



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO **INFORME ACTIVIDADES** **DE LA GESTIÓN 2009** **DE SEMAPAR**

El Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Riberalta, SEMAPAR es una empresa nueva, de reciente creación que carece de experiencia, con una débil estructura institucional, graves problemas técnicos que inciden en todas las demás áreas; la institución trabaja sin una visión ni misión, sin objetivos ni metas que alcanzar.

Si bien en la última gestión se realizaron algunos avances en cuanto al ordenamiento administrativo y cumplimiento de obligaciones, se descuidó peligrosamente el aspecto técnico dejando a esta sección tan importante de la empresa a su suerte y a criterio de cada empleado, sin ningún tipo de planificación, liderazgo, dirección, seguimiento ni control.

El primer paso para solucionar los problemas, es lograr una clara identificación de los mismos y a partir de allí planificar las acciones a seguir en base a estrategias y proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

Hoy en día, SEMAPAR ha mejorado su imagen que tiene en la población riberalteña, esto se debe al mejor servicio que se está brindando en la cantidad y la calidad del agua.

1.- ASPECTOS TÉCNICOS

1.2. Sistema de Agua Potable y Alcantarillado.-

El sistema de abastecimiento de agua se realiza por medio de tres (3) pozos profundos ubicados en el barrio El Sol, en las instalaciones del CIOS y el último en las inmediaciones de SEMAPAR.

En la presente gestión se ha procedido a la reactivación del Pozo ubicado en los predios de la Exfundación, con el que se espera dar soluciones a las falencias en el abastecimiento de agua potable a los usuarios de nuestra Empresa. Contamos también con un pozo inactivo que se encuentra en el barrio El Periodista.

El caudal de agua ofertado no abastece a la cantidad demandada por la población, dejando un déficit en el consumo actual y si a esto tenemos que sumarle las constantes ampliaciones de la red llegaremos en breve plazo a un agudo desabastecimiento del líquido elemento.

Con respecto a la calidad del agua, existe una planta de tratamiento, que permita realizar un proceso de adecuación de la calidad de acuerdo a normas bolivianas e internacionales, como agua segura y aceptable para el consumo humano. Este proceso libera al agua de bacterias patógenas dañinas para la salud. Para darle mayor eficacia a la planta de tratamiento se optó por implantar un nuevo sistema de cloración a base de gas cloro, mediante la instalación de una planta dosificadora de cloro.

Todas las anteriores administraciones o gerencia han hecho caso omiso a pedidos, recomendaciones y consultas por parte del personal técnico desconociendo de esta manera información muy útil como los rendimientos de energía-bombeo, volúmenes



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

de agua bombeada y recibida por los usuarios, niveles de eficiencia, niveles de pérdida de agua y las causas de estas, etc.

No se efectúan trabajos preventivos de mantenimiento de ambas redes (agua y alcantarillado) debido a la aguda iliquidez financiera y a la existencia de cronogramas de trabajos limitándose a realizar reparaciones y arreglos que pudieron evitarse.

Se esta realizando cambio de medidores en una forma gradual de los que se encuentran obsoletos, esto en combinación con la subprefectura a través de un convenio.

A todo esto tenemos que añadir los constantes robos de agua por parte de la población a través de conexiones clandestinas que agudizan la situación económica de la empresa, a lo cual se esta efectuando en control más estricto para evitar esta situación, como resultado de todas estas deficiencias, se tiene un promedio de perdida de agua en toda la red de 25% mensual, es decir se pierden 23.000 m³ (23 tanques llenos por mes) lo que significa Bs. 46.000. Esta situación ha sido siempre conocida e ignorada por gestiones anteriores.

1.2.1 Problemas Técnicos.

Como resumen se detallan los principales problemas técnicos:

1. Falta de agua, la cantidad no abastece a la demanda.
2. Baja cobertura en agua potable.
3. Baja cobertura en alcantarillado.
4. No existe un preciso registro de caudales por deficiencia en los medidores que permitan cuantificar las fugas de agua.
5. Falta de repuesto y accesorios para operación y mantenimiento del sistema de agua y alcantarillado.
6. No existe coordinación en los trabajos de ampliación de la red que efectúa el municipio.
7. Las perdidas de agua por fugas, mediciones imprecisas (medidores obsoletos) y principalmente por robos alcanzan al 25% mensual del total de agua bombeada a la red.
8. En el sistema de alcantarillado, no se miden los caudales de entrada de la planta de tratamiento de aguas residuales y tampoco de la salida para saber la eficiencia de la planta y también para conocer posibles filtraciones.

2. ASPECTOS INSTITUCIONAL

2.1 Estructura organizacional

La entidad presenta una estructura reducida la que se inicia con la constitución del Directorio, donde le sigue la Gerencia General y el personal de la empresa.

La estructura del personal de la empresa se ajusta a lo establecido en el manual de Organización y Funciones, responsabilizándose cada funcionario de sus responsabilidades.



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

2.2 Área Administrativa

2.2.1 Recursos Humanos

En la actualidad la empresa cuenta con el personal mínimo necesario para la realización de las funciones tanto técnicas como administrativas, esta situación no permite en muchas ocasiones brindar un servicio rápido y oportuno a nuestros usuarios.

La escasa capacitación formal de los empleados en sus funciones específicas y en la atención al cliente, influye negativamente en el conjunto del desempeño del servicio prestado.

Los empleados trabajan sin vestimenta especial de seguridad industrial, estando expuestos a cualquier accidente sin la protección debida.

2.2.2 Administración de Inventarios

No se cuenta con el equipamiento básico para realizar trabajos de mantenimiento y de emergencia a los pozos, bombas y la red, de manera que ante cualquier eventualidad se tiene que acudir a otras instituciones como la Alcaldía Municipal, Cooperativa Eléctrica o Subprefectura con la consiguiente demora en el servicio.

Se carece de repuestos y herramientas por falta de recursos financieros y por la inexistencia en plaza de esos productos. La iliquidez de la empresa no permite que se adquieran ni los repuestos para que los equipos funcionen de manera eficiente.

En general, no hay cantidad suficiente de insumos ni los materiales de plomería y se compra de acuerdo a la necesidad del momento sin ninguna programación.

2.3 Área Comercial

2.3.1 Registro de los Servicios

Desde 1998 hasta 2004 se utilizó un sistema computarizado que nunca llegó a funcionar correctamente, con fallas en su uso y en determinados reportes que emitía.

Para mejorar el registro, en el año 2005 se adquiere un sistema informático a un costo de \$us. 3,100 que era utilizado por la Cooperativa de Agua de la ciudad de Guayaramerín.

Este nuevo sistema computarizado de registro que fue adquirido a un precio elevado, tampoco fue una solución definitiva a los problemas de registro y control. A continuación las falencias que presentan:

1. No se ajusta a las necesidades de la empresa por que fue desarrollada para una cooperativa.



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

2. Es un sistema incompleto, con una base de datos inestables, insegura y obsoleta que puede colapsar en cualquier momento generando una grave distorsión o pérdida de la información.
3. Actualmente, el autor del sistema deslinda cualquier responsabilidad porque ya realizó la entrega definitiva del mismo, además que radica en la ciudad de Guyaramerin, dificultando cualquier consulta, trabajo de mantenimiento o mejora.
4. El sistema emite informes contables, como balances y estados de resultados con información incompleta o distorsionada que no permiten analizar la situación patrimonial de la empresa.

2.3.2 Medición del Consumo

Todas las conexiones cuentan con un medidor para el registro del consumo, estos medidores fueron colocados en el año 1998 cuando se instaló la red de agua potable, al momento se está cambiando los medidores obsoletos o los que están en mal estado.

2.3.3 Aspectos Tarifarios

Las actuales tasas están vigentes desde la creación de SEMAPAR en septiembre de 2002 sin que hayan sido actualizadas respecto a la Unidad de Fomento de Vivienda (U.F.V) para el mantenimiento de su valor en el tiempo, es decir corregir el efecto de inflación.

Desde la mencionada fecha todos los precios de insumos como repuestos, herramientas, equipamiento técnico, material de oficina, salarios, etc. Se han incrementado y no así el ingreso por tarifa de consumo. Como resultado, el poder adquisitivo de la empresa y su solvencia se han reducido constantemente, empobreciéndose cada día más.

La ley N° 2434 del 21 de diciembre de 2002 en su artículo 2 establece “Las alícuotas, valores, montos, patentes, tasas y contribuciones especiales establecidas en las leyes, se actualizarán respecto a la variación de la Unidad de Fomento de Vivienda, publicada por el Banco Central de Bolivia”.

Por otra parte, las tasas vigentes no responden a un análisis de costos u otros estudios y tampoco se siguieron las recomendaciones de tasa definidas por el proyecto financiado por el FNDR que debían ser mayores en aproximadamente en 30%.

Las tarifas actuales no alcanzan para cubrir los gastos de operación y mantenimiento por lo que se recibe constantemente apoyo del municipio.

2.4. Área Financiera

2.4.1 Presupuesto



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

No se tienen presupuestos de las últimas gestiones que permitan conocer la programación general y la capacidad de generar recursos de la empresa.

El cumplimiento de las obligaciones como la deuda y consumo de energía eléctrica, la deuda con el municipio y otras restringen la liquidez de la entidad, sobre todo para atender los gastos de mantenimiento y operación.

2.4.2 Estado de Resultados y Balances

Por deficiencias del sistema informático no se dispone de los indicadores financieros como el balance y el estado de resultados con información precisa y completa, que son de extrema necesidad en el manejo de cualquier empresa, por lo tanto se desconoce información vital sobre la cual se pueda planificar el futuro de SEMAPAR.

2.4.3 Endeudamiento

Gracias a la subvención de la Alcaldía para la presente gestión se ha podido cumplir con todas las obligaciones pendiente que teníamos.

Al momento nos encontramos con una economía saneada, pero los ingresos generados en el cobro a los usuarios no alcanza para realizar todos los gastos de funcionamiento que la empresa requiere para su desempeño laboral.

2.4.4 Cuentas por Cobrar

Como no se dispone de un departamento de cobranzas, las cuentas por cobrar por consumo de agua y alcantarillado han sido totalmente descuidadas, es decir que no se cumplió con ningún procedimiento de cobranza, seguimiento ni control.

Entre los años 2004 hasta Diciembre/09, las deudas de los usuarios llegan a Bs. 750.938.33

Del total de usuarios registrados en el sistema es de 6055, los activos con sus pagos regulares son 3.450 y los inactivos que generan esta deuda en mora son 2605.

3. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA EMPRESA

3.1 Infraestructura

La empresa cuenta con una sede central administrativa y técnica donde desempeña sus actividades y la planta técnica de las lagunas de oxidación donde se procede el agua servida del alcantarillado, además de los pozos de abastecimiento de agua.

La sede central cuenta con un edificio principal y el almacén, el primero se encuentra con su infraestructura muy deteriorada por la falta de mantenimiento, el techo presenta innumerables goteras, la instalación eléctrica es deficiente con cables a la vista, se tienen ventanas con vidrios rotos, etc.



Gobierno Municipal de Riberalta

Primera Sección – Provincia Vaca Díez

Actualmente se encuentra en construcción el nuevo edificio del almacén esperamos contar con ello hasta enero de 2010, obra que debió ser entregada en septiembre de 2008.

A las lagunas de oxidación se le realizan el trabajo de mantenimiento, al momento se encuentra en pleno proceso de arborización de acuerdo a contrato.

3.2 Equipamiento

La empresa no dispone del equipamiento logístico elemental para el desempeño de sus funciones debido a los problemas económicos.

Este equipamiento es muy importante porque permite un trabajo oportuno, eficiente y eficaz en la atención de nuestros usuarios y principalmente en emergencias.

Es muy necesario una retroexcavadora pequeña una grúa para trabajos de mantenimiento de la red y de los pozos, y lo que es más esencial para mantenimiento de toda la red de alcantarillado y evitar problemas frecuentes en el sistema atmosférico.

En la presente gestión se realizaron gestiones y se obtuvo la donación de dos motocicletas y un equipo de computación de la empresa de agua potable SAGUAPAC. Las mismas que son de mucha importancia para el traslado de nuestros funcionarios a sus diferentes funciones.

De acuerdo a un análisis con los diferentes departamentos de la Empresa tanto en el área técnica como administrativa, se tomo como principio elemental de que nuestra empresa tienda a despegar en forma positiva teniendo como principal parámetro devolver la credibilidad a nuestros usuarios demostrando un mejor servicio en el abastecimiento y calidad, dando como muestra a esta política nueva el incremento que estamos teniendo en nuestras recaudaciones mensuales.