

INFORME DE AUDITORÍA

OC-27-24

14 de agosto de 2026

**Autoridad de Acueductos y
Alcantarillados de Puerto Rico**

**Oficinas de Servicios al Cliente, de
Recuperación de Agua y de
Recuperación de Agua no Facturada**

**Contratos de Servicios Profesionales
y Consultivos**

(Unidad 3020 - Auditoría 15667)

Período auditado:

1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2024

Área de Infraestructura y Desarrollo Sostenible
Área de fiscalización



OFICINA ⁷⁵ **de la**
CONTRALORA
GOBIERNO DE PUERTO RICO
ANIVERSARIO

Contenido

Opinión	2
Objetivos	2
Hallazgos	3
1 - DEFICIENCIAS EN LA FORMALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTIVOS	3
2 - AUSENCIA DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS A EMPLEADOS DE LA AUTORIDAD	11
Recomendaciones	12
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	12
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	13
CONTROL INTERNO	14
ALCANCE Y METODOLOGÍA	14
Anejo 1 - Miembros de la Junta de Gobierno durante el período auditado	16
Anejo 2 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado	17
Fuentes legales	19

A los funcionarios y a los empleados de la Autoridad, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Aprobado por:

Oficina de la Contralora de Puerto Rico

Realizamos una auditoría de cumplimiento de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (Autoridad), según los objetivos de auditoría establecidos; y de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro Plan Anual de Auditorías.

Este *Informe* contiene dos (2) hallazgos del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

Opinión

Cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de la Autoridad objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables; excepto por los **hallazgos 1 y 2**.

Objetivos

General

Determinar si las operaciones fiscales de la Autoridad se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

Específicos

- | | | |
|---|----|-------------------|
| 1 - ¿Los contratos de servicios profesionales y consultivos relacionados con las oficinas de Servicios al Cliente, de Recuperación de Agua y de Recuperación de Agua no Facturada se formalizaron de acuerdo con la <i>Ley Núm. 40 de 1945</i> , según enmendada; la <i>Ley 237-2004</i> , según enmendada; el <i>Procedimiento 949 de 2005</i> y el <i>Memorando Especial 2-2016</i> ? | No | Hallazgo 1 |
| 2 - ¿Los servicios profesionales y consultivos contratados y pagados para las oficinas de Servicios al Cliente, de Recuperación de Agua y de Recuperación de Agua no Facturada fueron realizados según lo establecido en los contratos? | No | Hallazgo 2 |

Hallazgos

1 - Deficiencias en la formalización y administración de contratos de servicios profesionales y consultivos

La Autoridad tiene y puede ejercer todos los derechos y poderes que sean necesarios o convenientes para hacer contratos y formalizar todos los documentos necesarios o convenientes. La *Ley 237-2004* establece que la contratación de servicios profesionales o consultivos debe realizarse de manera excepcional, cuando la entidad gubernamental no disponga de recursos internos adecuados, o cuando la pericia, la destreza o la experiencia del contratista sea necesaria para la consecución de los fines para lo cual es contratado. El contrato debe indicar de forma precisa cuáles son los servicios u obligaciones que se requieren por el gobierno. Los servicios que se contraten tienen que estar descritos detalladamente en el contrato.

En la Autoridad, el proponente¹ de la contratación de servicios completa la *Solicitud de Contrato de Servicios Profesionales (Solicitud de Contrato)*, en la que certifica que cumple con las leyes y los reglamentos aplicables a los servicios, obtiene y remite las aprobaciones de los distintos departamentos de la Autoridad, y administra el contrato. En el *Procedimiento 949 de 2005* se establece que el proponente es responsable de la determinación de la necesidad del contrato, de acuerdo con los mejores intereses del servicio de la Autoridad; de la sustancia del acuerdo negociado; y de obtener y someter los documentos requeridos para su otorgamiento. Se establece, además, que en todos los contratos otorgados el proponente deberá evaluar la necesidad real de los servicios a ser contratados, la situación económica y el presupuesto de la entidad gubernamental.

En el *Memorando Especial 2-2016* se establece que en el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico es política pública que las funciones permanentes de los organismos gubernamentales se realicen mediante la creación y ocupación de puestos. Para cumplir con esta política las entidades públicas deben realizar un estudio cuidadoso y minucioso de la forma, el modo y las condiciones en que se rendirán los servicios para determinar si estos constituyen un puesto o crean una relación contractual. Antes de efectuar cualquier contrato de servicios profesionales y consultivos, las oficinas de Recursos Humanos de los organismos gubernamentales deben realizar el análisis correspondiente para determinar si los servicios a prestarse crean una relación contractual o constituyen un puesto. En las condiciones o características de una relación contractual, los servicios no están incluidos en el *Plan de Clasificación de Puestos*² de la entidad gubernamental, y tampoco amerita que se cree dicha clasificación. Además, los servicios contratados están especificados en el texto del contrato; el horario de trabajo es flexible, hasta donde sea posible; y no debe ser igual a la jornada regular de trabajo establecida para los empleados de la agencia contratante. La jornada regular de trabajo de 37.5 o 40 horas laborables semanales, y la regularidad o continuidad en la prestación de los servicios, son condiciones o beneficios aplicables a los empleados que ocupan puestos.

¹ Se refiere al director de departamento o director ejecutivo regional responsable de determinar la necesidad de los servicios y de negociar el contrato.

² La Autoridad tiene el *Plan de Clasificación y Retribución*, aprobado el 8 de noviembre de 2007, en el cual se incluyen los puestos y las funciones del personal de la entidad.

El director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales es responsable de evaluar si procede la contratación de los servicios, de acuerdo con las normas laborales aplicables, y su determinación se incluye en la *Solicitud de Contrato*. Dicho funcionario debe, además, realizar un estudio para determinar si los servicios contratados constituyen un puesto regular en la entidad gubernamental. La presidenta ejecutiva aprueba finalmente la contratación.

La Autoridad cuenta con la Oficina de Recuperación de Agua No Facturada (ORANF)³ que es responsable de investigar el hurto de agua potable. Esta Oficina cuenta con un (1) director auxiliar, un (1) gerente administrativo, y cinco (5) gerentes regionales de servicios al cliente, uno (1) por cada región. Dichos gerentes le responden al director auxiliar, quien, a su vez, le responde al director del Directorado de Servicios al Cliente. Además, cuenta con la Oficina de Recuperación de Agua (ORA), responsable de identificar las pérdidas físicas (salideros) de agua potable, la cual no es facturada. Esta Oficina es dirigida por un asesor ejecutivo, quien le responde al vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa.

El 1 y el 5 de julio de 2022 la Autoridad formalizó dos (2) contratos con un contratista⁴ por \$9,672,950⁵ para prestar servicios profesionales relacionados con el Programa de Optimización de Ingresos, Apoyo de Mejora Continua a Servicios al Cliente y Proyectos Especiales⁶ en la ORANF; y para implementar las iniciativas de manejo de presiones, detección de fugas y análisis de balance hídrico en la ORA. El contrato relacionado con la ORANF fue enmendado el 29 de junio de 2023 para aumentar el importe por \$425,000. La vigencia del contrato de la ORANF fue del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023 y del contrato de la ORA fue del 5 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

El contratista remitió dos (2) propuestas de abril de 2022 a la Autoridad para ofrecer servicios en la ORA y en la ORANF⁷. El 29 de abril de 2022 la Junta de Gobierno de la Autoridad autorizó la formalización de los contratos para los servicios en la ORANF y en ORA, condicionado a que se cumpliese con la normativa legal aplicable. Los proponentes de estos contratos fueron el vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa y el director de Servicios al Cliente. Estos también administraban los contratos.

El 23 de mayo de 2022 la directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales remitió al vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa un memorando con el resultado de una evaluación de la solicitud del contrato para la ORA, y el 16 de junio de 2022 remitió otro al director de Servicios al Cliente para los servicios solicitados para la ORANF. En dichos memorandos se determinó que no había objeción en que se otorgaran

³ Anteriormente, conocida como Proyecto de Reducción de Agua No Facturada (PRANF). Esta tiene oficinas en la sede y en las cinco (5) regiones de la Autoridad.

⁴ Según el *Certificado de Incorporación* de esta entidad, su naturaleza o propósito es prestar servicios de consultoría en tecnología de información.

⁵ Del 1 de julio de 2020 al 29 de junio de 2023, la Autoridad otorgó 17 contratos por \$39,928,436 al contratista por servicios de consultoría y servicios profesionales.

⁶ Este Programa incluye iniciativas para incrementar la facturación y/o el recaudo de ingresos. Entre las iniciativas están la reducción del hurto, realizar cobros especializados, la transferencia de cuentas inactivas, el seguimiento de la facturación, apoyo en proyecto de lectura remota, la optimización de oficinas comerciales, y otras iniciativas relacionadas con Servicios al Cliente y Optimización de Ingresos.

⁷ Estas tenían fecha de abril de 2022, no se nos suministró evidencia de las fechas en que fueron remitidas a la Autoridad.

los contratos de servicios para ambas oficinas. Entre las razones para dicha decisión estaba la necesidad de peritaje para realizar las tareas del contrato. En el memorando relacionado con la ORANF se determinó que los servicios que prestaría el contratista podían ser comparables en complejidad, funciones y responsabilidad a clases activas dentro de los planes de clasificación de la Autoridad.

El 27 de mayo y el 29 de junio de 2022 la entonces presidenta ejecutiva de la Autoridad aprobó la *Solicitud de Contrato* para los servicios en la ORA y en la ORANF.

Durante la vigencia de los contratos, el contratista asignó 231 personas en la ORANF y 33 en la ORA. En el contrato relacionado con la ORANF se estableció que el contratista debía, entre otras cosas, proveer el personal para los trabajos contratados. El personal contratado para la ORANF incluyó un (1) director, siete (7) gerentes, 13 supervisores de campo, 41 representantes de servicios al cliente, 63 técnicos de campo, 18 técnicos de campo revisor, 12 asistentes de gerente, 10 consultores, nueve (9) planificadores, siete (7) analistas de cuentas, seis (6) consultores seniors, seis (6) coordinadores de oficina, cinco (5) técnicos de campo especializados, cuatro (4) coordinadores de campo, tres (3) validadores de procesos, tres (3) programadores seniors I, tres (3) plomeros, dos (2) gerentes Aval, dos (2) gerentes de cuentas especializadas, dos (2) analistas cuentas especializadas, dos (2) oficinistas, dos (2) gerentes Senior, dos (2) inspectores, un (1) chofer, un (1) plomero, un (1) coordinador de almacén, un (1) asistente de gerente de operaciones de campo, un (1) de validación de procesos-educación, un (1) consultor junior, un (1) supervisor de planificación y un (1) programador II.

En el contrato relacionado con la ORA se estableció que el contratista también proveería personal para apoyar al director de la ORA. El personal contratado para la ORA incluyó cinco (5) consultores, un (1) consultor junior, un (1) gerente de proyecto, 22 personas para trabajo de campo, un (1) programador senior, un (1) supervisor del personal de campo y dos (2) *team leaders*.

Del 1 de agosto de 2022 al 6 de julio de 2023, el contratista facturó \$9,908,797 por los servicios prestados del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023. Del 13 de octubre de 2022 al 15 de febrero de 2024, la Autoridad desembolsó \$8,966,478 por ambos contratos⁸.

El examen de la formalización y de los servicios prestados mediante los dos (2) contratos reveló lo siguiente:

- a. La directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales no preparó un estudio escrito para determinar si los servicios contratados incluían funciones de puestos regulares en la Autoridad. Tampoco preparó un estudio cuidadoso y minucioso de la forma, el modo y las condiciones en que se rendirían los mismos. Los memorandos del 23 de mayo y 18 de junio de 2022 fueron remitidos sin el estudio requerido que evidenciara las conclusiones determinadas en los mismos. Al evaluar las condiciones en las que se rindieron los servicios, durante la vigencia de los contratos, encontramos lo siguiente:

⁸ La diferencia por \$942,319 entre el importe facturado y el importe pagado de ambos contratos se debe al importe retenido y a la factura pendiente de pago de la enmienda 2023-000007-A.

- 1) 264⁹ personas del contratista realizaron funciones en la ORANF y en la ORA, similares a las funciones de 19¹⁰ puestos contenidos en el Plan de Clasificación de Puestos de empleados de la Autoridad¹¹.
- 2) 253¹² personas del contratista trabajaron en la ORANF y en la ORA, al menos, 40 horas semanales, durante el período contratado.
- 3) Cuatro (4) personas del contratista estuvieron brindando servicios en la ORANF entre cuatro (4) y 16 años, lo cual es característica de un puesto de la Autoridad por la regularidad y la continuidad en la prestación de los servicios. Estas personas ocuparon los puestos de técnico de campo, asistente de gerente, oficinista de finanzas, representantes de servicios al cliente y coordinador de campo.
- b. El vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa, y el director de Servicios al Cliente no requirieron al contratista que incluyera en las propuestas de servicios información específica de las funciones asignadas al personal contratado para la ORA y la ORANF. Las propuestas remitidas por el contratista, que fueron incluidas con los contratos formalizados, incluyeron tareas generales que realizaría dicho personal.
- c. La Autoridad no realizó un análisis económico para determinar la conveniencia y necesidad de realizar los trabajos en la ORANF y en la ORA con personal contratado.
Un (1) programador senior del contratista, asignado en la ORA, realizó funciones similares al puesto de gerente de Tecnología de Sistemas de Información, el cual estaba vacante en la ORA desde el 1 de julio de 2021. Este puesto tiene un salario anual entre \$50,400 y \$85,680. Del 13 de octubre de 2022 al 14 de septiembre de 2023, la Autoridad pagó \$134,712 al contratista por los servicios prestados por el programador senior de julio de 2022 a junio de 2023.
- d. Las funciones que realizaron 193 (84 %) de las personas contratadas para la ORANF, y 25 (76 %) de la ORA, no requerían peritaje. Esto, a pesar de que entre las razones indicadas por la directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales para la contratación de los servicios estuvo la necesidad de peritaje. Entre los puestos que no requerían peritaje en la ORANF y en la ORA estaban chofer, técnico de campo, representantes de Servicios al Cliente, técnico de campo revisor, personal de campo, supervisor de campo y asistente de gerente.

Criterios

Las situaciones comentadas son contrarias a las siguientes disposiciones:

- Artículos 2 y 3 G. de la *Ley 237-2004* [**Apartados b. y d.**]
- Secciones 1.b., c., g., y 2.a. de *Responsabilidades*, y Sección 1.h. de *Pasos a seguir para la contratación del Procedimiento 949 de 2005* [**Apartados del a. al d.**]
- Incisos A.1 y 2, y B.2, 3 y 6 del *Memorando Especial 2-2016* [**Apartados del a. al d.**]

⁹ De estas, 231 personas brindaron servicios en la ORANF y 33 en la ORA.

¹⁰ Once puestos de la Autoridad están relacionados con funciones de la ORANF y ocho (8) puestos con funciones en la ORA.

¹¹ El 20 de junio de 2024 la Comisión de Innovación, Telecomunicaciones, Urbanismo e Infraestructura del Senado de Puerto Rico, concluyó que la Autoridad ha gastado millones de dólares en contratación para funciones que pueden realizar los propios empleados de la unidad apropiada, lo que ha contribuido a una duplicidad de servicios.

¹² De estas, 221 personas brindaron servicios en la ORANF y 32 en la ORA.

Efectos

Las situaciones comentadas tienen los siguientes efectos:

- Se incurrió en costos por servicios contratados, que podía realizar el personal de la Autoridad si fuese debidamente capacitado.
- La Autoridad pagó entre \$49,152 a \$84,312 adicional a lo que pagaría por los servicios de un programador senior por no realizar un análisis económico del personal contratado.
- Pago por servicios donde los fondos se pudieron usar para otros fines en especial dado la condición económica de la Autoridad.

Causas

Las situaciones identificadas se deben, entre otras cosas, a lo siguiente:

- La entonces directora de Recursos Humanos no cumplió con sus deberes legales y administrativos en la evaluación de la contratación de los servicios profesionales. **[Apartado a.]**
- El entonces vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa, y el entonces director de Servicios al Cliente tampoco cumplieron con sus deberes administrativos en la evaluación de las propuestas y la administración de los contratos. La entonces presidenta ejecutiva de la Autoridad no supervisó adecuadamente dichas operaciones. **[Apartados del b. al d.]**

Recomendaciones de la 1 a la 4

Comentarios de la gerencia

En cuanto al Memorando Especial 2-2016...debe entenderse inaplicable a la Autoridad, independientemente de que la agencia que lo administra indique que está vigente.

La Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales cumplió con realizar las evaluaciones requeridas y así lo certificó. El referido Procedimiento 949¹³ establece que el director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Autoridad es responsable de hacer un estudio para determinar si constituye un puesto regular la contratación de los servicios profesionales o técnicos a contratarse. El Procedimiento 949 no establece la forma y manera en que el Director de Recursos Humanos deberá hacer constar su estudio o cuán detallado o general debe ser el mismo. Para certificar el resultado de la evaluación mencionada en el Procedimiento 949 al Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, la Autoridad creó un formulario que requiere que dicho director certifique si procede o no la contratación. Lo que requiere el Procedimiento 949 es la realización del estudio para determinar si constituye un puesto regular la contratación de los servicios profesionales o técnicos y la certificación del resultado. Existe dicha certificación oficial

¹³ *Procedimiento 949, Contratación de Servicios Profesionales*, aprobado el 3 de mayo de 2005.

firmada de la entonces Directora de Recursos Humanos a los efectos que se podía proceder con las contrataciones. La Autoridad excedió lo requerido por el Procedimiento 949 al preparar un memorando explicativo que recogió los resultados de la evaluación realizada. [...]

El que el contratista cuente con empleados que han permanecido laborando con dicha entidad privada entre 4 y 16 años, es una atribución del contratista que demuestra que parte de su empleomanía cuenta con un trabajo estable. Sin embargo, ello no constituye violación alguna de la normativa citada como criterios o bases legales del borrador de informe. [...] *[sic]* **[Apartado a.]**

Basta con leer por completo el texto del contrato 2023-000021 para notar que la Propuesta menciona tareas específicas a ser realizadas por el contratista. Según explicado, la contratación no es de una persona natural para entrar a detallar las tareas a ser realizadas por dicha persona. Los servicios se proveerán por una entidad jurídica y es a ésta a quien se le requieren. [...]

En cuanto al Contrato 2023-000007, también se le requiere al contratista como ente corporativo contratado la ejecución de las iniciativas para lograr los resultados requeridos por la Autoridad. El contrato requiere el cumplimiento con un objetivo por parte de la entidad corporativa contratada y se establecen en la Cláusula Primera del Contrato una lista de servicios a ser brindados. Ya que no se contrataron personas naturales, no procede ni se requiere entrar en un desglose específico de qué funciones deba asignar el ente corporativo contratado a sus recursos internos. [...] *[sic]* **[Apartado b.]**

Se acepta que no hemos encontrado que para el período auditado haya documentado un análisis económico para determinar la conveniencia con personal contratado. La preparación de un análisis económico para la contratación de servicios profesionales no se exige en ley alguna. No obstante, para el Contrato 2023-000021, se hace constar que en el Plan Fiscal Certificado de la Autoridad para el año fiscal 2023, el cual fue aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera para Puerto Rico, se reconoció que las medidas contratadas al gerente de proyecto externo para contrarrestar la pérdida de agua eran fundamentales para alcanzar el objetivo de la Autoridad de reducir sus pérdidas de agua y, por tanto, su producción de agua. En cuanto al contrato 2023-000007, tampoco hemos encontrado que se haya documentado para el período auditado un análisis económico [...] Sin embargo, [...] el Director de Finanzas de la Autoridad periódicamente confirma ante la Junta de Gobierno que los fondos que se ha encomendado recuperar con el contrato, en efecto se han recibido. Es importante mencionar que en reunión de la Junta de Gobierno de la Autoridad de 26 de abril de 2024 en la discusión sobre la contratación del contratista de la ORANF, se le inquirió al entonces Director de Finanzas de la Autoridad informar cómo se manifestaban los recaudos por estos servicios, a lo que el Director de Finanzas indicó que las acciones y ejecutorias del Programa en cuanto al costo versus el beneficio recibido resultaba favorable y se alcanzaban los beneficios esperados sobre las cobranzas e ingresos. [...] **[Apartado c.]**

En cuanto al contrato para la ORA, sostenemos que el contratista requiere peritaje para ejecutar sus funciones. [...] la gran mayoría de los recursos provistos por el contratista para ORA poseían experiencia de al menos 4 años en detección de fugas, manejo de presiones, mapas, hidráulica básica, electrónica básica y sistemas de telemetría para poder ejecutar, con la supervisión del Gerente o Team Leader, localización y “awareness” de fugas, instalación de equipos de medición, monitoreo y recolección de datos, atención a emergencias, comunicación y reporte, inspección y diagnóstico. [...] En cuanto al contrato de la ORANF, al ser el contratista una corporación que tiene sus propios empleados, se analiza el peritaje/experiencia del contratista en lograr los objetivos establecidos por la Autoridad para la optimización de ingresos, siendo la forma y manera en la que el contratista emplea sus recursos y cómo los adiestra inherencia, prerrogativa y riesgo contractual del propio contratista. [...] **[Apartado d.]**

—*presidente ejecutivo*

El Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Autoridad emitió memorandos sobre las contrataciones propuestas para la ORANF y la ORA en los que describió el alcance de su análisis y sus conclusiones y recomendaciones. El propósito del análisis realizado fue determinar si los servicios a contratar eran en esencia funciones de puestos dentro del servicio de carrera o confianza de la Autoridad y si era propio otorgar dichos contratos a raíz de las conclusiones del referido análisis.

Las conclusiones establecidas en los mencionados memorandos suponen que personal de dicho departamento realizó un análisis detallado de los servicios a ser contratados para la ORANF y la ORA con las funciones, responsabilidades y complejidades de las clases activas dentro de los Planes de Clasificación de la Autoridad para determinar si eran comparables y si se podía continuar con la contratación. [...] Entendemos que los contratos evaluados por la Oficina de la Contralora de Puerto Rico cumplen con la normativa aplicable a la contratación de servicios profesionales. **[Apartado a.]**

En los contratos de servicios profesionales formalizados para la ORANF y la ORA se detallan las iniciativas, actividades y recursos contratados. Los servicios específicos a ser prestados por el contratista son los que de tiempo en tiempo le fueron requeridos por la Autoridad dentro del ámbito de servicios contratados y que constan en las facturas sometidas por el contratista por los servicios rendidos. *[sic]* **[Apartado b.]**

La Autoridad mantuvo y mantiene contratos de servicios profesionales con el Contratista para la ORANF con el propósito de identificar y coordinar una serie de iniciativas que han posibilitado el incremento en facturación y del ingreso de efectivo a la Autoridad por los pasados años fiscales y al presente. El desarrollo efectivo y oportuno de estas iniciativas han sido críticas para la generación de ingresos y la estabilidad fiscal de la Autoridad. Además, han posibilitado la mejora continua de servicios al cliente.

Específicamente, las iniciativas ejecutadas como parte del contrato de servicios profesionales durante el año fiscal 2022-2023 produjo ingresos nuevos por aproximadamente \$21 millones. Ingresos que de otra forma no hubieran ingresado a las arcas de la Autoridad, ya que esta no cuenta con el personal interno necesario y especializado para el desarrollo de

estas iniciativas, que son adicionales a los servicios recurrentes que brinda la Autoridad. Las iniciativas de la ORANF han formado parte de las iniciativas incluidas en el Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión Fiscal para generar los ingresos necesarios para cubrir los costos operacionales de la Autoridad.

En cuanto a los servicios profesionales contratados para la ORA, los mismos han sido necesarios para el desarrollo y ejecución de iniciativas dirigidas a la recuperación de la pérdida de agua, una situación crítica que ha enfrentado la Autoridad por décadas y que necesita ser atendida con diligencia. De hecho, la reducción de la pérdida de agua es una de las iniciativas estratégicas claves incluidas en el Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión Fiscal para robustecer la operación, sostenibilidad y resiliencia de la Autoridad.

El contrato de servicios profesionales de la ORA, para el año fiscal 2022-2023, atendía el gerenciamiento de las principales iniciativas que tenía en curso la Autoridad para la reducción de la pérdida de agua. [...] **[Apartado c.]**

[...] Los servicios profesionales contratados para la ORANF y la ORA requerían del personal externo necesario para la realización de las tareas requeridas por las iniciativas en desarrollo y ejecución, con el conocimiento y la experiencia en las metodologías desarrolladas y probadas en la Autoridad, para obtener los resultados esperados y en el tiempo establecido. [...] **[Apartado d.]**

[...] aun cuando los servicios a ser prestados por el Contratista puedan ser comparables en complejidad y responsabilidades a clases activas dentro de los Planes de Clasificación de la Autoridad, se justifica la contratación de personal externo y con el peritaje necesario para la realización de las tareas contratadas, debido al conocimiento y las experiencias en metodologías, gerencia y dirección estratégicas ya probadas en la Autoridad. [...] Entendemos que las situaciones antes indicadas no son contrarias a la normativa legal aplicable, ni a los contratos. La Autoridad recurrió excepcionalmente a la contratación de servicios profesionales para la ORANF y la ORA, pues no contaba con el personal necesario para ejecutar las iniciativas especializadas e indispensables para sus operaciones y su estabilidad fiscal. **[Apartados a. y d.]**

—expresidenta ejecutiva

Consideramos las alegaciones del presidente ejecutivo y de la expresidenta ejecutiva, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

- La evidencia suministrada por el presidente ya había sido considerada durante la auditoría. El memorando certificado al que se refiere el presidente no incluye un estudio de los puestos contratados para evaluar si los servicios contratados constituyen funciones inherentes a puestos regulares dentro del Plan de Clasificación de puestos y la estructura organizacional. Además, las propuestas recibidas, que forman parte de los contratos, no incluían información específica de las funciones asignadas al personal contratado. Tampoco se requería peritaje para algunas de estas funciones. En relación con el *Memorando 2-2016*, según consulta realizada a la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos (OATRH), el mismo sigue vigente y es de aplicabilidad a la Autoridad en servicios provistos por terceros o entidades privadas.

- Durante la auditoría le solicitamos a la expresidenta ejecutiva el estudio realizado para ambos contratos y nos certificó que los memorandos emitidos eran el análisis realizado. Estos memorandos no consideraban puestos ni funciones de los contratados.

2 - Ausencia de transferencia de conocimientos técnicos a empleados de la Autoridad

En la *Política de la Junta de Supervisión y Administración Fiscal para Puerto Rico* se dispone que los contratos de servicios profesionales, y las enmiendas a estos, deben incluir una disposición que requiera la transferencia adecuada de habilidades y conocimientos técnicos de la entidad contratante al personal del sector público. Esto, en la medida que dichos contratos o enmiendas contemplen servicios profesionales recurrentes que puedan ser realizados por personal gubernamental debidamente capacitado.

En el contrato otorgado el 5 de julio de 2022 de la ORA se dispone que la compañía o el consultor contratado están obligados a transferir sus habilidades y conocimientos al personal de la Autoridad. En la evaluación de la *Solicitud de Contrato* para la ORANF, la directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales determinó que los servicios contratados no eran recurrentes, por lo que no se requirió en el contrato la transferencia de las habilidades y los conocimientos al personal de la Autoridad. Contrario a lo indicado en la *Solicitud de Contrato* de la ORANF, en el **Hallazgo 1-a.3 y d.** concluimos que algunos de los servicios contratados para dicha oficina eran recurrentes y no especializados.

El vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa, y el director de Servicios al Cliente no requirieron al contratista la transferencia de habilidades y conocimientos técnicos a pesar de que brindó servicios recurrentes en la ORA y en la ORANF, los cuales podían ser realizados por personal de la Autoridad, si era debidamente capacitado. Además, el director de la ORA, quien es empleado de la Autoridad, es la persona que ha adiestrado al personal contratado para dicha oficina, desde que el contratista comenzó a ofrecer estos servicios en la Autoridad.

Criterios

La situación comentada es contraria a las siguientes disposiciones:

- Política de la Junta de Supervisión y Administración Fiscal para Puerto Rico: Revisión de Contratos.
- Clausula Trigésima, Inciso b. del contrato del 5 de julio de 2022.

Efectos

La situación comentada tiene la pérdida de conocimiento crítico y dependencia de este tipo de contrato para funciones inherentes a sus operaciones

Causas

La situación identificada se debe a que el vicepresidente de Planificación Estratégica y Corporativa no cumplió con sus funciones de administrar el contrato de servicios profesionales. La directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales no evaluó correctamente la recurrencia de los servicios contratados. Según indicado por un asesor técnico de Recursos Humanos, la Autoridad no había designado el personal necesario para que fuese adiestrado y realizara las funciones operacionales. **[Hallazgo 2]**

Recomendaciones 1, 3 y 5

Comentarios de la gerencia

La transferencia de conocimiento ha sido requerida y la documentación que contiene la transferencia de conocimientos técnicos ha sido recibida y mantenida por la Autoridad para ambos contratos.

—presidente ejecutivo

La Autoridad no ha contado con el personal interno necesario y especializado para el desarrollo y ejecución de las iniciativas de la ORANF y de la ORA, por lo que ha recurrido excepcionalmente a la contratación de dichos servicios que son adicionales a los servicios recurrentes que brinda la Autoridad y que son realizados por su plantilla de empleados.

—expresidenta ejecutiva

Recomendaciones

A la Junta de Gobierno de la Autoridad

1. Evaluar las situaciones que se comentan en los **hallazgos 1 y 2**, y asegurarse de que se cumplan con las **recomendaciones de la 2 a la 5**.

Al presidente de la Autoridad

2. Impartir instrucciones a la directora de Recursos Humanos para que prepare un estudio, en el cual se determine si los servicios contratados para la ORANF y la ORA incluyen funciones de puestos regulares, y tomar las medidas que procedan. Además, asegurarse de que los servicios profesionales y consultivos contratados no incluyan funciones o características de puestos de la Autoridad. **[Hallazgo 1-a.]**
 3. Asegurarse de que los proponentes de contratos de servicios profesionales requieran a los contratistas la información y la documentación necesaria para la evaluación de las propuestas, y del peritaje necesario para los servicios contratados. Además, administren adecuadamente dichos contratos. **[Hallazgos 1-b. y d., y 2]**
 4. Realizar un análisis económico de los servicios contratados para las operaciones de la ORANF y de la ORA, y determinar la conveniencia y necesidad de contratar el personal. **[Hallazgo 1-c.]**
 5. Asegurarse de que se cumpla con las condiciones contractuales y reglamentarias, y los contratistas transfieran los conocimientos y las habilidades técnicas al personal de la Autoridad. **[Hallazgo 2]**
-

Información sobre la unidad auditada

La Autoridad fue creada por virtud de la *Ley Núm. 40 de 1945*, con el fin de ayudar y proveer a los ciudadanos un servicio adecuado de agua y de alcantarillado sanitario.

Los poderes corporativos de la Autoridad y su política general son ejercidos por la Junta de Gobierno (Junta) compuesta por siete (7) miembros, de los cuales cuatro (4) son directores independientes nombrados por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico, los cuales incluyen, un (1) ingeniero autorizado a ejercer la profesión de la ingeniería en Puerto Rico con, al menos, 10 años de experiencia en el ejercicio de dicha profesión; un (1) abogado con, al menos, 10 años de experiencia en el ejercicio de dicha profesión en Puerto Rico; un (1) persona con amplio conocimiento y experiencia en finanzas corporativas;

un (1) profesional especialista en cualquiera de los campos relacionados con las funciones delegadas a la Autoridad; un (1) representante seleccionado por los clientes, y los otros dos (2) miembros son personas designadas por los presidentes de la Asociación de Alcaldes y de la Federación de Alcaldes. Ningún miembro independiente puede ser empleado público, excepto profesores de la Universidad de Puerto Rico.

La Autoridad cuenta con oficiales ejecutivos nombrados por la Junta. Estos incluyen un (1) presidente ejecutivo, quien es el principal oficial, un (1) director ejecutivo de Infraestructura, y cinco (5) directores ejecutivos de las regiones Metro, Norte, Sur, Este y Oeste. El director ejecutivo de Infraestructura y los cinco (5) directores ejecutivos de las regiones son supervisados por el presidente ejecutivo de la Autoridad. Las funciones de la Autoridad se realizan desde su sede en Hato Rey y sus cinco (5) regiones.

El presidente ejecutivo administra y supervisa las operaciones de la Autoridad, y tiene a su cargo los directorados de Comunicaciones y de Finanzas; las oficinas del director ejecutivo de Infraestructura y del Asesor Legal General y las vicepresidencias de Planificación Estratégica y Corporativa, de Operaciones, y de Administración; y la Junta de Subastas. Bajo la vicepresidencia de Planificación Estratégica y Corporativa están los directorados de Servicios al Cliente, de Capacitación y Educación Continua, y de Sistemas de Información; y la Oficina de Recuperación de Agua. La Oficina de Recuperación de Agua No Facturada está adscrita al Directorado de Servicios al Cliente. Además, bajo la vicepresidencia de Administración están los directorados de Compras y Logística, de Seguridad Corporativa, de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, y de Administración Central. En la vicepresidencia de Operaciones están los directorados de Cumplimiento Ambiental y Seguridad Ocupacional, y de Automatización y Mantenimiento; y las oficinas de los cinco (5) directores ejecutivos regionales.

Los recursos para financiar las operaciones de la Autoridad provienen de los ingresos por cobro a los abonados por los servicios de agua y alcantarillado. Los estados financieros de la Autoridad, auditados por contadores públicos autorizados, reflejaron que para los años fiscales del 2020-21 al 2023-24, la Autoridad generó ingresos por \$5,142,566,000 e incurrió en gastos por \$4,081,067,000. Además, para dicho período, la Autoridad recibió contribuciones de capital por \$702,731,000.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los miembros de la Junta de Gobierno y de los funcionarios principales de la Autoridad.

La Autoridad cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.acueductos.pr.gov. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

Comunicación con la gerencia

Las situaciones determinadas durante la auditoría fueron remitidas a la Ing. Doriel I. Pagán Crespo, entonces presidenta ejecutiva de la Autoridad, mediante cartas del 27 de junio de 2024 y del 21 de febrero de 2025; y al Ing. Luis González Delgado, presidente ejecutivo de la Autoridad, mediante carta del 18 de julio de 2025. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

La entonces presidenta ejecutiva remitió sus comentarios mediante cartas del 12 de julio de 2024 y 26 de febrero de 2025; y el presidente ejecutivo mediante carta del 15 de agosto de 2025. Estas se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

Mediante correos electrónicos del 4 de marzo de 2026, remitimos el borrador de este *Informe* para comentarios del Lcdo. Héctor J. Del Río Jiménez, entonces presidente de la Junta, y del presidente ejecutivo de la Autoridad.

Mediante correo electrónico del 4 de marzo de 2026, remitimos el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* para comentarios de la Ing. Doriel I. Pagán Crespo, expresidenta ejecutiva de la Autoridad.

Mediante correo electrónico del 19 de marzo de 2026, el presidente ejecutivo remitió sus comentarios. En carta del 20 de marzo de 2026, el entonces presidente de la Junta indicó que avalaba los comentarios emitidos por el presidente ejecutivo de la Autoridad. Mediante correo electrónico del 18 de marzo de 2026, la expresidenta ejecutiva de la Autoridad remitió sus comentarios. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe*; y se incluyeron en los **hallazgos**.

Control interno

La gerencia de la Autoridad es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones;
- la confiabilidad de la información financiera;
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de esta auditoría. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno de la Autoridad.

En los **hallazgos 1 y 2** se comentan las deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Alcance y metodología

La auditoría cubrió del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2024. En algunos aspectos se examinaron transacciones anteriores y posteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de los Estados Unidos (GAO, por sus siglas en inglés), en lo concerniente a las auditorías de desempeño. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestro objetivo de auditoría. Realizamos pruebas tales como entrevistas a funcionarios, empleados y particulares; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada o por fuentes externas; y pruebas y análisis de información financiera, de procedimientos de control interno, y de otros procesos.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión.

Evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del SAP R/3, que contiene las transacciones contables y financieras de la Autoridad, incluido los desembolsos. Además, evaluamos la confiabilidad de los datos del Registro de Contratos Interno en Excel. Como parte de dichas evaluaciones, entrevistamos a los funcionarios con

conocimiento de dichos sistemas y de los datos; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para los objetivos de este *Informe*.

Anejo 1 – Miembros de la Junta de Gobierno durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Héctor J. Del Río Jiménez	presidente	1 jul. 20	30 jun. 24
Lcdo. Alberto J. Castañer Padró	vicepresidente ¹⁴	1 jul. 20	7 jul. 23
Lcdo. Edward González Álvarez	secretario ejecutivo	1 jul. 20	30 jun. 24

¹⁴ Vacante del 8 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Anejo 2 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Ing. Doriel Pagán Crespo	presidenta ejecutiva	1 jul. 20	30 jun. 24
Sra. Damaris Santini Martínez	vicepresidenta ejecutiva interina de Operaciones ¹⁵	9 jun. 22	30 jun. 24
Ing. Luis R. González Delgado	vicepresidente ejecutivo interino de Operaciones	1 jul. 20	23 ene. 22
Lcda. Mariana Pérez Cordero	vicepresidenta ejecutiva interina de Administración ¹⁶	17 mar. 23	30 jun. 24
Lcda. Keralia Moreda Rodríguez	"	1 jul. 20	3 mar. 23
Sr. Arnaldo Jiménez Acevedo	vicepresidente ejecutivo de Planificación Estratégica y Corporativa	26 jun. 21	30 jun. 24
Ing. Ryan Arrieta Hallberg	vicepresidente ejecutivo interino de Planificación Estratégica y Corporativa	1 jul. 20	25 jun. 21
Sr. William Thompson Faberlle	director de Servicios al Cliente ¹⁷	1 jun. 23	30 jun. 24
Sr. Gabriel García Rivera	"	2 feb. 21	16 may. 23
Sra. Melissa V. Rodríguez Martínez	directora de Servicios al Cliente	1 jul. 20	31 ene. 21
Sr. Rafael Ayala Ríos	director de la Oficina de Recuperación de Agua No Facturada	28 jun. 21	30 jun. 24
Sra. Cindy González Santiago	directora de la Oficina de Recuperación de Agua No Facturada	8 jun. 21	16 jun. 21
Sr. Ariel Alicea Rodríguez	director de la Oficina de Recuperación de Agua No Facturada	1 jul. 20	7 jun. 21
Sr. Arnaldo Colón Maldonado	asesor ejecutivo (director de la Oficina de Recuperación de Agua) ¹⁸	1 jul. 20	30 jun. 24
Sr. Omar A. Rivera Rolón	director de Finanzas ¹⁹	31 dic. 20	30 jun. 24
Sr. Efraín Acosta Reboyas	"	1 jul. 20	17 ago. 20

¹⁵ Vacante del 24 de enero al 8 de junio de 2022.¹⁶ Vacante del 4 al 16 de marzo de 2023.¹⁷ Vacante del 17 al 31 de mayo de 2023.¹⁸ Es asesor ejecutivo y es el director de la ORA.¹⁹ Vacante del 18 de agosto al 30 de diciembre de 2020.

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcda. Ainez Medina Resto	directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales ²⁰	13 jul. 23	30 jun. 24
Sra. Waleska E. López Faria	"	1 mar. 22	12 jul. 23
Sra. Glorimar Chiclana Ocasio	"	1 jul. 20	28 feb. 22
Lcda. Raquel Matos Rolón	directora de la División Legal	1 jul. 20	30 jun. 24

²⁰ Vacante del 20 de marzo al 31 de marzo de 2025.

Fuentes legales

Leyes

Ley Núm. 40 de 1945. *Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico. (Ley Núm. 40 de 1945)*. 1 de mayo de 1945.

Ley 237-2004. *Ley para Establecer Parámetros Uniformes en los Procesos de Contratación de Servicios Profesionales y Consultivos para las Agencias y Entidades Gubernamentales del ELA. (Ley 237-2004)*. 31 de agosto de 2004.

Reglamentación

Procedimiento 949 de 2005. *Contratación de Servicios Profesionales. (Procedimiento 949 de 2005)*. [Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico]. 3 de mayo de 2005.

Memorando Especial 2-2016. *Guías para Determinar si los Servicios a Prestarse Constituyen Puestos o Contratos de Servicios Profesionales o Consultivos. (Memorando Especial 2-2016)*. [Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos]. 20 de enero de 2016.

Política de la Junta de Supervisión y Administración Fiscal para Puerto Rico: Revisión de Contratos [Política de la Junta de Supervisión y Administración Fiscal de Puerto Rico] modificada e; 30 de abril de 2021. 6 de noviembre de 2017.

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

Principios

PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA

Dichos principios se incluyen en la Carta Circular OC-18-19 del 27 de abril de 2018.

Querellas

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse de manera confidencial, personalmente, por correo postal, teléfono o mediante correo electrónico. Puede obtener más información en la página de Internet de la Oficina, sección Queréllese.