñar e implementar las estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes. Es importante destacar que las estrategias de comunicación global, son definidas también en base a una serie de aspectos definidos según la coyuntura, necesidades inmediatas y disponibilidad presupuestaria por lo que la valoración de la mejor estrategia depende del momento en que esta se realice. Para tal fin, y en busca de abarcar la mayor cantidad de temas se han optimizado y potenciado los mecanismos de comunicación ciudadana a través de las redes sociales: en Twitter con @anda oficial y con la apertura de la cuenta en Facebook ANDA El Salvador, así como en Youtube. Otra acción incluye el programa radial transmitido todos los martes a través de Radio Nacional "La Hora del Agua". Estos medios nos han permitido sin mayor inversión, acercamiento y solución a lo requerido por los usuarios, al mismo tiempo que permite informar y difundir datos de interés a través de notas periodísticas retomadas por medios de comunicación, usuarios, institucionales, etc. Se anexan copias simples de capturas de pantalla sobre lo anteriormente expuesto: h. Mantener comunicación permanente con la institución. En anteriores escritos fueron adjuntados correos electrónicos que permiten visualizar la comunicación permanente sostenida con la agencia, esto sin contar las visitas, reuniones no programadas, llamadas telefónicas, etc. Esto cumple lo requerido en la Parte V. Descripción y especificaciones técnicas, que en el literal h) del apartado 2 dice: "Mantener comunicación permanente con la institución, pudiendo esta requerir toda la información, documentación y consultas que sean necesarias. Dicha comunicación podrá ser solicitada por la institución, a través de cualquier medio de comunicación disponible, ejemplo e-mail, fax, etcétera; Se anexan nuevamente copias simples de correos electrónicos. 1. Una vez autorizada y desarrollada la contratista deberá entregar artes y materiales originales. Se anexa en formato digital, adjuntando CD, los materiales referentes a las acciones realizadas según lo solicitado".

A fs. 404, corre agregado el escrito presentado y suscrito por la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA**, quien en lo conducente manifiesta: “Que con el propósito de desvirtuar los señalamientos plasmados en el informe de Auditoria de Examen Especial a la ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA, en relación al PROCESO DE LICITACION Y CONTRATACION DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD ENTRE ANDA Y LA EMPRESA OBERMET, S.A. DE C.V. POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE DOS MIL DIECISEIS AL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE y basado en el Art. 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se remite respuesta a notificación conteniendo documentación en formato digital y copias simples, en orden a cada señalamiento: **REPARO UNO “FALTA DE ACTUALIZACION DE EXPEDIENTE POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO 38/2017” 1. Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, Art 82 bis lit. A de la LACAP.** En relación a este reparo y a fin de evidenciar que si existe una actualización del expediente adjunto copias simples de actas de satisfacción e informes de seguimiento detallando, el seguimiento al contrato 38/2017, de la satisfacción de los servicios prestado, así como las observaciones si las hubiere. Ambos documentos fungen como mecanismos de seguimiento debido a la naturaleza de los servicios recibidos, ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados y montos invertidos, además al reflejar la aceptación y satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de publicidad permite que dichos servicios prestados por la agencia de publicidad permite que dichos servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. Que Los informes presentados replican lo ya entregado a través de las actas de satisfacción emitidas y su subraya observaciones si las hubiere. Cabe destacar que dicha documentación ya había sido anexada en el momento que fue solicitada, salvo en el caso en que aún no se había emitido algún documento es el alcance de la auditoria es hasta septiembre de 2017 y el contrato estuvo vigente hasta diciembre del mismo año, por tanto, existían documentos que en ese periodo no se podían haber generado por estar en ejecución aún el referido contrato, por lo que el auditor se le entregó la información generada hasta el alcance de su auditoría. Es por ello, que las actas requeridas por el auditor con fechas posteriores al periodo de la auditoria del 01 de enero al 30 de septiembre de 2017, no podían estar incluidas en los expedientes y durante el examen la Dirección de Auditoria correspondiente no notificó si hubo modificación al alcance por lo que se entregó únicamente lo relativo al periodo auditado. **2. Elaboración de informes de avance de ejecución e informar a la UACI como a la unidad que realiza los pagos, Art. 82 bis lit. B de la LACAP.** En relación a este reparo, a fin de desvanecer el referido hallazgo, anexo copia simple de acta de satisfacción detallando, en específico, el seguimiento al contrato 38/2017, de la satisfacción de los servicios prestados, así como las observaciones si las hubiere, la cual fue remitida también a UACI y Unidad Financiera para su respectivo trámite. Ambos documentos respaldaban mecanismos de seguimiento debido a la naturaleza de los servicios prestados por la agencia de publicidad ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados, así como los montos invertidos, al mismo tiempo se refleja la aceptación y satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de publicidad, lo que permite que dichos servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. **3. Actualización del**



expediente Art. 82 bis lit D de la LACAP. En relación a este hallazgo, anexo copias simples de las actas de satisfacción con fecha 18 de septiembre de 2017 y Acta de fecha 05 de octubre de 2017 así como acta de fecha 12 de octubre de 2017. Estos documentos son los mecanismos de seguimiento idóneos debido a la naturaleza de los servicios adquiridos, ya que en el caso de las actas de satisfacción se detallan los servicios prestados así como los montos invertidos al mismo tiempo entera satisfacción ante los servicios prestados por la agencia de servicios sean cancelados en las unidades definidas por ANDA para tal fin. Cabe señalar que dicha documentación ya había sido anexada en el momento que fue solicitada, salvo en el caso en que aún no se había emitido algún documento es de considerar que el alcance de la auditoría estaba hasta septiembre de 2017 y el contrato que el alcance de la auditoría estaba hasta septiembre de 2017 y el contrato estuvo vigente hasta diciembre del mismo año, por tanto, existían documentos que en ese periodo no se podían haber generado por estar en ejecución el referido contrato, habiéndosele entregado al auditor se le entregó la información generada hasta el alcance de su auditoría. Por lo que las actas requeridas por el auditor con fechas posteriores al periodo de la auditoría no podían estar incluidas en los expedientes y durante el examen la Dirección de Auditoría Correspondiente, no notificó si hubo alguna modificación al alcance. Por lo que se entregó únicamente lo relativo al periodo auditado. **REPARO DOS: INOBSERVANCIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES** Con relación a este reparo, manifiesta el equipo auditor que se inobservaron la cláusula primera y segunda del contrato, en relación a este reparo tengo a bien hacer las siguientes consideraciones: Que el alcance de la auditoría era hasta el día 30 de septiembre de 2017, con un contrato cuya vigencia era hasta el 31 de diciembre del 2017, por lo que existieron productos que a esa fecha no habían sido requeridos, por lo tanto no podía solicitarse de ellos información sobre el cumplimiento o no de dichos requerimientos, habiéndose entregado al equipo auditor el soporte de los servicios que habían sido requeridos y prestados a la fecha de la auditoría, según detalle siguiente: **1. Propuesta de campaña de concientización sobre el uso racional de agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo énfasis en los efectos del cambio climático en la disponibilidad del recurso hídrico en nuestro país.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación específicamente en la PARTE V. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TECNICAS, es decir dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad como parte de la oferta entregada durante el proceso de licitación. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña, y debido también a políticas de austeridad propias de la institución y del Gobierno Central, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES, de las bases de licitación, en específico en la cláusula CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C, que dice textualmente: "ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, en este contexto todo estaba planteado de acuerdo a las políticas apropiadas por Junta de Gobierno de ANDA, esto sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta". Se anexan las evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **2.**

Propuesta de campaña de educación sobre cómo leer su factura de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario identificando consumo y monto subsidiado. Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, en específico en la PARTE V DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, por lo que dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación pública del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña y dado que debido a políticas de austeridad propias de esta autónoma y del Gobierno Central fue necesario disminuir costos en todo lo posible, adicional a esto se ha tomado en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en, CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente. “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacios específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la Visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña solicitada las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **3. Propuesta de campaña sobre difusión de proyectos comunitarios y el impacto que implican estas obras en zonas donde nunca se ha contado con el suministro de agua potable y servicio de aguas negras.** Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, en específico en la PARTE V DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación pública del servicio en mención. En atención a que todas las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios de comunicación contemplados dentro de una campaña pues debido a políticas de austeridad propias de ANDA y las planteadas por Gobierno Central fue necesario disminuir costos en to se ha tomado en cuenta en todo lo posible, y tomando en cuenta lo prescrito en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en, CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que DICE textualmente. “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacios específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la Visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. **4. Propuesta de campaña sobre obras y proyectos institucionales estratégicos 2017.** Los documentos requeridos corresponden a lo solicitado en las bases de licitación específicamente en la PARTE V.



DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña ya que por políticas de austeridad propias de ANDA y planteadas por el Gobierno Central fue necesario disminuir costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: "ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta", solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacio específicos y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la visión de que a prioridad sean los intereses de ANDA dentro del marco legal vigente. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña en mención, las cuales incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. 5.

Propuesta de campaña para difundir otros proyectos, mantenimiento de imagen a través del diseño de promocionales, difusión de la marca ANDA y su slogan "El Agua es desarrollo" montaje de eventos y publicación de comunicados, avisos de última hora, avisos de licitación y adjudicación UACI, esquelas e imprevistos varios. Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, específicamente en la PARTE V, DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña, pues atendiendo políticas de austeridad propias de la ANDA y del Gobierno Central fue necesario disminuir todos costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: "ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta", solamente se requirieron acciones concretas difundidas en tiempo y espacio específicos y definidos según la coyuntura y la necesidad de la institución, siempre bajo la visión de la le sean intereses de la ANDA la prioridad y dentro del marco de la legalidad vigente en el país. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Se anexan evidencias de lo ejecutado en la campaña, que incluyen copias versión digital, correos electrónicos y copias simples. 6. Parte V. Descripción: especificaciones técnicas. 2. En el caso de adjudicarse y contratarse deberán atender los siguientes requerimientos de ANDA: a. Elaborar planes de campaña previos de acuerdo a los lineamientos de la subgerencia de Comunicaciones, a cada propuesta para su presentación y validación de la Presidencia de ANDA. Los documentos relacionados a la estrategia comunicacional requerida en este apartado corresponden a lo solicitado en las bases de licitación, específicamente en la PARTE V, DESCRIPCIÓN Y

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, es decir, dichos insumos acá solicitados fueron presentados en su momento por la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación del servicio en mención. Debido a que las acciones ejecutadas no abarcaron, la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña ante políticas de austeridad propias de la institución y del Gobierno Central fue necesario disminuir costos en lo posible, y tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las bases de licitación, en específico en CG-O1 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, literal C. que dice textualmente: “ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta”, solamente se requirieron acciones concretas a través de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacio específicas y definidos según la coyuntura y necesidad de la institución, siempre bajo la visión de que primen los intereses de la ANDA dentro del marco de la legalidad como prioridad. Por todo ello no fueron requeridos los puntos en mención. Los lineamientos brindados se dieron vía correo electrónico, mecanismo de comunicación válido para tal fin. La validación de la Presidencia se realizó vía verbal, con lo que los servicios fueron cancelados sin ningún inconveniente ante la emisión de actas de satisfacción validando lo recibido por la institución. Se anexan copias simples de correos electrónicos donde se muestra el intercambio de opiniones sugerencias y validación a lo solicitado.

b. Proporcionar el apoyo efectivo y oportuno en la implementación de las acciones publicitarias y promocionales, así como en la publicación de anuncios de ley cuando la institución así lo requiera, presentando informes de logros y resultados. En cuanto a lo referido a la observación que destaca que no se han presentado informes referentes a la publicación de anuncios y esquelas, esto es debido a: Los anuncios de convocatoria y de resultados son solicitados por la UACI de ANDA, en cumplimiento de ley, por lo que no forman parte de una estrategia de comunicación definida por la Subgerencia de Comunicaciones ni por la Presidencia, pues responden únicamente a un requisito de cumplimiento de ley y no implican ni pueden ser medidos a través de indicadores relacionados a la penetración de mensajes a través de medios impresos. En cuanto a las esquelas de defunción de igual forma no se incluyen dentro de estrategias que busquen niveles de penetración, acciones de concientización ni información, sino como parte de acciones de protocolo gubernamental que no deben ni pueden ser medidos a través de indicadores relacionados a la penetración de mensajes a través de medios impresos, que son propios de las estrategias publicitarias. Estas acciones se incluyen dentro de los informes de seguimiento y actas de satisfacción emitidas y enviadas a UACI y al área financiera.

c. Asesorar a la institución en las diversas campañas publicitarias y promocionales requeridas. A través de los diversos mecanismos de comunicación existentes se recibió la asesoría requerida en los aspectos solicitados, definiendo los mejores precios con el fin de optimizar el gasto en el rubro. Se anexan correos electrónicos con lo anteriormente mencionado.

d. Efectuar reuniones periódicas a fin de dar seguimiento y retroalimentación. La representante de la agencia realizó visitas periódicas a la institución para definir aspectos varios, recoger firmas de documentos, presentar muestras, etc. Se anexan copias simples de correos y notas de recepción de documentos llevadas hasta las oficinas de ANDA por la representante de la agencia.

e. Delegar a un representante que cuente con amplia experiencia



944

en el campo publicitario. En anteriores remisiones de documentos se brindó correos electrónicos de la persona delegada por la agencia de publicidad a través de su Director y de los correos y diversos documentos que la identifican. Se remiten copias simples de correos electrónicos con lo anteriormente descrito, donde se delega a la Sra. Coralía Granados como encargas de la cuenta de ANDA dentro de la agencia. f. cumplir con los trabajos asignados dentro de un plazo acordado. Dicha evidencia como documentación fue remitida en las etapas anteriores, se anexan correos electrónicos que validan las solicitudes y cumplimiento de solicitudes varias. g. Diseñar e implementar las estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes. Es importante destacar que las estrategias de comunicación global, son definidas también en base a una serie de aspectos definidos según la coyuntura, necesidades inmediatas y disponibilidad presupuestaria por lo que la valoración de la mejor estrategia depende del momento en que esta se realice. Para tal fin, y en busca de abarcar la mayor cantidad de temas se han optimizado y potenciado los mecanismos de comunicación ciudadana a través de las redes sociales: en Twitter con @anda oficial y con la apertura de la cuenta en Facebook ANDA El Salvador, así como en YouTube. Otra acción incluye el programa radial transmitido todos los martes a través de Radio Nacional "La Hora del Agua". Estos medios nos han permitido sin mayor inversión, acercamiento y solución a lo requerido por los usuario, al mismo tiempo que permite informas y difundir datos de interés a través de notas periodísticas retomadas por medios de comunicación, usuarios, institucionales, etc. Se anexan copias simples de capturas de pantalla sobre lo anteriormente expuesto: h. Mantener comunicación permanente con la institución. En anteriores escritos fueron adjuntados correos electrónicos que permiten visualizar la comunicación permanente sostenida con la agencia, esto sin contar las visitas, reuniones no programadas, llamadas telefónicas, etc. Esto cumple lo requerido en la Parte V. Descripción y especificaciones técnicas, que en el literal h) del apartado 2 dice: "Mantener comunicación permanente con la institución, pudiendo esta requerir toda la información, documentación y consultas que sean necesarias. Dicha comunicación podrá ser solicitada por la institución, a través de cualquier medio de comunicación disponible, ejemplo e-mail, fax, etcétera; Se anexan nuevamente copias simples de correos electrónicos. 1. Una vez autorizada y desarrollada la contratista deberá entregar artes y materiales originales. Se anexa en formato digital, adjuntando CD, los materiales referentes a las acciones realizadas según lo solicitado".

A través de la resolución, emitida a las ocho horas y cincuenta minutos del día diecisiete de julio de dos mil diecinueve, fs. 787, se tuvo por parte a los reparados y se ordenó la incorporación de la documentación aportada.

V- Por medio del auto de fs. 787, se concedió audiencia a la Fiscalía General de la República, por el término de ley, conforme al Art. 69 Inc. 3° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, la cual fue evacuada, por la Licenciada ANA ZULMAN GUADALUPE ARGUETA DE LÓPEZ, a fs. 790, quién en lo pertinente expone: "Que he sido notificada del auto de las ocho horas y cinco minutos del día diecisiete de julio del año dos mil diecinueve, en la cual se concede audiencia a la Fiscalía General de la República para emitir

opinión, audiencia que evacuó en los términos siguientes: Reparo Uno Responsabilidad Administrativa. En cuanto a este reparo los cuentadantes presentaron escrito con el objeto de desvanecer el Reparo tribuido, estableciendo en lo medular: “””que a fin de evidenciar que existe una actualización del expediente, adjuntaron al escrito las copias simples de las actas de satisfacción e informes de seguimiento, detallando el seguimiento del contrato 38/2017”””. Reparo Dos Responsabilidad Administrativa. En lo concerniente a este hallazgo, los cuentadantes presentaron escrito con el objeto de desvanecer el Reparo tribuido, estableciendo en lo medular: “””que el alcance de la auditoria era hasta el 30 de septiembre de 2017, con un contrato cuya vigencia era hasta el 31 de diciembre de 2017, por lo que existieron productos que a esa fecha no habían sido requeridos, por lo tanto no podía solicitar de ellos información sobre el incumplimiento o no de dichos reherimientos.... anexando la evidencia de lo ejecutado”. Por todo lo anterior, luego del estudio del proceso y las pruebas ofrecidas, podemos establecer que es procedente que en sentencia definitiva los cuentadantes al inicio mencionados, sean condenados por la Responsabilidad Administrativa de conformidad al artículo 64 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, ya que lo se está cuestionado es la inobservancia a las disposiciones legales y reglamentarias que los funcionarios tuvieron en su mandato; y para tal efecto solicita se emita Sentencia en base al Art. 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República””. A través de la resolución dictada a las ocho horas y treinta minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, fs. 793, se tuvo por evacuada la audiencia conferida a la Representación Fiscal. Sin embargo, por medio del auto de las quince horas y cuarenta minutos del día seis de diciembre de dos mil diecinueve, fs. 931, se concedió nuevamente audiencia a la Fiscalía General de la República, a efecto de que se pronunciara sobre el resultado obtenido en la diligencia de Reconocimiento practicada, la cual fue ordenada para mejor proveer. Audiencia que fue evacuada por la Licenciada **ANA ZULMAN GUADALUPE ARGUETA DE LÓPEZ**, a fs. **934**, quien lo pertinente MANIFIESTA: “”Que he sido notificada del auto de las quince horas cuarenta minutos del día seis de diciembre del año dos mil diecinueve, en la cual se concede nuevamente audiencia a la Fiscalía General de la República para emitir opinión, audiencia que evacuó en los términos siguientes: Se realizó Reconocimiento, ordenado en el Reparo Uno por Responsabilidad Administrativa, en lo relativo al expediente de la Licitación LP-26/2017, teniendo como resultado que el expediente en sí, se encuentra distribuido en diferentes ampos, pudiendo constatarse que en dicho expediente se encuentra entre otros documentos el Punto de Acta de Junta de Gobierno, mediante el cual se Autorizó la Contratación, Bases de Servicio recibido; por lo que después de la inspección realizada y teniendo a la vista la documentación en comento, la representación Fiscal es del parecer que el hallazgo ha sido superado. Por todo lo anterior, luego del estudio del proceso y las pruebas ofrecidas, se es del parecer que se dicte una sentencia conforme a Derecho corresponda y para tal efecto solicita se emita Sentencia en base al Art. 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República””. A través de la resolución dictada a las quince horas y cinco minutos del día once de diciembre de dos mil diecinueve, fs. 935, se tuvo por evacuada



la audiencia conferida a la Representación Fiscal y se ordenó traer el presente Juicio de Cuentas para sentencia.

VI- Luego de analizados los argumentos expuestos, documentación aportada, Reconocimiento practicado, así como la opinión Fiscal, ésta Cámara se **PRONUNCIA** de la siguiente manera respecto a **RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, contenida en los reparos que se detallan a continuación:

REPARO UNO, bajo el título: **"FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTE POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO 38/2017"**. En relación a que el *Administrador del Contrato 38/2017, derivado de la licitación LP-26/2017, denominada "Contratación de Servicios de Agencia de para el diseño, producción e Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA", no había cumplido con las obligaciones establecidas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), en lo que respecta a la autorización del expediente con los respectivos informes de avances y resultados.* Reparo atribuido a la Licenciada **SILVIA IRENE ARACAELY MAGAÑA AZMITIA**, Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administradora del Contrato 38/2017. Sobre lo antes descrito, la servidora actuante, en su defensa, entre otros aspectos, asegura que el expediente referente al contrato 38/17, se encontraba actualizado, con las respectivas actas de satisfacción e informes de seguimiento, documentos que constituyen mecanismos de seguimiento debido a la naturaleza de los servicios recibidos; en ese mismo contexto, señala que en las actas en comento, se detallan los servicios prestados y los montos invertidos, siendo que al reflejarse la aceptación de los servicios prestados por la agencia de publicidad, esto permite que se proceda al pago por parte de la unidad encargada para tal efecto. Por otra parte, expresa que los informes presentados, replican lo ya entregado a través de las actas de satisfacción emitidas y subraya observaciones si las hubiere. De igual manera, alega que el alcance del examen de auditoria comprendía hasta septiembre de dos mil diecisiete y que el contrato en cuestión estuvo vigente a diciembre del referido año, por lo cual existían documentos que no podían haberse generado por encontrarse aun en ejecución el contrato, lo cual deja clara la razón por la cual las actas presentan fechas posteriores al periodo del alcance de la auditoria y tampoco se notificó que dicho alcance hubiere sido ampliado, por lo cual se entregó la documentación requerida correspondiente al periodo objeto de examen. Como prueba de descargo presenta la documentación de fs. 410 al 786. Por su parte, el **Ministerio Público Fiscal**, en su opinión de mérito, hace referencia al resultado obtenido en la diligencia de Reconocimiento practicada, señalando que la Representación Fiscal, es del parecer que el hallazgo ha sido superado. En el contexto anterior, **esta Cámara** establece que la

estrategia de defensa de la reparada se constituyó en argumentos y en la aportación de documentos para respaldarlos, consistentes en copias de: Memorándum de fecha veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete, en el cual se remite informe de seguimiento de Campaña Publicitaria Contrato 38/2017; Informe de Seguimiento campaña publicitaria Contrato 38/2017 de fecha quince de octubre del mismo año ; Memorándum de fecha veintiséis de diciembre de dos mil diecisiete, mediante el cual remite informe de seguimiento de Campaña Publicitaria del Contrato 38/2017 OBERMET y actas de satisfacción. Por otro lado, los Juzgadores para mejor proveer ordenaron por medio del auto de fs. 796, la práctica de Reconocimiento al Expediente de la Licitación LP-26/2017, a efecto de verificar si esta se encontraba completo, resultado que aparece en el acta de fs. 805, de la cual se desprende que dicho expediente se encontraba distribuido en diferentes ampos, que conservaba la unidad requirente, sienta esta la Subgerencia de Comunicaciones y que es complementado con documentación que resguardaba la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y la Gerencia Financiera, como son las actas de satisfacción del servicio recibido, que constituyeron el respaldo para efectuar el pago correspondiente y que en dicho expediente corrían agregados entre otros documentos, el punto de acta de Junta de Gobierno, mediante el cual se autorizó la contratación, Bases de Licitación, Contrato, Orden de Inicio, Oferta Ganadora y las mencionadas actas de satisfacción del servicio recibido, emitidas de forma mensual, a partir del mes de agosto de dos mil diecisiete al treinta y uno de diciembre del mismo año; asimismo, en el expediente constaba que el monto contratado, se encontraba presupuestado dentro del rubro Cincuenta y Cuatro, "Bienes y Servicios" específico "Servicios de Publicidad", incorporándose al proceso por medio de dicha acta, copias de los documentos relacionados con el objeto en cuestión. De lo anterior, los Suscritos consideran que la reparada mediante la documentación aportada pretendió respaldar sus argumentos, en cuanto al cumplimiento de lo observado, a través de los informes de seguimiento y las actas de satisfacción, entre otros, los cuales dan un marco de referencia a los Juzgadores sobre las gestiones efectuadas por dicha servidora actuante en su desempeño como Administradora del contrato. En ese orden de ideas, los Juzgadores, sobre el medio probatorio reproducido, establecen, que su procedencia está contemplada en el Art. 390 CPCM, el cual determina que, cuando sea necesario, por la naturaleza de los hechos controvertidos, que el juez, reconozca por sí una persona, objeto o lugar, puede ordenar de oficio o a propuesta de parte, la práctica de Reconocimiento, condición que se cumplió en el caso sub judice, en lo que respecta a la constatación del estado de actualización del expediente de la Licitación LP-26/2017, relacionada al Contrato de Servicios N° 38/2017, el cual se encontraban todos los documentos detallados en el Acta, dentro de los cuales aparecían agregadas las actas de satisfacción hasta el mes de diciembre de dos mil diecisiete, mes en el cual finalizaría el plazo de ejecución de acuerdo



946

a la Cláusula Tercera del contrato suscrito entre ANDA y la empresa contratada, a los veintiséis días del mes de junio de dos mil diecisiete, reflejándose en el contenido de dichas actas de satisfacción la descripción de los servicios realizados, así como las observaciones según el caso, lo que comprende haber dado seguimiento al cumplimiento o no de lo pactado en el contrato y a los avances de la ejecución. Por otra parte, es conforme a derecho establecer que efectivamente el periodo auditado no comprendió en su alcance el mes en que finalizaba el contrato. A tenor de lo anterior, se concluye en concordancia a su vez con la petición fiscal, que **el reparo no subsiste. REPARO DOS**, por **Responsabilidad Administrativa**, bajo el Título: **“INOBSERVANCIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES”**. Respecto a que, *al treinta de septiembre de dos mil diecisiete, no se había dado cumplimiento a las condiciones establecidas en los documentos contractuales de la Licitación LP-26/2017 y en el contrato No 38/2017: “Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA”, específicamente en cuanto a las actividades conjuntas a realizar con el contratista y verificación de los avances, según el detalle siguiente: a) No se tenía evidencia de las gestiones de control para garantizar el cumplimiento del objeto del Contrato 38/2017, según la cláusula primera del mismo, para asegurarse que el contratista cumpliera con la calidad técnica del servicio prestado, de acuerdo a las condiciones y especificaciones técnicas contenidas en las Bases de Licitación No. LP-26/2017, su oferta técnica y económica; así como, identificar e informar las omisiones o acciones incorrectas en la ejecución del contrato; b) Incumplimiento a las Bases de Licitación No LP-26/201, respecto a evidencia de campañas de concientización, educación, difusión, obras y proyectos institucionales estratégicos, mantenimiento de imagen, entre otros. Reparos atribuidos a la Licenciada SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA, Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administradora del Contrato 38/2017 y ERIC ERNESTO LÓPEZ GARCÍA, Supervisor de Contrato 38/2017 y Coordinador de Audiovisuales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Respecto a lo imputado, los servidores actuantes, ejercen su defensa por separado, sin embargo, se pronuncian en iguales términos. En ese sentido, exponen que el auditor señaló incumplimiento a las cláusulas primera y segunda del contrato, sin embargo, argumentan que el alcance de la auditoría era hasta el día treinta de septiembre de dos mil diecisiete, razón por la cual existían productos que a esa fecha no habían sido requeridos, por lo cual no era posible solicitar información sobre el cumplimiento o no de dichos requerimientos. Por otro lado, aseguran que entregaron al equipo auditor, el soporte de los servicios prestados y requeridos a la fecha que comprendía el periodo objeto de examen, sobre los cuales dichos reparos hacen alusión en su libelo, detallando cada uno de estos, la forma de cumplimiento y la relación con lo establecido en las Bases de Licitación, siendo estos: Propuesta de campaña de*

concientización sobre el uso racional de agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo énfasis en los efectos del cambio climático en la disponibilidad del recurso hídrico en el país; Propuesta de campaña de educación sobre como leer factura de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario identificando consume y monto subsidiado; Propuesta de campaña sobre difusión de proyectos comunitarios y el impacto que implican esas obras en zonas donde nunca se ha contado con el suministro de agua potable y servicio de aguas negras; Propuesta de campaña sobre obras y proyectos institucionales estratégicos dos mil diecisiete; Propuestas de campaña para difundir otros proyectos, mantenimiento de imagen a través del diseño de promocionales, difusión de la marca ANDA y su slogan "El Agua es desarrollo", montaje de eventos y publicación de comunicados, avisos de última hora, avisos de licitación y adjudicación UACI, esquelas e imprevistos varios. Y en cuanto a la Parte V. Descripción: especificaciones técnicas. 2., los servidores actuantes, hacen referencia a lo establecido en los literales de la a) a la h), argumentando entre otros aspectos que los documentos relacionas a la estrategia comunicacional requerida, fueron presentando en su momento a la agencia de publicidad en la oferta entregada durante el proceso de licitación y que debido a que las acciones ejecutadas no abarcaban la totalidad de los medios contemplados dentro de una campaña, ante las políticas de austeridad propias de la institución y del gobierno central, fue necesario disminuir costos en lo posible, por lo que tomando en cuenta lo señalado en la PARTE III CONDICIONES GENERALES de las Bases de Licitación, en donde se establecía que ANDA se reservaba el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en dichas Bases, de acuerdo a la disponibilidad financiera , sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta, fue que se requirieron acciones concretas por medio de mecanismos de comunicación puntuales, difundidas en tiempo y espacio específicos y definidos. Asimismo, destacan que los anuncios de convocatoria y de resultados eran solicitados por la UACI, en cumplimiento a la ley, razón por la que estos no forman parte de una estrategia de comunicación definida por la Sub Gerencia de Comunicaciones ni por la Presidencia, por lo que, al ser requisitos de cumplimiento legal, estos no pueden ser medidos a través de indicadores relacionados a la penetración de mensajes en medios impresos; también hacen alusión a las gestiones efectuadas sobre asesoría en las diversas campañas, reuniones periódicas de seguimiento y retroalimentación, delegación de representante con experiencia en la materia, cumplimiento del trabajo asignado en tiempo acordado y comunicación permanente , lo cual se evidencia a su vez con el intercambio de correos electrónicos, según manifiestan. Como prueba de descargo presentan la documentación de fs.43 y siguientes y del 433 y siguientes, respectivamente. Por su parte el **Ministerio Público Fiscal**, en su opinión de mérito, hacen relación a los argumentos y documentación aportados por los servidores actuantes, señalando que debe confirmarse la responsabilidad. En el contexto anterior,



esta Cámara, considera que los argumentos esgrimidos por los reparados, así como los documentos aportados, demuestran las actividades conjuntas efectuadas con la empresa contratada. En ese orden de ideas, se tiene que, de conformidad a las Bases de la Licitación Pública N° LP-26/2017, las cuales forman parte de los documentos contractuales, las cuales fueron objeto de Reconocimiento, por estar incorporadas en el expediente respectivo y agregada una copia al proceso por medio del acta respectiva, se establecía específicamente en la Parte III CONDICIONES GENERALES, CG-20, que... *La ANDA durante la ejecución del Contrato, podrá hacer cambios o modificaciones al mismo, siempre y cuando estén no sean contrarias a las presentes bases, especificaciones técnicas y leyes que regulen a la ANDA y estas sean tomadas de mutuo acuerdo.* Y en la CG-01 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO,... *D. ANDA se reserva el derecho de aumentar o reducir los servicios requeridos en estas bases de licitación, de acuerdo a la disponibilidad financiera, sin ninguna variación de los términos y condiciones de la oferta;* en tal sentido, se tiene que las condiciones de los requerimientos podían variar de acuerdo a ciertas necesidades, sin que esto implicare incumplimiento al contrato. Por ello, es aceptable el argumento expuesto por los reparados, en cuanto a que, por cuestiones de austeridad tanto en la institución como en el Gobierno Central, algunos de los requerimientos variaron en cuanto a los medios de comunicación contemplados en cada campaña. Por otro lado, lograron establecer en el proceso que mantuvieron comunicación constante en la ejecución del contrato con la empresa de publicidad y en cuanto al seguimiento y verificación, ello se respalda con las respectivas actas de satisfacción, que a su vez fueron objeto de Reconocimiento por formar parte del expediente ya mencionado. También es aceptable que de acuerdo a factores contingenciales, las necesidades en los requerimientos de publicidad pactados podrían variar, por citar un ejemplo, respecto de fenómenos generados por la fuerza de la naturaleza, que requerían información a la población sobre la vulnerabilidad del caso. Por otra parte, es conforme a derecho también establecer en el presente reparo, que el periodo auditado no comprendió la fecha de finalización del contrato, razón por la cual existían acciones realizadas posteriormente a dicho periodo que no fueron evaluadas y que legalmente estaban dentro de la ejecución del referido contrato. Por todo lo anterior, se concluye que el Reparo se desvirtúa.

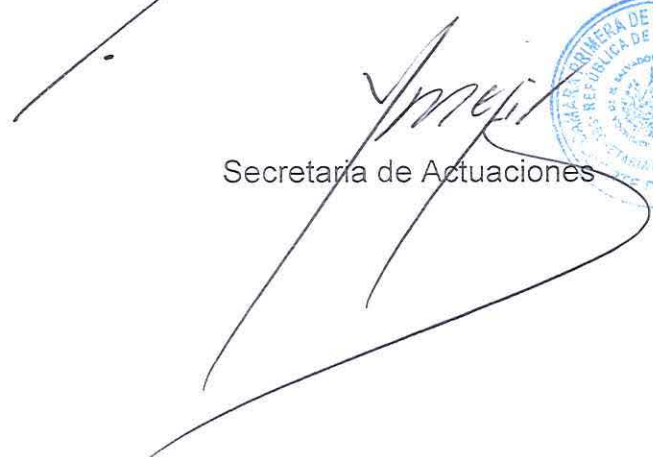
POR TANTO: De conformidad a los Arts. 195 de la Constitución de la República de El Salvador, Art. 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil y Arts. 53, 54, 64, 66, 67, 68, 69, 107 y 108 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, y demás disposiciones citadas, a nombre de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA: I) DECLÁRASE DESVANECIDA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA,** contenida en el REPARO UNO, por las razones expuestas en el Romano VI de la

presente sentencia; y en consecuencia **ABSUÉLVESE** del pago de multa a la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA**, Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administradora del Contrato 38/2017. II) **DECLÁRASE DESVANECIDA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, contenida en el **REPARO DOS**, por las razones expuestas en el Romano VI de la presente sentencia; y en consecuencia **ABSUÉLVESE** del pago de multa a la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA**, Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administradora del Contrato 38/2017 y al señor **ERIC ERNESTO LÓPEZ GARCÍA**, Supervisor de Contrato 38/2017 y Coordinador de Audiovisuales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Y III) Apruébese la gestión de la Licenciada **SILVIA IRENE ARACELY MAGAÑA AZMITIA** y del señor **ERIC ERNESTO LÓPEZ GARCÍA**, en los cargos y periodo establecidos en el preámbulo de ésta sentencia y con relación al Examen de Auditoría que originó el presente Juicio de Cuentas, en consecuencia, extiéndaseles el finiquito de ley.

NOTIFIQUESE.

Ante mí,

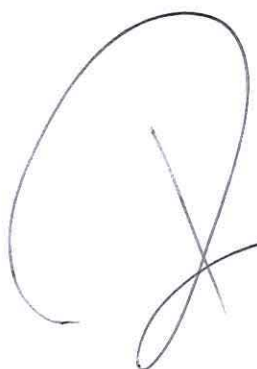
 
Secretaría de Actuaciones



MARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA: San Salvador, a las ocho horas y treinta minutos del día veintiséis de octubre de dos mil veinte.

Transcurrido el término establecido de conformidad con el Art. 70 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, sin que se haya interpuesto Recurso alguno sobre la Sentencia Definitiva pronunciada por ésta Cámara, a las catorce horas y treinta minutos del día doce de diciembre de dos mil diecinueve, que corre agregada de folios **938** a folios **947** del presente Juicio, declárase ejecutoriada y librese la ejecutoria de Ley.

NOTIFIQUESE.





Ante mí,


Secretaria de Actuaciones.


JC-CI. 032-2018-7
Cám. 1ª de 1ª. Instancia
Ref. Fiscal 264-DE-UJC-14-2018
BMP



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SEIS

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL A LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA, EN RELACIÓN AL PROCESO DE LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD ENTRE ANDA Y LA EMPRESA OBERMET, S.A. DE C.V., POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2016 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017.



SAN SALVADOR, OCTUBRE DE 2018

INDICE

	Pág.
1 Objetivos del Examen	1
2 Alcance del Examen	1-2
3 Procedimientos de Auditoría Aplicados	2
4 Resultados del Examen	3-27
5 Conclusión del Examen	27
6 Recomendaciones	27-28
7 Análisis de informes de Auditoría Interna y Firmas Privadas de Auditoría	28-30
8 Seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores (Emitidos por la Corte de Cuentas)	30
9 Párrafo Aclaratorio	30





Señores

**Junta de Gobierno de la Administración
Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
Presente**

La Corte de Cuentas de la República, basándose en el Art. 5 numeral 1 Art. 30 numerales 1, 2, 4 y 6 y Art. 31 de su Ley, así como en el Plan Anual Operativo de la Dirección de Auditoría Seis y de conformidad a la Orden de Trabajo No. DASEIS-28/2017, realizó Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, en relación al proceso de licitación y contratación de servicios de publicidad entre ANDA y la empresa OBERMET, S.A. de C.V., por el periodo del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2017.

1. OBJETIVOS DEL EXAMEN

OBJETIVO GENERAL

Emitir un informe que contenga los resultados del Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, en relación al proceso de licitación y contratación de servicios de publicidad entre ANDA y la empresa OBERMET, S.A. de C.V., por el periodo del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2017.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los mecanismos de control interno establecidos por las áreas relacionadas, a fin de garantizar el desarrollo y seguimiento al proceso de Licitación LP-26/2017 y contratación de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable al proceso de Licitación LP-26/2017 y contratación de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA".
- Constatar que los resultados generados por el Contrato de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA", corresponden a los objetivos esperados de la contratación, de conformidad a solicitud de servicios y bases de licitación.

2. ALCANCE DEL EXAMEN

Realizamos el Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, en relación al proceso de licitación y contratación de servicios de publicidad entre ANDA y la empresa OBERMET, S.A. de C.V., por el periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2017, de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

Para tal efecto se aplicaron pruebas de cumplimiento en las áreas identificadas como críticas, con base a procedimientos contenidos en el programa de auditoría y que responden a nuestros objetivos.

Se consideró examinar aspectos financieros, de control interno y de cumplimiento legal, referentes al proceso de Licitación LP-26/2017 "Contratación de Servicios de Agencia de Publicidad para diseño, producción e implementación de campañas publicitarias para la ANDA", así también, el seguimiento al Contrato de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA" hasta la fecha establecida en la Orden de Trabajo, es decir el 30 de septiembre de 2017, por lo tanto, nuestros procedimientos se aplicaron a los procesos, unidades y funcionarios relacionados.

3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.

Entre los principales procedimientos de auditoría aplicados, se detallan los siguientes:

- a. Solicitar y analizar la información relacionada a la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, para determinar si esta Unidad, tiene las atribuciones y el personal capacitado, para realizar las actividades que fueron solicitadas en las especificaciones técnicas del proceso de licitación LP-26/2017.
- b. Revisar el expediente de licitación pública LP-26/2017, a fin de constatar que contenga toda la documentación que sustente el proceso de adquisición, desde la solicitud o el requerimiento hasta la liquidación.
- c. Verificar que las bases de licitación estén elaboradas conforme a lo establecido en Ley.
- d. Revisar que el informe de la comisión evaluadora de ofertas esté conforme a los criterios establecidos en las bases de licitación y la normativa aplicable.
- e. Verificar que el expediente de seguimiento de ejecución del contrato, que es responsabilidad del administrador del contrato, cumpliera con lo establecido en la normativa aplicable.
- f. Con los avances de cumplimiento de contrato, verificar el cumplimiento del objeto de la licitación y contrato, especificaciones técnicas, estrategia de comunicación integral y en general con el cumplimiento de todos los documentos contractuales.
- g. Solicitar los comprobantes contables que registran los pagos de la ejecución del contrato y verificar lo siguiente:
 - Monto pagado a la fecha de nuestro examen.
 - Que cumplan con los aspectos legales establecidos.
 - Que los documentos anexos cumplan con lo establecido en el contrato.
 - Forma de pago establecida en el contrato



4. RESULTADOS DEL EXAMEN.

Los resultados obtenidos en el Examen Especial, son los siguientes:

1. FALTA DE ACTUALIZACION DE EXPEDIENTE POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO 38/2017.

Verificamos que el Administrador del Contrato 38/2017, derivado de la licitación LP-26/2017, denominada “Contratación de Servicios de Agencia de Publicidad para el Diseño, Producción e Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA”, no ha cumplido con las obligaciones que le establece la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en lo que respecta a la actualización del expediente con los respectivos informes de avances y sus resultados, como se muestra a continuación:

No.	ACTIVIDADES DEL ADMINISTRADOR DE CONTRATO	OBSERVACIONES
1.	Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, art. 82 bis lit. A de la LACAP	En el expediente no se encuentra informe detallando seguimiento al contrato 38/2017, ni lo establecido en las bases de licitación.
2.	Elaboración de Informes de Avance de Ejecución e informar a la UACI, como a la Unidad que realiza lo pagos. Art. 82 bis lit. B de la LACAP	No se tiene evidencia de informes de avances, ni que se le informe de resultados a la UACI, o a la Unidad que realiza los pagos, sobre el acta de satisfacción realizada el día 02/08/2017.
3.	Actualización del expediente. Art. 82 bis lit. D de la LACAP	Solo se tiene actualizado el expediente, con lo siguiente: - Orden de Inicio al contratista, de fecha 05/07/17, se elaboró y recibió el 07/07/2017 - Nombramiento del Supervisor - Acta de Satisfacción 02/08/2017, remitida a la UACI el día 25/08/2017 Hemos identificado durante la fase de campo del presente Examen Especial y a la fecha de presentación del Borrador de Informe, que existen otras actas no incorporadas al expediente según detalle siguiente: - Acta de Satisfacción de fecha 18/09/2017 - Acta de Satisfacción de fecha 05/10/17, remitida a la UACI el día 06/10/17. - Acta de Satisfacción de fecha 12/10/17



La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, establece:

Art. 82: “El contrato deberá cumplirse en el lugar, fecha y condiciones establecidas en su texto y en los documentos contractuales anexos al mismo.”

Art. 82 Bis: “La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;...
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final;
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley...”

El Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Art. 74, establece: “Conforme lo dispuesto en el Art. 82-Bis de la Ley, el administrador de contrato tendrá además, las siguientes atribuciones:

- a) Emisión de la orden de inicio correspondiente;

A efectos de facilitar u operativizar los nombramientos de administradores de contratos en las adquisiciones o contrataciones por libre gestión, inferior a los veinte salarios mínimos del sector comercio, el titular podrá efectuar en un mismo acuerdo la designación de un grupo o cuerpo de administradores de contrato u órdenes de compra.

El administrador de contrato deberá ser una persona de la unidad solicitante u otra dependencia, con la experiencia técnica en la adquisición o contratación de que se trate.”

El Manual de Procedimientos para el Ciclo de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones de la Administración Pública, emitido por el Ministerio de Hacienda, numeral 6.10 ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS U ORDEN DE COMPRA. 6.10.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACION DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA. 6.10.1.2 Cumplimiento de las obligaciones del contratista - (Administrador de Contratos), establece: “El Administrador de Contrato u Orden de Compra, deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista, para lo cual elaborará oportunamente los Informes de avance de la ejecución que sean necesarios (Anexo B35). en el caso de contratos u órdenes de compra de una sola entrega e inmediata, bastará la emisión del acta de recepción (Anexo B36) a entera satisfacción y la remitirá tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos; o en su defecto, realizará los reclamos respectivos (Anexo B41) y reportará oportunamente los incumplimientos a la UACI, junto con la respuesta del contratista,



incluyendo de ser necesario, la posible concurrencia de alguna de las causales de extinción del contrato imputable al contratista, a efecto de que elabore informe al Titular, para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones al contratista o extinguir la relación contractual, según el caso.

El administrador del contrato u orden de compra deberá conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato, de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas, desde que se reciba la copia del contrato u orden de compra con el acuerdo de nombramiento hasta la recepción final, remitiendo de todo lo actuado, una copia a la UACI, para conformar un expediente integral de la contratación.

Las Bases de la Licitación Pública N° LP-26/2017, parte III, Condiciones Generales, CG-09.- Ejecución y Responsabilidad de los Contratos, establecen: “La ejecución y responsabilidad del Contrato estará a cargo del administrador del mismo, quien será el responsable de velar por el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato; actuará en representación de la ANDA, en la ejecución del contrato, siendo responsable por cualquier omisión o negligencia en el cumplimiento de sus funciones; el cual sin limitarse a ello deberá estar pendiente de lo siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales.
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;
- c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones,
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción definitiva;
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción definitiva o provisional de las adquisiciones o contrataciones de los servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley...;



El Administrador de Contrato por parte de ANDA es el responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos contractuales, a través del seguimiento del contrato en todos los aspectos administrativos, financieros, legales y técnicos, Gestionar los pagos y llevar el control de vencimiento de Garantías.”

El Manual de Descripción de Puestos de ANDA. Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, aprobado en Acta Dos correspondiente a la Sesión Ordinaria de Junta de Gobierno del 15 de enero de 2015, Acuerdo 6.4.2, numeral 4. Descripción Específica, establece: “10. Administra los contratos asignados... 44. Supervisa y es responsable de todas las actividades y trámites administrativos de la Sub Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas”.

El Contrato de Servicios N° 38/2017 de fecha 26 de junio de 2017, suscrito entre el representante ANDA delegado por la Junta de Gobierno y el Representante Legal de la Sociedad OBERMET, S. A. de C. V., Cláusula Primera, establece: "Objeto del Contrato...ADMINISTRADOR DEL CONTRATO: La administración del presente Contrato por parte de ANDA, será de conformidad a lo Acordado por la Honorable Junta de Gobierno, mediante Acta Número 26, Acuerdo Número 5, de fecha 15 de junio de 2017, estará a cargo de la Licenciada Silvia Irene Aracely Magaña Azmitia, Sub - Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quien tendrá la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las condiciones y compromisos contractuales, a través del seguimiento y ejecución del contrato en todos los aspectos administrativos, financieros, legales y técnicos, asimismo, darle el cumplimiento a lo establecido en el Ari. 82 Bis.- de la LACAP, y además cualquier otro trámite pertinente con la contratación".

La deficiencia se ha originado porque la Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) quien es a la vez la administradora del Contrato 38/2017 no ha dado cumplimiento a los compromisos y funciones adquiridas en su nombramiento y documentos contractuales.

La deficiencia ha originado que la Institución no cuente con información relevante para la toma de decisiones, sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del contratista y el logro de los objetivos de los servicios contratados.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Por medio de nota de fecha 10 de agosto de 2018, la Sub Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), quien es a la vez la Administradora del Contrato 38/2017: "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA", manifiesta lo siguiente: "Se remite en anexo la información solicitada."

En lo relacionado a los informes solicitados, se anexan los informes presentados, tomando en cuenta que estos abarcan la ejecución del contrato, ya que estos se entregan conforme las actividades vayan avanzando y no existe un periodo o ejercicio en específico para tal fin.

Aun con lo anterior, se presentan mensualmente, y posterior a la entrega de facturas por parte de la agencia de publicidad, las actas de satisfacción*, que detallan la información de los servicios recibidos, luego se confrontan con las facturas y solicitudes realizadas a la agencia de publicidad y son muestra de la "entera satisfacción" de la ANDA como cliente, de los servicios recibidos, y con ello es posible realizar los pagos. Sin una muestra de la satisfacción ante los servicios recibidos, la institución no eroga fondos en concepto de pago a ningún proveedor ya que requiere una prueba de que lo solicitado se ha recibido a entera satisfacción.

*Las actas de satisfacción se emiten mensualmente, y según entrega de facturas por parte de la empresa contratada, ya que es importante que los montos contratados por el administrador correspondan con los montos facturados a cancelar. Dichas facturas son



emitidas por proveedores y medios de comunicación con los que se trabaja en la colocación de publicidad o prestación de servicios relacionados al objeto del contrato y estas a su vez son entregadas por la agencia para la comprobación de que el gasto aprobado sea el que se está haciendo efectivo”.

Por medio de nota de fecha 30 de octubre de 2017, la Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), quien es a la vez la Administradora del Contrato 38/2017: “Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA”, manifiesta lo siguiente: “Se anexa informe relacionado con el contrato 38/2017 hasta octubre del 2017 conteniendo la ejecución presupuestaria y los rubros en los que los fondos han sido utilizados hasta esa fecha.

- Se anexan actas de satisfacción entregadas a la fecha.
- Se anexa expediente a la fecha

*Las actas de satisfacción se emiten mensualmente, y según entrega de facturas por parte de la empresa contratada, ya que es importante que los montos contratados por el administrador correspondan con los montos facturados a cancelar. Dichas facturas son emitidas por proveedores y medios de comunicación con los que se trabaja en la colocación de publicidad o prestación de servicios relacionados al objeto del contrato y estas a su vez son entregadas por la agencia para la comprobación de que el gasto aprobado sea el que se está haciendo efectivo”.



COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En relación a los comentarios presentados por la Administradora del Contrato 38/2017 y Sub Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA posterior a Lectura de Borrador de Informe, realizamos comparación entre los documentos identificados por los auditores en la Fase de Examen y los documentos que ahora presenta, en respuesta a lectura de Borrador de Informe, obteniendo el resultado siguiente:

Documentos verificados por los auditores en Fase de Examen	Documentos presentados en respuesta a lectura de Borrador de Informe
Documentos que constaban en el expediente, con lo siguiente: - Orden de Inicio al contratista, de fecha 05/07/17, se elaboró y recibió el 07/07/2017 - Nombramiento del Supervisor - Acta de Satisfacción 02/08/2017, remitida a la UACI el día 25/08/2017 por un monto de \$ 4,496.66.	- Acta de entrega de la copia certificada del Contrato de Servicios número 38/2017, de fecha 3 de julio de 2017. - Acta de Satisfacción, julio 2017, de fecha 2 de agosto de 2017, recepción de servicios por un monto de \$ 4,496.66. - Acta de Satisfacción, agosto 2017, de fecha 18 de agosto de 2017, recepción de servicios por un monto de \$ 19,769.19.

Documentos ubicados en el área de contabilidad durante la Fase de Examen: - Acta de Satisfacción de fecha 18/09/2017, por un monto de \$19,769.19 anexa a partida contable No. 1/09557 de fecha 27 de septiembre de 2017. Documentos proporcionados por la Sub Gerente de Comunicaciones durante la fase de Examen pero que no estaban agregados al expediente: - Acta de Satisfacción de fecha 05/10/17, remitida a la UACI el día 06/10/17, por un monto de \$ 25,998.54. - Acta de Satisfacción de fecha 12/10/17 por un monto de \$20,609.47.	- Acta de Satisfacción, septiembre 2017 (Rendición de Cuentas), de fecha 5 de octubre de 2017, recepción de servicios por un monto de \$ 25,998.54. - Acta de Satisfacción, septiembre 2017 (complemento), de fecha 12 de octubre de 2017, recepción de servicios por un monto de \$ 20,609.47. - Informe de Seguimiento de Campaña Publicitaria Contrato 38/2017, periodo del 15 de octubre al 15 de noviembre de 2017. (remitido a la Gerente de la Unidad Financiera y al Gerente UACI en fecha 27 de noviembre de 2017) - Informe de Seguimiento de Campaña Publicitaria Contrato 38/2017 de fecha 26 de diciembre de 2017 y remitido a la Gerente de la Unidad Financiera y al Gerente UACI en la misma fecha.
--	--

De lo anterior, constatamos lo siguiente:

- La Sub Gerente de Comunicaciones presenta copia de Acta de Satisfacción correspondiente al mes de agosto de 2018, por un monto de \$ 19,769.19 con evidencia de recibido en la UACI en fecha 21 de septiembre de 2017, la cual coincide en monto y detalle de servicios prestados por la empresa OBERMET, pero las fechas de elaboración son diferentes, ya que la que se encuentra en poder de Contabilidad se hace referencia al 18 de septiembre de 2017, mientras que en la presentada por la Jefa de Comunicaciones se hace referencia al 18 de Agosto de 2017, en ambas copias constan las firmas de la Administradora del Contrato 38/2017 y Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA, del Supervisor del Contrato y de la Ejecutiva de Cuentas de OBERMET S. A. de C. V.
- La Sub Gerente de Comunicaciones presenta copias de: Acta de Satisfacción de fecha 2 de agosto de 2017 por un monto de \$4,496.66; Acta de Satisfacción de fecha 5 de octubre de 2017 por un monto de \$25,998.54 y Acta de Satisfacción de fecha 12 de octubre de 2017 por un monto de \$20,609.47, no obstante estos documentos ya habían sido proporcionados a los auditores durante la Fase de Examen, por el área de Contabilidad y por la Subgerencia de Comunicaciones, aunque reiteramos que no se encontraban agregadas al expediente de la UACI.
- También la Sub Gerente de Comunicaciones presenta copia de dos informes de avance dirigidos simultáneamente a la UFI y UACI, de fechas 27 de noviembre de 2017 y 26 de diciembre de 2017 respectivamente. Estos documentos no habían sido proporcionados a los auditores, durante la Fase de Examen, y al revisar su contenido constatamos que efectivamente hacen referencia a los servicios prestados por la empresa OBERMET S.



A. de C. V. en el marco del Contrato 38/2017, en los cuales se detallan irregularidades por parte del Contratista, de tal forma que también se hace referencia a la suspensión o anulación de algunos procesos que derivarían en productos a entregar a ANDA. Al respecto nos llama la atención que no se presenta evidencia que, como parte de los informes de avance, se haga referencia a comunicación entre la Administradora del Contrato/Supervisor de Contrato y la empresa OBERMET S. A. de C. V. para señalar las deficiencias identificadas por personal de ANDA en los servicios prestados. Tampoco se anexan copias de las Actas de Satisfacción con las que se finaliza el plazo del contrato, es decir al 31 de diciembre de 2017.

De conformidad a lo anterior, consideramos que no se presenta evidencia adicional a la Fase de Examen, que indique que el Expediente de Contratación se ha completado de conformidad a los hechos, servicios y acciones desarrolladas en el Contrato 38/2017 hasta su finalización al 31 de diciembre de 2017, por lo tanto la observación se mantiene.

En virtud a los comentarios presentados por la Administradora del Contrato 38/2017, quien es a la vez la Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA, en respuesta a comunicación de Resultados Preliminares, consideramos:

Que la Orden de Inicio del Contrato 38/2017 se emitió en fecha 05 de julio de 2017 y fue recibida por el Contratista en fecha 07 del mismo mes y año, y que al 23 de octubre de 2017 (fecha en la cual se comunicaron los resultados preliminares por parte de los auditores), no se había emitido informes por parte de la Administradora del Contrato 38/2017 a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el art. 82 bis literales A y B de la LACAP, es decir: Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales y elaboración de Informes de Avance de Ejecución e informar a la UACI, como a la Unidad que realiza los pagos, respectivamente.



Que el Informe de Ejecución Publicidad ANDA, elaborado en el mes de Octubre de 2017, por la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Institución quien es a la vez la Administradora del Contrato 38/2017 fue recibido en la UACI y en la Gerencia Financiera de ANDA en fecha 27 de octubre de 2017, no obstante que el Contratista ha presentado documentación para gestionar pagos y la Gerencia Financiera generó partidas contables de devengamiento, según detalle:

Partida	Fecha	Monto (\$)
1/0916	11 septiembre 2017	169.50
1/0917	11 septiembre 2017	160.28
1/0918	11 septiembre 2017	4,166.68
1/09557	27septiembre 2017	19,769.19

Las anteriores partidas cuentan con su respectiva documentación de soporte en original en las que consta la firma de la Administradora del Contrato en dos Actas de Satisfacción, por lo tanto la referida Administradora del Contrato ha presentado su primer informe de Avance 39 días posterior a que se han realizado los hechos y también posterior a la fecha de inicio de gestiones para el pago respectivo.

Reiteramos que en el expediente proporcionado a los auditores no existe evidencia del seguimiento al cumplimiento de las cláusulas contractuales, tampoco se encuentran informes de Avance de Ejecución que a la vez hayan sido enviados a la UACI y a la Gerencia Financiera.

Adicionalmente, no se han agregado al expediente todas las actas de satisfacción suscritas.

2. INOBSERVANCIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

Verificamos que al 30 de septiembre de 2017, no se ha dado cumplimiento a las condiciones establecidas en los documentos contractuales de la Licitación LP-26/2017 y en el contrato No. 38/2017: "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA, específicamente en cuanto a las actividades conjuntas a realizar con el contratista y verificación de los avances, según detalle siguiente:

- a) No se tiene evidencia de las gestiones de control para garantizar el cumplimiento del objeto del Contrato 38/2017, según la cláusula primera del mismo, para asegurarse que el contratista cumple con la calidad técnica del servicio prestado, de acuerdo a las condiciones y especificaciones técnicas contenidas en las Bases de Licitación No LP-26/2017, su oferta técnica y económica; así como, identificar e informar las omisiones o acciones incorrectas en la ejecución del contrato.

- b) Incumplimientos a las Bases de Licitación No LP-26/2017, según detalle:

N°	Contenido	Contenido Especifico	Observación del Auditor
1	Parte V. Descripción especificaciones técnicas. especificaciones técnicas. Propuesta de campaña de concientización sobre el uso racional del agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo énfasis en los efectos del cambio climático en la disponibilidad del recurso hídrico en nuestro país.	ESTRATEGIA COMUNICACIONAL INTEGRAL •Descripción de la estrategia que proponen. •El Racional Creativo •Objetivos de campaña •Descripción de Tácticas de la estrategia •Plan de acción y calendarización de Campañas. •Materiales Gráficos para impresos y medios alternativos. •Materiales de Video y Audio (Televisión: Storyboard; Radio: Guión de Cuñas) •Materiales publicitarios para sitio web, animaciones, links, banners, etc.(bocetos) •Plan de Medios propuesto.	No se tiene evidencia de las campañas de concientización.
2	Propuesta de campaña de educación sobre cómo leer su factura de agua potable y servicio	•Descripción de la estrategia propuesta •El Racional Creativo	No se tiene evidencia sobre la campaña de educación.

N°	Contenido	Contenido Especifico	Observación del Auditor
	de alcantarillado sanitario, identificando consumo y monto subsidiado	•Objetivos de campaña •Descripción de Tácticas de la estrategia •Plan de acción y calendarización de Campañas. •Materiales Gráficos para impresos y medios alternativos. •Materiales de Video y Audio (Televisión : Story Board ; Radio: Guión de Cuñas) •Materiales publicitarios para sitio web, animaciones, links, banners, etc.(bocetos) •Plan de Medios propuesto. •Propuesta de costo. •Presupuesto de Producción para su ejecución.	
3	Propuesta de campaña sobre difusión de proyectos comunitarios y el impacto que implican estas obras en zonas donde nunca se ha contado con el suministro de agua potable y servicio de aguas negras	•Descripción de la estrategia propuesta •El Racional Creativo •Objetivos de campaña •Descripción de Tácticas de la estrategia •Plan de acción y calendarización de Campañas. •Materiales Gráficos para impresos y medios alternativos. •Materiales de Video y Audio (Televisión : Story Board ; Radio: Guión de Cuñas) •Materiales publicitarios para sitio web, animaciones, links, banners, etc.(bocetos) •Plan de Medios propuesto. •Propuesta de costo. •Presupuesto de Producción para su ejecución.	No se tiene evidencia sobre la campaña de difusión.
4	Propuesta de campaña sobre obras y proyectos institucionales estratégicos 2017	•Descripción de la estrategia propuesta. •El Racional Creativo •Objetivos de campaña •Descripción de Tácticas de la estrategia •Plan de acción y calendarización de Campañas. •Materiales Gráficos para impresos y medios alternativos. •Materiales de Video y Audio (Televisión : Story Board ; Radio: Guión de Cuñas) •Materiales publicitarios para sitio web, animaciones, links, banners, etc.(bocetos) •Plan de Medios propuesto.	No se tiene evidencia de campaña acerca de obras y proyectos institucionales estratégicos.



N°	Contenido	Contenido Especifico	Observación del Auditor
		•Propuesta de costo. •Presupuesto de Producción para su ejecución.	
5	Propuesta de campaña para difundir otros proyectos institucionales, mantenimiento de imagen a través de diseño de promocionales, difusión de la marca "anda" y su slogan "el agua es desarrollo", montaje de eventos y publicación de comunicados, avisos de última hora, avisos de licitación y adjudicación UACI, esquelos e imprevistos varios.	•Descripción de la estrategia propuesta. •El Racional Creativo •Objetivos de campaña •Descripción de Tácticas de la estrategia •Plan de acción y calendarización de Campañas. •Materiales Gráficos para impresos y medios alternativos. •Materiales de Video y Audio (Televisión: Story Board; Radio: Guión de Cuñas) •Materiales publicitarios para sitio web, animaciones, links, banners, etc.(bocetos) •Plan de Medios propuesto. •Propuesta de costo. •Presupuesto de Producción para su ejecución.	No se tiene evidencia de elaboración de campaña mantenimiento de imagen a través de diseño de promocionales, difusión de la marca "ANDA" y su slogan "EL AGUA ES DESARROLLO"
6	Parte V. Descripción especificaciones técnicas. Especificaciones técnicas. 2. En el caso de adjudicarse y contratarse deberán atender los siguientes requerimientos de ANDA:	a. Elaborar planes de campaña previos de acuerdo a los lineamientos de la Sub Gerencia de Comunicaciones, a cada propuesta para su presentación y validación de la Presidencia de ANDA. b. Proporcionar el apoyo efectivo y oportuno en la implementación de las acciones publicitarias y promocionales, así como en la publicación de anuncios de ley, cuando la institución así lo requiera, presentando informes de sus logros y resultados. c. Asesorar a la institución en las diversas campañas, publicitarias y promocionales requeridas. d. Efectuar reuniones periódicas a fin de dar seguimiento y retroalimentación de las estrategias de comunicación, publicidad y promoción implementadas, para conocer los resultados de la inversión	Se tiene la propuesta realizada por OBERMET S.A. DE C.V., al momento de presentar su oferta. No se tienen lineamientos de la Sub-Gerencia, ni las propuestas que se hayan presentado y validado por la Presidencia. Se evidencia solamente la publicación de anuncios y esquelos, referente a la Propuesta 5, No hay evidencia que se han presentado informes de logros y resultados al respecto. No se tiene evidencia de asesoría a la Institución en las materias descritas. No se tiene evidencia de reuniones periódicas de la Institución con la empresa contratada.



Nº	Contenido	Contenido Especifico	Observación del Auditor
		realizada, el impacto de la publicidad en la población y presentar sugerencias para optimizar la inversión futura.	
		e. Delegar a un representante que cuente con amplia experiencia en el campo publicitario, con creatividad para realizar propuestas innovadoras, que contribuyan a una óptima comunicación entre la Agencia de Publicidad y la Institución. Cualquier cambio en el personal designado a la Institución, deberá ser comunicado por escrito.	No se evidencia de quien es la persona delegada por la agencia de publicidad.
		f. Cumplir con los trabajos asignados por la Institución dentro de un plazo acordado por las partes, para cada requerimiento.	No hay evidencia de trabajos asignados por la Institución con acuerdo de plazos. La empresa OBERMET solamente ha realizado la publicación de las esquelas en los periódicos.
		g. Diseñar e implementar las estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.	No existe evidencia que posterior a la firma del Contrato 38/2017 se han diseñado e implementado estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
		h. Mantener comunicación permanente con la Institución, pudiendo ésta requerir toda la información, documentación y consultas que sean necesarias. Dicha comunicación podrá ser solicitada por la Institución, a través de cualquier medio de comunicación disponible, ejemplo e- mail, fax, etcétera;	No se evidencia que se tengan comunicación permanente con el contratista.
		i. Una vez autorizada y desarrollada cada campaña publicitaria, o de promoción la contratista deberá entregar de forma sistematizada a la Sub Gerencia de Comunicaciones, los artes y materiales originales en archivos digitales de cada uno de los materiales audiovisuales e impresos producidos y utilizados en sus formatos de origen; como también todos los materiales de televisión, prensa, fotografía y	No se tiene evidencia que se hayan desarrollado campañas publicitarias, por lo que no se tiene las artes y materiales originales en archivos digitales de los materiales audiovisuales e impresos producidos y sus formatos de origen; no presentan los materiales de televisión, prensa, fotografía y radio, en formatos que pudieran ser reutilizables para la institución.

N°	Contenido	Contenido Especifico	Observación del Auditor
		radio, en formatos que puedan ser reutilizables para la Institución.	

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, establece:

Art. 82: “El contrato deberá cumplirse en el lugar, fecha y condiciones establecidas en su texto y en los documentos contractuales anexos al mismo.”

Art. 82 Bis: “La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;
- c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones;
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final;
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley;
- f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes;
- g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad;
- h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles;



i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato.”

Las Bases de Licitación Pública N° LP-26/2017: “Contratación de Servicios de Agencia de Publicidad para Diseño, Producción e Implementación de campañas publicitarias para la ANDA”, establecen:

PARTE III, CONDICIONES GENERALES. CG-02- OBJETO DEL CONTRATO, ALCANCE Y APLICACIÓN DEL CONTRATO: “La presente Licitación tiene como objeto, mantener informada a la población sobre los planes, proyectos y programas que la Institución realiza en temas específicos, así como orientar a la población usuaria sobre el servicio de agua potable y alcantarillado; las medidas de ahorro y buen uso del agua, acciones Institucionales y los logros obtenidos, a través de comunicación directa y medios de comunicación. Se espera con la adquisición del servicio solicitado sea para obtener propuestas de campañas que ayuden a mejorar la Imagen Institucional ante la población”.

PARTE V. DESCRIPCIÓN ESPEFICACIONES TÉCNICAS. ESPECIFICACIONES TECNICAS, establece: “Las características y aspectos técnicos de los servicios requeridos en esta licitación son:

DESCRIPCIÓN	
01	Propuesta de campaña de concientización sobre el uso racional del agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo énfasis en los efectos del cambio climático en la disponibilidad del recurso hídrico en nuestro país.
02	Propuesta de campaña de educación sobre cómo leer su factura de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario, identificando consumo y monto subsidiado
03	Propuesta de campaña sobre difusión de proyectos comunitarios y el impacto que implican estas obras en zonas donde nunca se ha contado con el suministro de agua potable y servicio de aguas negras
04	Propuesta de campaña sobre obras y proyectos institucionales estratégicos 2017
05	Propuesta de campaña para difundir otros proyectos institucionales, mantenimiento de imagen a través de diseño de promocionales, difusión de la marca "anda" y su slogan "el agua es desarrollo", montaje de eventos y publicación de comunicados, avisos de última hora, avisos de licitación y adjudicación UACI, esquelas e imprevistos varios.



2. EN EL CASO DE ADJUDICARSE Y CONTRATARSE DEBERÁN ATENDER LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS DE ANDA:

- a. Elaborar planes de campaña previos de acuerdo a los lineamientos de la Sub Gerencia de Comunicaciones, a cada propuesta para su presentación y validación de la Presidencia de ANDA.
- b. Proporcionar el apoyo efectivo y oportuno en la implementación de las acciones publicitarias y promocionales, así como en la publicación de anuncios de ley, cuando la institución así lo requiera, presentando informes de sus logros y resultados.
- c. Asesorar a la institución en las diversas campañas, publicitarias y promocionales requeridas.
- d. Efectuar reuniones periódicas a fin de dar seguimiento y retroalimentación de las estrategias de comunicación, publicidad y promoción implementadas, para conocer los resultados de la inversión realizada, el impacto de la publicidad en la población y presentar sugerencias para optimizar la inversión futura.

- e. Delegar a un representante que cuente con amplia experiencia en el campo publicitario, con creatividad para realizar propuestas innovadoras, que contribuyan a una óptima comunicación entre la Agencia de Publicidad y la institución. Cualquier cambio en el personal designado a la institución, deberá ser comunicado por escrito.
- f. Cumplir con los trabajos asignados por la institución dentro de un plazo acordado por las partes, para cada requerimiento.
- g. Diseñar e implementar las estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- h. Mantener comunicación permanente con la institución, pudiendo ésta requerir toda la información, documentación y consultas que sean necesarias. Dicha comunicación podrá ser solicitada por la institución, a través de cualquier medio de comunicación disponible, ejemplo e- mail, fax, etcétera;
- i. Una vez autorizada y desarrollada cada campaña publicitaria, ó de promoción la contratista deberá entregar de forma sistematizada a la Sub Gerencia de Comunicaciones, los artes y materiales originales en archivos digitales de cada uno de los materiales audiovisuales e impresos producidos y utilizados en sus formatos de origen; como también todos los materiales de televisión, prensa, fotografía y radio, en formatos que puedan ser reutilizables para la institución.
- j. Mantener una disponibilidad de trabajo las 24 horas del día durante todo el periodo vigente de la contratación para atender los casos de emergencia, que surjan incluso en días no hábiles”.

El Contrato de Servicios N° 38/2017 de fecha 26 de junio de 2017 denominado: “Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA”, suscrito entre el representante ANDA delegado por la Junta de Gobierno y el Representante Legal de la Sociedad OBERMET, S. A. de C. V., establece:

Cláusula Primera: Objeto del Contrato: “El objeto del presente contrato es la prestación de los SERVICIOS DE AGENCIA DE PUBLICIDAD PARA EL DISEÑO, PRODUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PARA LA ANDA El cual será ejecutado por el Contratista de acuerdo a las condiciones y especificaciones técnicas contenidas en las Bases de Licitación No. LP-26/2017, su oferta técnica y económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato. Para el efecto de garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, la Institución contratante podrá realizar todas las gestiones de control en los aspectos material, técnico, financiero, legal y contable que razonablemente considere necesarias con la finalidad de salvaguardar los intereses que persigue. El contratista garantiza que responderá de acuerdo a los términos de este contrato, especialmente por la calidad técnica del servicio prestado, así como de las consecuencias por las omisiones o acciones incorrectas en la ejecución del contrato.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO: La administración del presente Contrato por parte de ANDA, será de conformidad a lo Acordado por la Honorable Junta de Gobierno, mediante Acta Número 26, Acuerdo Número 5, de fecha 15 de junio de 2017, estará a cargo de la Licenciada Silvia Irene Aracely Magaña Azmitia, Sub - Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quien tendrá la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las condiciones y compromisos contractuales, a través del seguimiento y ejecución del contrato en todos los aspectos administrativos, financieros, legales y

técnicos, asimismo darle el cumplimiento a lo establecido en el Art. 82 Bis.- de la LACAP, y además cualquier otro trámite pertinente con la contratación”.

Cláusula Segunda: Documentos Contractuales: “Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Las bases de la Licitación Pública N° LP-26/2017; b) Las adendas o enmiendas emitidas por la ANDA, a las bases, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por la ANDA a las bases, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el concursante ganador a solicitud de ANDA, si las hubiere; e) Acta Número 26, Acuerdo Número 5, de fecha 15 de junio de 2017-, que contiene la Resolución de Adjudicación, emitida por la Junta de Gobierno; f) La oferta del concursante ganador; g) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de este contrato, en su caso; y h) la Garantía. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último.”

La deficiencia se ha originado debido a que la Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas, en calidad de Administradora del Contrato 38/2017, el Supervisor de Contrato 38/2017 y el Coordinador de Audiovisuales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, no han dado cumplimiento a las obligaciones y funciones establecidas en los documentos contractuales, y a la vez no han informado sobre los incumplimientos por parte del Contratista.

La deficiencia ha generado que se pongan en riesgo el cumplimiento de los objetivos esperados de la contratación de los servicios de publicidad por parte de la Institución.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Por medio de nota de fecha 10 de agosto de 2018, la Sub Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), manifiesta lo siguiente: “Aun cuando es importante subrayar que el examen especial del que se está siendo objeto define solamente el proceso de licitación y adjudicación del contrato en mención como objetos de análisis, es importante destacar que la mayor parte del examen y este punto en específico, se refiere a la ejecución del contrato, es decir, posterior al proceso que se examina.

No así, y dado que se cuenta con las evidencias documentales y argumentos requeridos, se remiten a continuación:

- a) Correos electrónicos que muestran la comunicación permanente con la agencia de publicidad para avalar, solicitar o devolver y/o cancelar material o acciones que no corresponden con lo solicitado. Dado que una de las formas de comunicación más viables es el correo electrónico, se remitieron en solicitud anterior, todos los correos electrónicos que muestran que dicho requerimiento ha sido cumplido. Se remiten en esta ocasión, nuevamente los mismos.

Se remite en los informes donde se detallan omisiones acerca del trabajo por realizar. Estos informes abarcan en su totalidad la ejecución del contrato.



b) Se detalla a continuación lo requerido, pero es importante anotar que la ejecución de las campañas publicitarias en el caso de entidades públicas, obedece a la realización de obras y finalización de proyectos relacionados con la misma, ya que no se podría visibilizar obras no realizadas o cuya preponderancia no requiera la difusión por medio de inversión en publicidad; obedece también a coyunturas, prioridades comunicacionales o bien, a disminución en los gastos institucionales y/o políticas de austeridad; ya que las bases de licitación mismas establecen que el monto a utilizar puede ser "de hasta \$..." esto también indica que no es obligatorio erogar el total de los fondos asignados al contrato y por ende la ejecución de las campañas. Asimismo, los informes detallan que algunos de los servicios no eran completamente satisfactorios por lo cual por instrucciones superiores (emitidas de forma verbal), no se ejecutaron algunas acciones solicitadas, ya que las propuestas no cumplieron con las solicitudes realizadas o bien eran entregadas de forma tardía. Es importante destacar que la realización de las acciones comunicacionales depende de una autorización final de la Presidencia de la entidad.

- i. Se remiten evidencias de ejecución de campaña de concientización.
- ii. Se remiten evidencias de la solicitud de dicha campaña, la cual no fue ejecutada por problemas en los tiempos de entrega, puntos detallados en los informes remitidos a UACI Y Unidad Financiera.
- iii. Dicha campaña no fue ejecutada como tal ya que, las bases mismas no establecen como obligatoria la ejecución de las campañas, lo cual también se visibiliza en el hecho de que el monto total de la licitación no debe gastarse en su totalidad, sino que las bases mismas detallan que es "de hasta..." por lo cual, y atendiendo solicitudes superiores de forma verbal, las campañas se van ejecutando acorde a coyunturas y necesidades de la institución.
- iv. Se anexan evidencias de las acciones realizadas.
- v. Se anexan los informes presentados sobre el accionar de la agencia.

- Las validaciones de Presidencia se han realizado vía verbal, ya que ninguna de las acciones publicitarias puede realizarse sin instrucción y aval superior. Algunas se han descrito vía correo electrónico, se remiten.
- La agencia en efecto presto un servicio que no logro satisfacer los requerimientos de la institución lo cual ha quedado plasmado en los informes remitidos, los cuales se entregaron a UACI y unidad Financiera según periodos de tiempo.
- Las reuniones necesarias fueron realizadas, y se recibía la visita de la ejecutiva de cuenta cada vez que era necesario o que la empresa contratada requiriera firmas o indicaciones al respecto. La comunicación, fuera de estas formas se realizó por correo electrónico.
- En los correos iniciales queda plasmado quienes conforman el equipo delegado por la agencia. Se anexa dicho correo.
- Se remite correos donde consta la asignación de trabajos bajo cumplimiento de tiempos específicos.



- Cuando se habla de estrategias de comunicación enfocadas a mejorar el nivel de satisfacción de clientes/usuarios, no se remite en específico a una campaña o estrategia, ya que la satisfacción de los clientes conlleva también la difusión de los proyectos e inversión transparente de los fondos públicos, por lo cual la evidencia de este punto corresponde a todas las acciones realizadas y no a una en específico.
- Nuevamente se anexan los correos electrónicos que son mecanismo de comunicación para todos los ítems descritos, es decir, no se anexan correos para cada punto sino como muestra de la comunicación realizada en todos los ámbitos”.

Por medio de nota de fecha 10 de agosto de 2018, el Ex Supervisor de Contrato 38/2017 y a la vez Ex Coordinador de Audiovisuales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), manifiesta lo siguiente: “Aun cuando es importante subrayar que el examen especial del que se está siendo objeto define solamente el proceso de licitación y adjudicación del contrato en mención como objetos de análisis, es importante destacar que este punto se refiere a la ejecución del contrato, es decir, posterior al proceso que se examina. De igual forma, y dado que se cuenta con las evidencias requeridas, se remite a continuación:

- a) Correos electrónicos que muestran la comunicación permanente con la agenda de publicidad para avalar, solicitar o devolver y/o cancelar material o acciones que no corresponden con lo solicitado. Dado que una de las formas de comunicación más viables es el correo electrónico, se remitieron en solicitud anterior todos los correos electrónicos que muestran que dicho requerimiento ha sido cumplido. Se remiten en esta ocasión, nuevamente los mismos.

Se remite en los informes donde se detallan omisiones acerca del trabajo por realizar. Estos informes abarcan en su totalidad la ejecución del contrato.

- b) Se detalla a continuación lo requerido, pero es importante anotar que la ejecución de las campañas publicitarias en el caso de entidades públicas, obedece a la realización de obras y finalización de proyectos relacionados con la misma, ya que no se podría visibilizar obras no realizadas o cuya preponderancia no requiera la difusión por medio de inversión en publicidad; obedece también a coyunturas, prioridades comunicacionales o bien, a disminución en los gastos institucionales y/o políticas de austeridad; ya que las bases de licitación mismas establecen que el monto a utilizar puede ser “de hasta \$...” esto también indica que no es obligatorio erogar el total de los fondos asignados al contrato y por ende la ejecución de las campañas. Asimismo, los informes detallan que algunos de los servicios no eran completamente satisfactorios por lo cual por instrucciones superiores (emitidas de forma verbal), no se ejecutaron algunas acciones solicitadas, ya que las propuestas no cumplieron con las solicitudes realizadas o bien eran entregadas de forma tardía. Es importante destacar que la realización de las acciones comunicacionales depende de una autorización final de la Presidencia de la entidad.

- i. Se remiten evidencias de ejecución de campaña de concientización.



- ii. Se remiten evidencias de la solicitud de dicha campana, la cual no fue ejecutada por problemas en los tiempos de entrega, puntos detallados en los informes remitidos a UACI Y Unidad Financiera.
- iii. Dicha campana no fue ejecutada como tal ya que, las bases mismas no establecen como obligatoria la ejecución de las campañas, lo cual también se visibiliza en el hecho de que el monto total de la licitación no debe gastarse en su totalidad, sino que las bases mismas detallan que es "de hasta..." por lo cual, y atendiendo solicitudes superiores de forma verbal, las campanas se van ejecutando acorde a coyunturas y necesidades de la institución.
- iv. Se anexan evidencias de las acciones realizadas.
- v. Se anexan los informes presentados sobre el accionar de la agencia.
- Las validaciones de Presidencia se han realizado vía verbal, ya que ninguna de las acciones publicitarias puede realizarse sin instrucción y aval superior. Algunas se han descrito vía correo electrónico, se remiten. -La agencia en efecto presto un servicio que no logro satisfacer los requerimientos de la institución lo cual ha quedado plasmado en los informes remitidos, los cuales se entregaron a UACI Y unidad Financiera según periodos de tiempo.
 - Las reuniones necesarias fueron realizadas, y se recibía la visita de la ejecutiva de cuenta cada vez que era necesario o que la empresa contratada requiriera firmas o indicaciones al respecto. La comunicación, fuera de estas formas se realizó por correo electrónico.
 - En los correos iniciales queda plasmado quienes conforman el equipo delegado por la agencia. Se anexa dicho correo.
 - Se remite correos donde consta la asignación de trabajos bajo cumplimiento de tiempos específicos.
 - Cuando se habla de estrategias de comunicación enfocadas a mejorar el nivel de satisfacción de clientes/usuarios, no se remite en específico a una campana o estrategia, ya que la satisfacción de los clientes conlleva también la difusión de los proyectos e inversión transparente de los fondos públicos, por lo cual la evidencia de este punto corresponde a todas las acciones realizadas y no a una en específico.
 - Nuevamente se anexan los correos electrónicos que son mecanismo de comunicación para todos los ítems descritos, es decir, no se anexan correos para cada punto sino como muestra de la comunicación realizada en todos los ámbitos.

Se aclara que las bases solicitan una propuesta, precisamente porque la agenda debe, como se menciona anteriormente, mostrar las capacidades no solo creativas sino estratégicas de ejecución de campañas publicitarias. Es correcto cuando en los comentarios del auditor se dice que la campana debe programarse de forma estratégica,

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Teléfonos PBX: (503) 2592-8000, Código Postal 01-107
<http://www.cortedecuentas.gob.sv>, 1a. Av. Norte y 13a. C. Pte. San Salvador El Salvador, C.A.

N	Fecha de correo	Asunto	Análisis del Auditor
		OBERMET) para someter a revisión archivos digitales de anuncios de "Convocatoria" y "Fe de Errata" para pauta del viernes 18 de agosto de 2017.	fecha 18 de septiembre de 2017 (presentada a los auditores por el área de Contabilidad), se realizaron publicaciones en medio Prensa sobre Licitaciones y Adjudicaciones el día viernes 18 de agosto de 2017, por un monto de \$265.31.
5	Viernes 18 de agosto de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), para dar indicaciones y texto que debe ser parte de anuncio a publicarse el día lunes 21 de agosto de 2017.	Los dos correos hacen referencia a publicación realizada el día lunes 21 de agosto de 2017, y que según Acta de Satisfacción de fecha 18 de septiembre de 2017 (presentada a los auditores por el área de Contabilidad), fue por un monto de \$7,746.81.
6	Viernes 18 de agosto de 2017	Correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido a la Administradora y Supervisor del Contrato, adjuntado dos opciones de diseño para el anuncio a publicarse el día lunes 21 de agosto de 2017, utilizando el texto enviado por la Sub Gerencia de Comunicaciones de ANDA.	No se presenta evidencia que la Administradora del Contrato aprobara o consultara a otra jefatura de ANDA, la autorización para definir el arte final a publicar.
7	Martes 29 de agosto de 2017	Correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido al Supervisor del Contrato, en el cual solicita ampliación de información para atender respuesta a solicitud de propuestas de banners y rollups para diferentes eventos institucionales y presidenciales de inauguración de proyectos, que fue solicitada por medio de correo de esta misma fecha.	Estos tres correos hacen referencia a la solicitud de diseño y fabricación de banners y rollups, no obstante que el Supervisor del Contrato remitió especificaciones de las dimensiones y otros detalles de los artículos, no existe evidencia de su aprobación, considerando que el Asesor de Comunicaciones de la Presidencia de ANDA manifestó su inconformidad y sugirió mejorar los diseños.
8	Martes 05 de septiembre de 2017	Correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido a la Administradora y al Supervisor del Contrato, en el cual adjunta diseños para banners y rollups para diferentes eventos institucionales y presidenciales de inauguración de proyectos. También se encuentra adjunto correo de fecha miércoles 30 de agosto de 2017 por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta de OBERMET envió a la Administradora y al Supervisor del Contrato, la cotización para los mismos productos, en respuesta a solicitud de propuestas enviada por el Supervisor del Contrato, en correo de fecha 29 de agosto de 2017.	En las Actas de Satisfacción entregadas a los auditores no consta que estos productos fueron finalizados por OBERMET y recibidos de conformidad por parte de ANDA.
9	Martes 05 de septiembre de 2017	Correo enviado por Alejandro Miranda (Asesor de Comunicaciones de la Presidencia de ANDA), dirigido a la Administradora del Contrato, en el cual señala su inconformidad con las propuestas banners y rollups enviados por OBERMET en correo de este mismo día 5 de septiembre de 2017.	
10	Martes 12 de septiembre de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), por medio del cual solicita cuadro	No existe evidencia que la empresa OBERMET remitió a la Administradora del Contrato los



N	Fecha de correo	Asunto	Análisis del Auditor
		mensual de gastos relacionados al Contrato 38/2017. A la vez le indica que estos cuadros deben ser remitidos mensualmente a ANDA para verificar disponibilidades de fondos del referido Contrato.	cuadros mensuales de gastos, tampoco existe evidencia que la Administradora del Contrato haya continuado con su petición a la empresa.
11	Viernes 06 de octubre de 2017	Correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido a la Administradora del Contrato, en el cual adjunta "Status de inversión actualizado al mes de septiembre", para control y seguimiento.	No se adjunta el archivo al que hace referencia el correo, tampoco hay algún documento en el que conste el análisis, control y seguimiento a la información por parte de la Administradora del Contrato.
12	Lunes 23 de octubre de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), por medio del cual solicita propuesta de diseño y cotización, para banner digital que deberá publicarse en medio digital: "Verdad Digital", en el periodo del 1 de noviembre al 20 de diciembre.	Estos correos dan seguimiento a elaboración de banner digital y su respectiva publicación en un medio digital, así también de otra publicación a realizarse en la versión digital de la Prensa Gráfica.
13	Viernes 03 de noviembre de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), por medio del cual solicita ubicaciones propuestas, en relación a: - Miércoles 01 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, informa a la Administradora del Contrato, sobre la contratación de pauta del banner digital en la "Prensa Gráfica" y hace sugerencia de ampliar contratación, - Miércoles 01 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, solicita a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, avances sobre la publicación de banner digital en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, indica a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, confirma la posición en que debería aparecer el banner digital a publicar en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, confirma a la Administradora del Contrato, la posición del banner digital a publicar en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, indica a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, la posición en que debería aparecer el banner digital a publicar en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, remite a la Administradora del Contrato, dos imágenes en las	En estos correos se demuestra el seguimiento y control de las fases previas a la publicación, sin embargo no se demuestra el seguimiento y control de la publicación durante el plazo que duró la pauta.

N	Fecha de correo	Asunto	Análisis del Auditor
		que se visualiza la posición del banner digital a publicar en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, solicita a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, una imagen en la cual pueda visualizarse la posición del banner digital a publicar en la "Prensa Gráfica", - Martes 31 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, responde a la Administradora del Contrato sobre las consultas de la pauta en "Verdad Digital" y la "Prensa Gráfica", además adjunta propuesta de banner para pautar en "La Prensa Gráfica", - Lunes 30 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, solicita a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, información sobre Plan de Medios propuesta banner digital en "Verdad Digital", - Lunes 30 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, adjunta plan de medios para pauta digital según indicaciones de correo de fecha 27 de octubre, - Viernes 27 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, confirma de recibido las indicaciones para ajustar pauta en medio: "Verdad Digital" y a la vez indica que procederá con cotización en medio: "La Prensa Gráfica". - Viernes 27 de octubre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, comunica a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, su aceptación de propuesta de banner digital para pautar en medio: "Verdad Digital"; a la vez solicita cotización para pautar en medio: "La Prensa Gráfica".	
14	Lunes 27 de noviembre de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), por medio del cual da su aprobación a Plan de Medios propuesto por OBERMET y manifiesta quedar a la espera de propuestas de arte para proceder. Adjunto a este correo, se encuentran los correos siguientes: - Lunes 27 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, remite a la Administradora del Contrato, el Plan de Medios con ajuste de pauta en medio: "Contrapunto", - Lunes 27 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, comunica a la Administradora del Contrato que procederá a realizar ajuste de pauta en Plan de Medios,	Estos correos dan seguimiento a elaboración de Plan de Medios para la campaña digital: "Como leer tu factura". En estos correos se demuestra el seguimiento y control de las fases previas a la publicación, sin embargo no se demuestra el seguimiento y control de la publicación durante el plazo que duró la pauta. Y tampoco se demuestra la revisión y aprobación de los artes finales.



N	Fecha de correo	Asunto	Análisis del Auditor
		-Lunes 27 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato, solicita a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, hacer ajuste a pauta en medio: "Contrapunto", -Viernes 22 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, remite a la Administradora y Supervisor del Contrato, el Plan de Medios para campaña digital: "Como leer tu factura", -Martes 21 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, confirma de recibido las indicaciones para elaborar el Plan de Medios para campaña digital: "Como leer tu factura", -Martes 21 de noviembre de 2017, correo por medio del cual la Administradora del Contrato da indicaciones a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, para elaborar el Plan de Medios para campaña digital: "Como leer tu factura", -Martes 21 de noviembre de 2017, correo por medio del cual el Supervisor del Contrato remite a la Ejecutiva de Cuenta OBERMET, arte actual de factura de cobro y otros artes que podrían ser utilizados para diseñar campaña digital: "Como leer tu factura",	
15	Miércoles 20 de diciembre de 2017	Correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET) y para el Supervisor del Contrato, por medio del cual anula la solicitud de reparación de sillas enviada a OBERMET por medio de correo de fecha 27 de noviembre de 2017. Este correo esta adjunto a los correos siguientes: - Lunes 27 de noviembre, correo enviado por Supevisor de Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), para solicitar reparación de sillas institucionales de ANDA. - Martes 05 de diciembre, correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido al Supevisor de Contrato, para dar a conocer propuesta para retapizar 15 sillas. - Miércoles 06 de diciembre, correo enviado por la Administradora del Contrato, dirigido a Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), para aclarar que el color de las sillas debe ser azul. - Miércoles 06 de diciembre, correo enviado por Coralia Granados (Ejecutiva de Cuenta OBERMET), dirigido a la Administradora y al Supervisor de Contrato, para dar a conocer cotización y propuesta para retapizar 15 sillas, con ajuste de color indicado en correo anterior.	Los correos hacen referencia a la solicitud de un servicio que no pudo ser prestado por la empresa OBEMERT. Aunque nos llama la atención que la cotización fue remitida por la Ejecutiva de Cuenta de OBERMET en fecha 06 de diciembre de 2017 y hasta el día 20 de diciembre del mismo año, la Administradora del Contrato manifiesta que se anula la solicitud del servicio debido a la demora incurrida por la empresa para presentar propuestas.



En base al análisis anterior, concluimos que no se tiene evidencia de las gestiones de control para garantizar el cumplimiento del objeto del Contrato 38/2017, según la Cláusula Primera del mismo, para asegurarse que el contratista cumple con la calidad técnica del servicio prestado, de acuerdo a las condiciones y especificaciones técnicas contenidas en las Bases de Licitación No. LP-26/2017, su oferta técnica y económica; así como, identificar e informar las omisiones o acciones incorrectas en la ejecución del contrato.

Cabe mencionar que según Actas de Satisfacción presentadas a los auditores, se pagó a OBERMET por servicios de publicaciones, artículos promocionales y otros productos utilizados en eventos, de los que no consta su revisión y aprobación previo al pago.

Reiteramos que aun cuando no se hayan pagado los servicios que no se prestaron, no se ha dado cumplimiento a las condiciones establecidas en los documentos contractuales de la Licitación LP-26/2017 y en el contrato No. 38/2017: “Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA, específicamente en cuanto a las actividades conjuntas a realizar con el contratista y verificación de los avances, según detalle siguiente:

Parte V.	a. Elaborar planes de campaña previos de acuerdo a los lineamientos de la Sub Gerencia de Comunicaciones, a cada propuesta para su presentación y validación de la Presidencia de ANDA.
Descripción especificaciones técnicas.	j. Proporcionar el apoyo efectivo y oportuno en la implementación de las acciones publicitarias y promocionales, así como en la publicación de anuncios de ley, cuando la institución así lo requiera, presentando informes de sus logros y resultados.
Especificaciones técnicas.	k. Asesorar a la institución en las diversas campañas, publicitarias y promocionales requeridas.
2. En el caso de adjudicarse y contratarse deberán atender los siguientes requerimientos de ANDA:	l. Efectuar reuniones periódicas a fin de dar seguimiento y retroalimentación de las estrategias de comunicación, publicidad y promoción implementadas, para conocer los resultados de la inversión realizada, el impacto de la publicidad en la población y presentar sugerencias para optimizar la inversión futura.
	m. Delegar a un representante que cuente con amplia experiencia en el campo publicitario, con creatividad para realizar propuestas innovadoras, que contribuyan a una óptima comunicación entre la Agencia de Publicidad y la Institución. Cualquier cambio en el personal designado a la Institución, deberá ser comunicado por escrito.
	n. Cumplir con los trabajos asignados por la Institución dentro de un plazo acordado por las partes, para cada requerimiento.
	o. Diseñar e implementar las estrategias de comunicación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
	p. Mantener comunicación permanente con la Institución, pudiendo ésta requerir toda la información, documentación y consultas que sean necesarias. Dicha comunicación podrá ser solicitada por la Institución, a través de cualquier medio de comunicación disponible, ejemplo e- mail, fax, etcétera;



	q. Una vez autorizada y desarrollada cada campaña publicitaria, o de promoción la contratista deberá entregar de forma sistematizada a la Sub Gerencia de Comunicaciones, los artes y materiales originales en archivos digitales de cada uno de los materiales audiovisuales e impresos producidos y utilizados en sus formatos de origen; como también todos los materiales de televisión, prensa, fotografía y radio, en formatos que puedan ser reutilizables para la Institución.
--	--

Por lo tanto, y en base al análisis de los comentarios y documentos presentados posteriores a Lectura de Borrador de Informe, consideramos que la observación se mantiene.

5. CONCLUSIÓN DEL EXAMEN.

De conformidad a los resultados obtenidos por medio de nuestros procedimientos de auditoria aplicados en nuestro Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, en relación al proceso de Licitación y Contratación de Servicios de Publicidad entre ANDA y la Empresa OBERMET S.A. DE C.V. por el periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2017; concluimos

- a. Al evaluar los mecanismos de control interno establecidos por la ANDA y la normativa aplicable al proceso de Licitación LP-26/2017 y contratación de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA", identificamos aspectos que involucran dichos mecanismos de control, su operación y cumplimiento de la normativa, los cuales están contenidos en el apartado 4. RESULTADOS DEL EXAMEN de este Informe. Nuestra revisión no necesariamente identifica todos los aspectos de control y de cumplimiento que podrían ser condiciones reportables, que son también consideradas fallas importantes; con respecto a los rubros no examinados, nada llamó nuestra atención que nos hiciera creer que ANDA, no haya cumplido en todos los aspectos importantes con las disposiciones normativas aplicables.
- b. Debido a limitaciones inherentes al alcance de auditoría definido, no fue posible evaluar los resultados generados por el Contrato de Servicio No. 38/2017 "Contratación de Servicios de Publicidad para Diseño, Producción, Implementación de Campañas Publicitarias para la ANDA", que corresponden a los fines de la contratación, de conformidad a solicitud de servicios y bases de licitación, que permitan verificar el seguimiento, supervisión y alcance de los objetivos establecidos.

6. RECOMENDACIONES.

Recomendamos a los miembros de Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados:

RECOMENDACION No.1

Que para fines de evaluación de ofertas, las Bases de Licitación de los procesos de Licitación de Servicios de Publicidad, contengan factores a los que se les han establecido criterios de evaluación y ponderación claros, objetivos, mensurables o cuantificables, como lo establece el Art. 44 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y Art. 46 del Reglamento de la misma Ley.

RECOMENDACION No.2

Que las Bases de Licitación y su respectivo contrato, correspondiente a los procesos de Licitación de Servicios de Publicidad, establezcan las condiciones de ejecución, entrega o prestación del servicio respectivo; así como los plazos para verificar el avance en el cumplimiento del objeto contractual o su respectivo plan de ejecución y/o cronograma de entregas parciales, como lo establece el Art. 23 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

7. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.

Revisamos el contenido de veintitrés informes de Auditorías y un informe de Examen Especial, elaborados por la Unidad de Auditoria Interna de ANDA, según detalle siguiente:



N	CODIGO	INFORME	FECHA DE PRESENTACIÓN
1	11.IFI01.2017	Evaluación a la gestión, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, ejecutada en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017	Abril de 2017
2	11.IFI02.2017	Auditoria a los proyectos constructivos ejecutada en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2017.	Abril de 2017
3	11.IFI03.2017	Auditoría Financiera ejecutada en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017	Abril de 2017
4	11.IFI04.2017	Auditoria de Gestión a la empresa municipal Hídricos Guayabalences (EMUHIGUA), ejecutada por el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017.	Abril de 2017
5	11.IFI05.2017	Evaluación de cumplimiento contractual de la empresa municipal de San Luis Talpa (EMASALT), ejecutada por el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017.	Abril de 2017
6	11.IFI06.2017	Evaluación a la gestión, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, ejecutada en el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2017	Julio de 2017
7	11.IFI07.2017	Auditoria a los proyectos constructivos ejecutada en el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2017	Julio de 2017
8	11.IFI08.2017	Auditoría Financiera y de cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y sustantivas, ejecutada del 1 de abril al 30 de junio de 2017	Julio de 2017
9	11.IFI09.2017	Revisión a la gestión de riesgo operativo ejecutada en el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2017	Julio del 2017



No	FIRMA	INFORME	FECHA DE PRESENTACIÓN
1	VELASQUEZ GRANADOS Y CIA	Informe Anual de auditoría fiscal, correspondiente al ejercicio 2016	11 septiembre de 2017
2	MURCIA Y MURCIA	Informe Definitivo de Proyectos Condominiales de Agua Potable y Saneamiento en El Salvador, del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2016.	21 de marzo de 2017

8. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES (EMITIDOS POR LA CORTE DE CUENTAS).

No se han desarrollado auditorias por parte de la Corte de Cuentas, relacionadas con el objeto del presente Examen Especial.

9. PARRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere únicamente al Examen Especial a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, en relación al proceso de licitación y contratación de servicios de publicidad entre ANDA y la empresa OBERMET, S. A. de C. V., por el periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2017, por lo que, no se emite opinión sobre las cifras presentadas en los Estados Financieros en su conjunto y se ha preparado para comunicar a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA.

San Salvador, 24 de octubre de 2018.

DIOS UNION LIBERTAD

Director de Auditoría Seis.

