

INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U

Ejercicio Anual terminado el 31 de diciembre de 2014



FIDES
AUDITORES

INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

Al Accionista de AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U.

Hemos efectuado la auditoría operativa del ejercicio 2014 de AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U., con objeto de evaluar en términos de eficiencia y eficacia la gestión de recursos, los procedimientos operativos y el logro de los objetivos.

Objetivo

El trabajo ha consistido en un análisis de las áreas de Inversiones, Económico-Financiera, Compras y Gastos, Personal e Ingresos, con el propósito de evaluar en términos de eficiencia y eficacia los procedimientos operativos, la gestión de los recursos y el logro de los objetivos marcados por la Dirección.

Asimismo, en relación a la auditoría de las cuentas anuales de AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U., del ejercicio 2014, efectuamos una revisión del sistema de control interno con el fin de establecer su fiabilidad y determinar la naturaleza y amplitud de las pruebas de auditoría a aplicar.

Naturaleza y Alcance del Trabajo

Nuestro trabajo ha consistido en el análisis de la estructura organizativa, sistemas de información y control y de los procedimientos en vigor, objetivos y políticas específicas de cada área; revisión detallada de los procedimientos operativos en base al análisis de las funciones, objetivos de control, eficacia de cada función y técnicas y sistemas de control existentes; y en el análisis de la información y conclusiones obtenidas con el fin de determinar posibles alternativas para mejorar el control interno e información de gestión y la eficacia y eficiencia de la Sociedad.

Conclusiones

Durante la realización de nuestro trabajo se han puesto de manifiesto determinados aspectos, que se detallan en el Anexo adjunto y que consideramos pudieran dar origen a mejoras en la eficiencia y eficacia de la gestión, en los procedimientos administrativos y en las medidas de control interno.

FIDES AUDITORES, S.L.P.

Nº ROAC S-1004


Juan Carlos Torres Sanchis
Socio-Auditor de Cuentas

Valencia, 1 de abril de 2015

Colón, 1 - 7ª planta
46004 Valencia
Tel: 963 524 611 • Fax: 963 942 885
fides@fidesauditores.es
www.fidesauditores.es



ANEXO

AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U.
AUDITORÍA OPERATIVA DEL EJERCICIO 2014

I. NATURALEZA.

AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA, S.A.U. se rige por la Ley de Sociedades de Capital, cuyo texto refundido se aprobó por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, Ley de Régimen Local y Reglamento de Corporaciones Locales y por lo establecido en sus Estatutos Sociales, y es una entidad de derecho público sujeto al Derecho Privado y de los previstos en el artículo 67 del Reglamento de Servicio de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955 y desarrollado en los artículos 89 a 94 del mismo reglamento, dotada de personalidad jurídica propia e independiente del Ayuntamiento y plena capacidad jurídica para el cumplimiento de sus fines. Le corresponde:

1. Toda operación realizada directa o indirectamente con el ciclo integral del agua y el medio ambiente, su vigilancia, cuidado y mantenimiento, siendo su objeto específico:
 - a) Adquisición, extracción, aprovechamiento y uso de los recursos acuíferos necesarios.
 - b) La construcción de pozos, plantas desalinizadoras, depuradoras y potabilizadoras, instalaciones complementarias, redes de conducción, tuberías, embalses y depósitos de agua.
 - c) Almacenamiento, distribución, evacuación y control de agua.
 - d) Tratamiento químico del agua, su desalinización, saneamiento y depuración, así como su posterior reutilización y redistribución con destino a usos domésticos y consumo humano, como a usos industriales, agrícolas, etc..
 - e) La explotación y coordinación de las instalaciones, recursos y actividades reseñadas en los apartados anteriores.
 - f) El abastecimiento y suministro del agua a los usuarios mediante cobro de las tarifas legales que procedan.
 - g) La prestación de servicios relacionados con la protección del medio ambiente; limpieza de montes, playas y parajes, así como llevar a cabo obras orientadas en el sentido ya referido, incluida la limpieza de otros espacios públicos o privados, calles, plazas, parques, jardines, edificios, etc; obras o servicios dedicados a la vigilancia o protección de personas, animales o cosas; la recogida, destrucción, transformación y reciclaje de los residuos derivados de las actividades indicadas, su comercialización y venta. Y, en general, todos los servicios derivados de la competencia municipal en materia de residuos.
 - h) La fabricación de recursos y productos energéticos a partir del tratamiento de la biomasa, para su venta, uso /o intercambio con otros productos o servicios de igual o parecida naturaleza.

ANEXO

2. La prestación de servicios de consultoría en eficiencia energética, sostenibilidad, seguimiento, control y gestión energética y energías renovables. En particular, estarían comprendidas por cualesquiera de las siguientes actividades, vinculadas con los mencionados servicios:
 - a) Promoción, diseño, desarrollo, implementación, suministro y gestión de la explotación de cualesquiera instalaciones de generación.
 - b) Diseño, distribución y comercialización de energía obtenida de cualquier fuente.
 - c) Desarrollo, implementación de proyectos y soluciones energéticas desde eficiencia energética, medioambiental, energías renovables, hasta cogeneración.
3. La Gestión integral de equipamientos y estacionamientos urbanos.
4. Diseño, instalación y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión, instalaciones térmicas en edificios e instalaciones de gas.

II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

De acuerdo con el art. 9 de sus estatutos, los órganos de Administración y Gestión Aguas Municipales de Jávea, S.A.U. son:

- a. La Junta General de accionistas
- b. El Consejo de Administración
- c. El Director Gerente.

Asimismo, de acuerdo al organigrama aprobado, la organización de la empresa se descompone en, órganos de dirección, áreas, departamentos que componen cada área y secciones de cada departamento.

Órganos de dirección.

1. La Junta General de accionistas es asumida por el M.I. Ayuntamiento que ostenta la representación de la totalidad de las acciones.

La Junta la constituyen dichos miembros junto a los Consejeros que concurren, actuando así mismo, el Secretario General, el Interventor y el Director General.

2. Consejo de Administración. El número de Consejeros es nueve: Presidente: el Alcalde, Vicepresidente y Consejero: el Concejale de Aguas, un miembro de la Corporación Municipal y seis que no son miembros de la Corporación. Asisten con voz pero sin voto, el Secretario General, el Interventor y el Director General. El Consejo puede crear cuantas Comisiones y Delegaciones considere oportunas.

3. Órgano ejecutivo, compuesto por el Presidente, en su caso también por el Vicepresidente, y por el Director General.

4. Dirección. Formado por el Director General y por los Coordinadores de áreas.

5. Staff de Dirección. Formado por todos los asesores externos de la empresa, así como Auditores. Dependerá directamente de la dirección.

ANEXO

Áreas y departamentos

En el ejercicio 2014 se ha procedido a aprobar un nuevo organigrama del que pasamos a destacar:

1. Administración, Comercial y Compras: Compuesta por las áreas de Compras, Almacén y Mantenimiento Interno; área de Comercial y Área de Administración.
2. Explotación, Calidad y Mejora del Servicio: Compuesta por Área Técnica, Área de Mantenimiento y Área de Otros Servicios Municipales.
3. Área de Competitividad: De la que dependen el área de Recursos Humanos y el área de Tecnología y Comunicaciones.
4. Oficina para la calidad y mejora del servicio. Situada en el organigrama entre el Coordinador de Explotación, Calidad y Mejora del Servicio y el Área de Competitividad.

III. EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTION DE LOS RECURSOS.

A) ENTORNO DE CONTROL

1. Integridad y valores éticos

AMJASA, siguiendo las recomendaciones de nuestro informe de auditoría operativa correspondiente al ejercicio 2013, ha llevado a cabo la definición de su misión, visión y valores, elaborado formalmente procedimientos de comunicación interna, definición de puestos de trabajo y el nuevo organigrama que hemos comentado en el apartado estructura organizativa anterior.

La falta de desarrollo de los valores y principios que deben regir la actividad de la Compañía y la conducta de su personal, podría originar que se llevaran a cabo comportamientos contrarios a las expectativas de los distintos grupos de interés (legisladores, clientes y proveedores, organismos de control público....) debido al desconocimiento o ausencia de directrices concretas. No obstante nuestra revisión no ha puesto de manifiesto la existencia de comportamiento reprochable alguno a este respecto.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

El establecimiento de un código de conducta constituye el eje central del compromiso de la empresa con la integridad y determina las reglas básicas de comportamiento de empleados, y de las actuaciones que desarrolla la Compañía. Se recomienda definir, aprobar y difundir un código de conducta, que establezca las normas de conducta básicas en las principales áreas de su actividad así como el protocolo para comunicar y gestionar posibles incumplimientos, basado en los valores definidos para la Sociedad.

ANEXO

2. Supervisión y evaluación del desempeño

Hemos constatado que la Sociedad ha incluido en el Informe de Gestión de final del ejercicio un análisis del cumplimiento de los objetivos marcados para 2014 pero no la existencia de un plan estratégico y operativo. Asimismo no hemos podido constatar la evaluación del desempeño de sus empleados, tal y como establecen las normas de funcionamiento básico de la compañía, y la legislación aplicable en materia laboral (Estatutos Sociales y Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público). *(Véanse las referencias a estas disposiciones en el Informe de Cumplimiento de fecha 1 de abril de 2015)*, aunque a fecha del presente informe se ha trabajado en el diseño de procedimientos para proceder a la evaluación del personal.

El establecimiento de objetivos y el posterior análisis de su cumplimiento, tanto a nivel corporativo como a nivel funcional es una herramienta básica para detectar posibles desviaciones y/o errores, y en su caso establecer los planes de acción necesarios, tanto a nivel de actuaciones (cualitativo), como en relación a los recursos a emplear para lograrlos (cuantitativo).

En el ámbito de puestos de trabajo, es una herramienta básica para valorar posibles promociones de empleados, provisión y mantenimiento de puestos y asignación de retribuciones, por lo que la ausencia de herramientas de evaluación puede ocasionar deficiencias en la estructura organizativa y gestión de recursos.

En este sentido, la Sociedad ha trabajado en la preparación de un procedimiento de contratación de personal que finalmente ha sido aprobado por el Consejo de Administración el 31 de marzo de 2015, fecha a partir de la cual entrará en vigor.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Se recomienda formalizar un plan estratégico y un plan operativo de alcance plurianual, en el que se describan las actuaciones y objetivos cualitativos y cuantitativos, que sirva como elemento de control para evaluar su grado de desarrollo y cumplimiento, tal y como establecen los Estatutos Sociales.

Concretamente, se recomienda establecer objetivos en los ámbitos estratégico, operativo, financiero y de cumplimiento, así como aspectos sociales y medioambientales.

En cuanto al análisis del desempeño a nivel funcional, se recomienda desarrollar sistemas de evaluación continua y periódicos con el objetivo de detectar oportunidades de promoción o compensación, necesidades de formación o tomar medidas en el caso de no cumplir con las expectativas u objetivos marcados.

ANEXO

B) EVALUACIÓN DE RIESGOS

3.- Identificación de riesgos y establecimiento de medidas de control.

Se ha podido comprobar la formalización de actas de reuniones periódicas, tanto del Consejo de Administración como de diversas comisiones técnicas, en las que se exponen el desarrollo de actividades en ejecución, se plantean propuestas de actuaciones y se formalizan acuerdos, así como la elaboración del informe de gestión con carácter anual.

No obstante, del análisis de las actas realizadas al objeto de dichas reuniones, no se desprende una clara vinculación de los temas expuestos con respecto a la totalidad de los objetivos aprobados con carácter previo.

El análisis del desarrollo de la actividad fuera de un marco de objetivos definidos y riesgos claramente identificados, podría provocar que posibles amenazas para la compañía quedaran fuera de control y no se implantaran las medidas necesarias para evitar el impacto de dichas amenazas.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

El plan operativo propuesto en el apartado anterior debería emplearse como base para identificar posibles riesgos que pudieran materializarse y afectar a la compañía, así como diseñar las medidas de control a implementar para evitar o mitigar el impacto de los mismos. Concretamente se recomienda establecer baremos de valoración de riesgos, priorizando las medidas a tomar en aquellos que pudieran tener un mayor impacto en los objetivos de AMJASA, pudieran suponer fraudes o provocar incumplimientos legales.

C) ACTIVIDADES DE CONTROL

A través del alcance del trabajo de campo realizado a efectos de auditoría de cuentas, se han detectado las siguientes debilidades de control interno:

Inmovilizado

- Diferencias entre las cifras de inmovilizado reflejadas en los registros contables respecto a las fichas auxiliares, a través de las cuales se calcula su amortización. En este sentido, se ha constatado que la Sociedad está investigando estas diferencias.
- Falta de identificación de los elementos de inmovilizado que figuran en contabilidad con respecto al activo físico y su ubicación. Concretamente, se fundamenta en la falta de control de la ubicación geográfica de las reformas, sustituciones y ampliaciones efectuadas en la red de distribución, que permita su vinculación con los elementos incluidos en las fichas auxiliares y los registros contables.
- El inmovilizado correspondiente a la red de distribución, está asegurado únicamente a efectos de responsabilidad civil. No quedando cubierto el riesgo de pérdida de activo.

ANEXO

Deudores

- Los medios implantados para conocer el consumo real de los clientes en la totalidad de la red de abastecimiento no son suficientes para llevar un control exacto de la facturación a realizar, debido principalmente a que una parte de los contadores se encuentra en el interior de las viviendas y locales de los clientes y no están accesibles al personal de la Sociedad ni permiten calcular los consumos a la fecha exacta de cierre del ejercicio, generando un diferimiento en el registro de los ingresos que se considera compensado de un ejercicio a otro. En este sentido, la Sociedad sigue con sus actuaciones para llegar al control exacto de los consumos.
- Aunque se ha mejorado el plazo de cobro y se ha aprobado formalmente un proceso de gestión de cobros en 30 de diciembre de 2014, durante el ejercicio no ha habido un procedimiento formal que garantizará el adecuado control de posibles demoras y deficiencias en la aplicación de medidas de gestión de cobro de los clientes que no atienden los recibos, así como aquellas sancionadoras o de reclamo para aquellos que disponen de abastecimiento de agua y no informan de la lectura del consumo realizado
- Existen saldos de clientes que presentan saldo acreedor y saldos de anticipos de clientes sobre los que no se ha podido evidenciar que se realice un control que analice dichos saldos y concluya a cada cierre del ejercicio como mínimo sobre su razonabilidad.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Dadas las oportunidades de mejora de control detectadas, se recomienda, tanto a nivel estratégico como operativo, y en especial para las áreas correspondientes a las incidencias anteriores:

- Identificar los riesgos que podrían tener mayor impacto en la Sociedad.
- Describir en los manuales de procedimientos o a través de tablas de riesgos y controles por proceso, las medidas y tareas de control a ejecutar para evitar o minimizar su impacto para aquellos procesos relevantes que afecten a la Sociedad, distintos a los de contratación, gestión de cobro y de inmovilizado y cuyos riesgos aún no se han definido.
- Actuaciones a llevar a cabo en relación a posibles incidencias o anomalías detectadas.
- Lista de distribución de la información de evidencia de controles generada.

Concretamente, y en relación a las incidencias anteriores:

Inmovilizado

- Realizar un análisis detallado de las adiciones de inmovilizado contabilizadas en años anteriores para identificar las diferencias con respecto a las fichas auxiliares, y adaptar las fichas a los activos propiedad de la AMJASA.
- Diseñar un modelo de identificación de las instalaciones y obras realizadas para asignar un código a las fichas del auxiliar de inmovilizado o cuenta contable, de manera que permita identificar la ubicación física de cada activo, su coste y fecha de activación, de manera que a la hora de producirse una reforma, sustitución o baja en dichos activos, pueda identificarse claramente el elemento afectado.
- Ampliar las coberturas en los seguros contratados, para garantizar que la red de distribución quede totalmente cubierta ante posibles siniestros.

ANEXO

Deudores

- Agilizar la efectiva implantación y dar continuidad al plan de ayudas de externalización de contadores interiores de la red de distribución, aprobado en abril de 2013, de manera que se disponga de un control total de los consumos reales de los clientes, dicho sistema refleje la información exacta al cierre del ejercicio y, por tanto, permita registrar los ingresos de acuerdo a la fecha de devengo, teniendo como base el nuevo reglamento que regula la actividad, que se encuentra en fase de aprobación a la fecha del presente informe.
- Aplicar las medidas efectivas y oportunas para la gestión de recibos impagados según el proceso de gestión de cobro formalmente aprobado el 30 de diciembre de 2014, de manera que la posible recuperación de los derechos de cobro pendientes se haga en el menor plazo posible.
- Implantar un sistema de control y revisión de los saldos de clientes que presenten saldo acreedor y de los anticipos de clientes de manera que periódicamente se realice un seguimiento sobre los mismos y se concluya sobre su razonabilidad al menos al cierre de cada ejercicio económico.

D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Existen diversos sistemas de información interna que no están integrados, por lo que esto dificulta la gestión de la información financiera y operativa de la Sociedad.

Concretamente, el sistema de conservación y archivo de los principales documentos contractuales entre AMJASA y sus clientes y proveedores está basado en soportes físicos, que implican utilización de recursos de la misma naturaleza, dificultan la localización y recuperación en el caso de siniestros, aumentan el riesgo de incumplimiento de las medidas de control necesarias de acuerdo a la legislación en materia de protección de datos, y como consecuencia, dificultan la gestión eficaz de la información.

Este hecho adquiere relevancia dada la naturaleza pública de la Sociedad, obligada a la aplicación de determinados preceptos del RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en la medida en que deben formalizarse trámites adicionales a los de una relación contractual entre partes privadas.

En cuanto los sistemas de información financiera y de gestión, la Sociedad ha iniciado en 2015 la implantación de un ERP que permitirá la integración de la información para la que actualmente dispone de varias herramientas y aplicaciones informáticas no integradas, cuyos registros no siempre coinciden con contabilidad o no permiten disponer oportunamente de indicadores clave de gestión, para un periodo determinado, de manera que podría suponer un inconveniente para no tomar las decisiones oportunas o suponer incumplimientos legales. A modo de ejemplo:

- Altas y bajas de contrataciones.
- Altas de inmovilizado.
- Ubicación física de los elementos de inmovilizado.
- Relación de procedimientos de contratación, especificando su naturaleza (contratos, convenios,...), importe de licitación vs adjudicación, procedimiento de adjudicación.



ANEXO

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

En relación a las operaciones con clientes, se recomienda implantar un sistema de gestión documental y extender la utilización normal y eficiente de la firma electrónica avanzada de la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV), a través de la prestación de servicios de certificación electrónica de calidad, fomentando su interoperabilidad con otras autoridades de certificación públicas y privadas españolas y de la Unión Europea, así como su adaptación permanente a los requerimientos futuros en la materia.

Asimismo, con el objetivo de controlar el consumo de real de agua de la totalidad de los clientes, se recomienda acelerar el cambio de contadores, de manera que el 100% de los mismos se encuentren accesibles al personal de AMJASA o permitan que la lectura de consumos se transmita automáticamente a los servidores de la Sociedad.

Por otro lado, se insta a obtener autorización para gestionar el acceso a los controles de suministro de aquellos clientes para los que, de acuerdo una justificación suficiente, proceda el corte del mismo.

En cuanto a los sistemas de información financiera y de gestión, se recomienda el seguimiento en la implementación del ERP, de manera que se garantice la toma de decisiones, basada en un adecuado control del inventario de inmovilizado, del creciente número de operaciones de obras y que permita un adecuado control de presupuestos, costes, grado de avance y ubicación de las mismas, así como controlar los plazos y el coste de los recursos para su ejecución.

Asimismo, la Sociedad debe mejorar en la formalización de un cuadro de indicadores financieros y no financieros clave para la Sociedad, que, calculados periódicamente, sirvan de base para la toma de decisiones de los órganos de gestión de AMJASA.

A modo de ejemplo:

- Consumos periódicos
- Altas y bajas de contrataciones.
- N.º de de averías / fugas y plazo medio de resolución de las mismas.
- Nivel de satisfacción del usuario.
- Plazo de recuperación de saldos de lenta rotación.
- Plazo medio de pago a proveedores
- N.º, tipo y cuantificación del efecto de medidas de ahorro energético implantadas.
- Horas de formación por empleado y grado de aprovechamiento posterior de la formación subvencionada.
- Ratio de consumos energéticos (volumen y costes por unidad de consumo).

Durante 2014 personal de administración se ha responsabilizado de la identificación de la legislación y normativa básica aplicable de la Sociedad. Se recomienda asignar dicha tarea a un puesto específico y que adicionalmente se encargue de la actualización de dicho registro y de la comunicación de los posibles cambios a los responsables de los diferentes departamentos.

Cabe destacar la relevancia de esta recomendación, dada la naturaleza pública de la Sociedad y por tanto, con elevadas exigencias de cumplimiento por parte de los distintos grupos de interés.

ANEXO

E) SUPERVISIÓN

Aunque a través del desarrollo ordinario de las actividades de la Sociedad, el personal desarrolla funciones de supervisión inherentes al puesto, durante el desarrollo de la auditoría, se ha conestado que las funciones del área de control no son desempeñadas de acuerdo al organigrama vigente. El puesto con tareas asignadas de control y supervisión no se encuentra ocupado, y no existen evidencias que las posibles tareas de monitorización llevadas a cabo sean ejecutadas con una posición jerárquica y funcional que garanticen la independencia necesaria para su ejecución y valoración.

IV. PERSONAL

El número medio de personas empleadas durante el ejercicio 2014 asciende a 41 (44 en el ejercicio anterior).

El detalle de las personas que componen la plantilla por categorías, de acuerdo a la información recogida en las Cuentas Anuales de la Sociedad, se describe en la siguiente tabla:

Categoría	31/12/2014		31/12/2013	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Dirección	-	-	-	-
Subdirección	-	-	1	-
Departamento técnico	1	2	1	2
Departamento administración	6	10	6	10
Departamento mantenimiento	-	20	-	22
Conserje	-	1	-	1
Limpieza	1	-	1	-
TOTAL	8	33	9	35

No se han producido altas en el ejercicio 2014. Las bajas correspondientes al ejercicio 2014 se resumen en el siguiente cuadro:

Fecha de baja	Puesto	Observaciones
02/05/2014	Jefe de Administración	Fin de contrato
03/03/2014	Técnico administrativo	Jubilación
25/01/2014	Ayudante de fontanería	Invalidez