



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

Carmona, 29 de mayo de 2026  
**Advertencia número 003-ADVAIM-2026**

**Señores(as)**  
**Concejo Municipal de Nandayure**

**Bach. Teddy Osvaldo Zúñiga Sánchez**  
Alcalde Municipal

**Sra. Cynthia Vanessa Núñez Abarca**  
Vicealcaldesa Municipal

**Licda. Amalia del Carmen Vega Rodríguez**  
Administradora del Acueducto Municipal

**Asunto: Advertencia preventiva sobre debilidades de control interno, gestión administrativa, continuidad del servicio y suficiencia normativa en el Acueducto Municipal de Nandayure**

Estimados señores(as):

Reciban un cordial saludo. En ejercicio de las competencias conferidas a esta Auditoría Interna por la Ley General de Control Interno, la normativa técnica emitida por la Contraloría General de la República y demás normativa aplicable, se emite la presente **advertencia preventiva** relacionada con la gestión del Acueducto Municipal de Nandayure, particularmente respecto de las **interrupciones del servicio de agua potable en los distritos de Carmona y Santa Rita, la atención administrativa brindada, la suficiencia de controles internos, la existencia de normativa interna, la continuidad del servicio público y las condiciones estructurales** informadas por la propia Administración del Acueducto Municipal.

Esta advertencia tiene carácter preventivo y se emite sin perjuicio de las competencias propias de la Administración Activa, del Concejo Municipal como jerarca institucional del sistema de control interno, de la Alcaldía Municipal como órgano ejecutivo y de las eventuales valoraciones posteriores que puedan corresponder a esta Auditoría Interna u otros órganos competentes.

Es importante indicar que, de conformidad con la reforma reciente introducida en el artículo 37 a la Ley General de Control Interno, **los servicios preventivos emitidos por la Auditoría Interna, incluyendo advertencias, observaciones, criterios y opiniones, cuando coadyuvan a la toma de decisiones de la Administración Activa, poseen carácter vinculante**. Lo anterior no implica que esta Auditoría asuma funciones de administración activa ni sustituya la competencia decisoria del jerarca o de los titulares subordinados; sin embargo, sí impone a la Administración el deber de analizar, atender y documentar las acciones correspondientes o, en caso



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

de discrepancia, disponer soluciones alternas debidamente motivadas y comunicarlas formalmente a esta Auditoría Interna.

Se aclara que la presente advertencia se remite al Alcalde Municipal, en su condición de administrador general y superior jerárquico de las dependencias municipales; a la Vicealcaldesa Municipal, en razón de las funciones que le han sido delegadas para supervisar, fiscalizar y controlar el adecuado funcionamiento de los departamentos municipales; a la Administradora del Acueducto Municipal, por ser la funcionaria responsable de la gestión directa, operación administrativa, seguimiento y coordinación del servicio público de acueducto municipal objeto de la presente advertencia; y al Concejo Municipal, en su condición de jerarca institucional y órgano responsable del sistema de control interno municipal.

### I. Antecedentes relevantes

1. Dado que en semanas recientes se hizo pública y notoria la problemática relacionada con las interrupciones del servicio de agua potable, situación que ha sido percibida como inusual e inédita por la población usuaria, esta Auditoría Interna estimó necesario requerir información a la Administración del Acueducto Municipal, con el fin de valorar, desde una perspectiva preventiva de control interno, las causas, medidas adoptadas, controles existentes y riesgos asociados a la continuidad del servicio.
2. Mediante Oficio AIM-MN-064-2026, esta Auditoría Interna solicitó a la Licda. Amalia del Carmen Vega Rodríguez, Administradora del Acueducto Municipal, información relacionada con las interrupciones del servicio de agua potable ocurridas en los distritos de Carmona y Santa Rita durante los meses de febrero, marzo y abril del año 2026.
3. En dicho oficio se solicitó, entre otros aspectos, un informe circunstanciado de las interrupciones del servicio, detalle de causas operativas, técnicas, administrativas o externas, medidas correctivas y preventivas adoptadas, bitácoras, reportes, órdenes de trabajo, informes técnicos, comunicaciones oficiales, plan de mantenimiento preventivo y correctivo, inventario de normativa interna, detalle de reclamos de usuarios, mecanismos de comunicación a la población, estado actual del sistema y criterio técnico-administrativo sobre si la problemática obedecía a un evento coyuntural o a una debilidad estructural.
4. Mediante correo electrónico de fecha 05 de mayo de 2026, la Administradora del Acueducto Municipal remitió el Oficio AC.M-046-2026 como respuesta al Oficio AIM-MN-064-2026, indicando en el cuerpo del correo que quedaba pendiente el reporte de trabajo de los operarios, por requerir tiempo para su escaneo.



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

5. Posteriormente, mediante correo electrónico de fecha 06 de mayo de 2026, la funcionaria remitió tres archivos correspondientes a reportes de trabajo de los meses de febrero, marzo y abril de 2026.
6. Del análisis de la documentación remitida se observa que la respuesta administrativa contiene información relevante sobre la situación del acueducto; sin embargo, también evidencia vacíos, debilidades y deficiencias administrativas que requieren atención inmediata por parte de la Administración Activa y del jerarca institucional, dado que se relacionan con la continuidad, eficiencia, seguridad, documentación, planificación, regulación y control del servicio público de agua potable.
7. Adicionalmente, mediante Oficio AC.M-048-2026, de fecha 05 de mayo de 2026, la Administradora del Acueducto Municipal comunicó al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nandayure una situación de urgencia en el acueducto, señalando que desde inicios del mes de abril se había presentado una disminución muy significativa del caudal de agua en los pozos, lo cual había provocado que las partes más alejadas y altas del acueducto municipal se quedaran sin agua durante muchas horas e incluso durante todo un día.
8. En ese mismo oficio se indicó que se habían programado racionamientos de agua en algunas horas del día para permitir que el tanque recuperara nivel y presión; sin embargo, la propia Administración del Acueducto reconoció que esa no era la solución, dado que la problemática se originaba en que los pozos no estaban generando agua suficiente ni recuperaban el nivel estático requerido.
9. La información suministrada por la Administración del Acueducto Municipal permite advertir que la problemática no se limita únicamente a eventos aislados de interrupción del servicio, sino que involucra posibles debilidades estructurales, normativas, presupuestarias, documentales, registrales, operativas y de planificación institucional que deben ser valoradas y atendidas de forma prioritaria.
10. Posteriormente, mediante Oficio AC.M-051-2026, de fecha 06 de mayo de 2026, la Administradora del Acueducto Municipal remitió al Alcalde Municipal un borrador de propuesta para el Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure, indicando que dicho documento se encontraba conformado por objetivo general, objetivos específicos, generalidades del cantón, valoraciones y un cuerpo reglamentario integrado por doce capítulos y cuarenta y tres artículos, con el fin de que fuera conocido y analizado por la Alcaldía Municipal.



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

11. Asimismo, mediante correo electrónico de fecha 06 de mayo de 2026, a las 5:00 p.m., la Administradora del Acueducto Municipal remitió al Alcalde Municipal, con copia a esta Auditoría Interna, el citado borrador de propuesta reglamentaria, indicando que se trasladaba para conocimiento, valoración y aprobación. No obstante, de la documentación revisada no se desprende que dicho borrador haya sido formalmente acogido para trámite, revisado por asesoría jurídica, sometido a conocimiento del Concejo Municipal, publicado como proyecto, sometido a consulta pública, aprobado definitivamente ni publicado en La Gaceta.

## II. Alcance y limitación del estudio

La presente advertencia se emite con base en la revisión documental de los siguientes insumos:

- a) Oficio AIM-MN-064-2026, emitido por esta Auditoría Interna.
- b) Correo electrónico de fecha 05 de mayo de 2026, mediante el cual se remite el Oficio AC.M-046-2026.
- c) Oficio AC.M-046-2026, suscrito por la Administradora del Acueducto Municipal.
- d) Correo electrónico de fecha 06 de mayo de 2026, mediante el cual se remiten reportes de trabajo pendientes.
- e) Reportes de trabajo de los meses de febrero, marzo y abril de 2026.
- f) Oficio AC.M-048-2026, dirigido al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nandayure.
- g) Correos electrónicos y documentación asociada al trámite de respuesta.
- h) Oficio AC.M-051-2026, mediante el cual la Administradora del Acueducto Municipal remite al Alcalde Municipal el borrador de propuesta para Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure.
- i) Correo electrónico de fecha 06 de mayo de 2026, mediante el cual se remite el Oficio AC.M-051-2026 y el archivo denominado “Propuesta de Reglamento ACUEDUCTO MUNICIPAL ACTUALIZACION.docx”.
- j) Borrador de propuesta para la actualización del Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure.

El alcance de esta advertencia es de carácter preventivo y documental. No constituye una auditoría operativa, financiera, técnica-hidrológica, sanitaria, de ingeniería, legal registral ni de calidad del agua. Tampoco sustituye las competencias de la Administración Activa, del Ministerio de Salud, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, de la Dirección de Aguas, de la de la Contraloría General de la República ni de cualquier otro órgano competente.



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

La Auditoría Interna no realizó inspección física de pozos, tanques, tuberías, válvulas, hidrantes, nacientes, sistemas eléctricos, expedientes de concesión, expedientes registrales, expedientes de contratación, análisis de laboratorio ni verificación técnica en campo. Por tanto, las observaciones se sustentan en la información documental suministrada por la propia Administración del Acueducto Municipal y en la documentación remitida a esta Auditoría Interna.

No obstante, aun bajo esa limitación, la información disponible resulta suficiente para advertir riesgos relevantes de control interno y gestión administrativa que ameritan acciones correctivas inmediatas, debidamente documentadas, priorizadas y supervisadas por las autoridades municipales competentes.

### III. Marco jurídico y técnico aplicable

Para efectos de la presente advertencia preventiva, se considera aplicable, entre otra normativa, la siguiente:

1. **Constitución Política**, particularmente los principios de legalidad, responsabilidad, eficiencia administrativa, tutela del interés público y protección de derechos fundamentales vinculados con la salud, el ambiente y el acceso a servicios públicos esenciales.
2. **Ley General de la Administración Pública**, en cuanto impone a la Administración Pública el deber de actuar con apego al principio de legalidad, continuidad, eficiencia, razonabilidad, proporcionalidad, buena administración, motivación y satisfacción del interés público.
3. **Código Municipal**, en cuanto reconoce a la Municipalidad la competencia para administrar y prestar los servicios públicos municipales, dictar reglamentos autónomos de organización y servicio, aprobar presupuestos, ejecutar acciones institucionales y velar por la satisfacción de los intereses y servicios locales.
4. **Ley General de Control Interno, Ley N.º 8292**, especialmente en cuanto establece que el jerarca y los titulares subordinados son responsables por el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno institucional. Asimismo, impone el deber de tomar medidas correctivas inmediatas ante desviaciones, irregularidades, riesgos o debilidades que puedan afectar el cumplimiento de los fines institucionales.
5. **Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE**, emitidas por la Contraloría General de la República, particularmente en



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

materia de ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, documentación y registro de la gestión institucional, supervisión constante, sistemas de información, gestión documental, calidad de la información, oportunidad de la comunicación y seguimiento del sistema de control interno.

6. **Reglamento para la Calidad del Agua Potable**, Decreto Ejecutivo N.º 38924-S y sus reformas, en cuanto establece obligaciones para los entes operadores públicos o privados de sistemas de suministro de agua potable, orientadas a garantizar la inocuidad del agua y la protección de la salud de la población.
7. **Normativa sectorial sobre recurso hídrico, concesiones, aprovechamiento de aguas, operación de sistemas de acueducto, salud pública, calidad del agua y protección de infraestructura pública**, en lo que resulte aplicable al Acueducto Municipal de Nandayure.
8. **Principios de servicio público**, particularmente continuidad, regularidad, eficiencia, adaptación, igualdad, transparencia, rendición de cuentas, seguridad, planificación y protección del usuario.
9. **Deber de probidad y responsabilidad en la función pública**, en cuanto exige que las autoridades y funcionarios públicos gestionen los recursos, servicios, información, activos, infraestructura y riesgos institucionales con diligencia, transparencia, oportunidad, legalidad y orientación al interés público.

#### IV. Hallazgos encontrados desde la perspectiva preventiva de control interno

Del análisis de la documentación revisada, esta Auditoría Interna advierte los siguientes hallazgos preventivos:

##### 1. Respuesta parcial e insuficiente al requerimiento de información formulado por la Auditoría Interna

Aunque la Administradora del Acueducto Municipal respondió el Oficio AIM-MN-064-2026 mediante Oficio AC.M-046-2026 y posteriormente remitió reportes de trabajo, la respuesta no satisface integralmente lo solicitado.

Se solicitó información completa, ordenada y respaldada documentalmente. Sin embargo, varios puntos fueron atendidos de forma general, sin matriz completa de eventos, sin vinculación individual entre interrupción, causa, responsable, acción ejecutada, recurso utilizado, comunicación realizada y documento de respaldo.



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

La información remitida permite conocer aspectos generales de la situación, pero no permite reconstruir con precisión la trazabilidad administrativa y operativa de cada interrupción del servicio.

### **2. Ausencia de un informe circunstanciado completo de las interrupciones del servicio**

La respuesta contiene una tabla con algunas fechas, horarios, lugares y duración aproximada de suspensiones programadas. No obstante, no se detalla de forma completa la causa concreta o probable de cada evento, ni se individualiza para cada interrupción la comunidad afectada, el responsable de atención, el reporte operativo asociado, la medida ejecutada, la comunicación emitida a los usuarios y el cierre del incidente.

Además, se incluye una fecha del mes de enero, a pesar de que la solicitud de Auditoría Interna se refirió específicamente al período febrero, marzo y abril de 2026. Asimismo, para los días 17 y 18 de abril se indica únicamente que se informó a los usuarios sobre afectaciones por reparación urgente del tanque, sin precisar hora de inicio, hora de finalización, duración exacta, sectores afectados ni evidencia documental de la comunicación.

### **3. Causas generales no asociadas individualmente a cada interrupción**

La Administración del Acueducto Municipal indicó causas generales tales como averías en la red de distribución, tuberías muy viejas, altas temperaturas, necesidad de maquinaria tipo back hoe, falta de capacidad de pozos, disminución del nivel de agua, aumento del consumo, daños eléctricos por desprendimiento de una rama y falta de recurso hídrico en sectores altos o alejados.

No obstante, esas causas no fueron asociadas de manera individual a cada evento de interrupción, lo cual limita la posibilidad de determinar patrones, recurrencia, criticidad, tiempos de respuesta, necesidades de inversión, medidas correctivas específicas y responsabilidades administrativas u operativas.

### **4. Debilidad en la documentación de medidas correctivas y preventivas**

La respuesta administrativa indica que el sistema de acueducto requiere muchas mejoras, que el presupuesto ordinario no alcanza para cubrir las necesidades, que existe un superávit importante pendiente de aprobación y que se contrató la perforación de un nuevo pozo, además de estimarse la perforación de al menos dos pozos adicionales.

Sin embargo, no se aportó una matriz formal de medidas correctivas y preventivas con indicación de acción, responsable, plazo, fuente de financiamiento, fecha de



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

implementación, recursos utilizados, estado actual, evidencia documental, prioridad y riesgo mitigado.

La ausencia de este instrumento limita el seguimiento, la rendición de cuentas y la capacidad del jerarca para conocer si las medidas son suficientes, oportunas y técnicamente razonables.

#### **5. Inexistencia o insuficiencia de un plan formal de mantenimiento preventivo y correctivo**

La Auditoría Interna solicitó el plan de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto municipal, indicando si se encontraba formalmente aprobado, vigente y en ejecución, así como la evidencia documental de su aplicación durante el año 2026.

La respuesta no aporta un plan formal de mantenimiento preventivo y correctivo aprobado. En su lugar, se hace referencia a gestiones con el IFAM para la actualización del Plan Maestro de Agua Potable, a estudios de campo y análisis de resultados, así como a obstáculos relacionados con terrenos no inscritos a nombre de la Municipalidad.

Esta situación evidencia una debilidad relevante, pues el mantenimiento preventivo y correctivo de un servicio esencial como el agua potable no puede depender únicamente de respuestas reactivas ante averías, reportes manuscritos de operarios o gestiones futuras de planificación, sino de un instrumento formal, aprobado, actualizado, ejecutable y verificable.

#### **6. Existencia de condiciones estructurales críticas en pozos, tanque, terrenos y concesiones**

La documentación remitida informa que los tres pozos con que cuenta el acueducto se encuentran en terrenos que no están inscritos a nombre de la Municipalidad, al igual que el terreno donde se ubica el tanque. También se indica que los pozos conocidos como El Comunal, El Mango y El Rastro tienen concesiones vencidas.

Asimismo, se informa que algunos pozos sufrieron afectaciones desde el terremoto de Nicoya del año 2012, que uno de ellos bajó su producción a un 40% de capacidad, que existen limitaciones para realizar trámites o nuevas perforaciones por la situación registral de los terrenos y que el tanque requiere reparación urgente desde años anteriores.

Estas condiciones no son menores ni meramente administrativas. Constituyen señales de riesgo estructural para la continuidad, legalidad, sostenibilidad y seguridad operativa del sistema de acueducto municipal.

#### **7. Debilidad normativa interna del Acueducto Municipal**



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

La Administración del Acueducto Municipal indicó que existe un reglamento antiguo, de junio de 1990, del cual no se ha logrado encontrar publicación. También informó que en el año 2022 se trabajó en un reglamento que nunca fue presentado por la Alcaldía y que actualmente se aplica normativa de AyA como ente rector del agua potable y saneamiento.

La situación descrita evidencia una seria debilidad normativa interna, pues no se acreditó la existencia de un reglamento municipal actualizado, publicado y formalmente vigente, ni se remitieron manuales de operación, protocolos de atención de averías y emergencias, lineamientos de continuidad del servicio, procedimientos de mantenimiento, protocolos de comunicación a usuarios, disposiciones internas sobre calidad del agua, planes de contingencia u otros instrumentos de gestión.

La falta de normativa interna actualizada debilita el control, la transparencia, la continuidad, la estandarización de procesos y la rendición de cuentas.

Si bien la Administradora del Acueducto Municipal remitió al Alcalde Municipal con copia a esta Auditoría, un borrador de propuesta para la actualización del Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure, dicha actuación no subsana por sí misma la debilidad normativa identificada. El documento aportado constituye una propuesta preliminar que requiere revisión técnica, revisión jurídica, eventual consulta pública, conocimiento y acuerdo del Concejo Municipal, publicación como proyecto cuando corresponda, aprobación definitiva y publicación formal para su entrada en vigencia.

En consecuencia, la debilidad normativa persiste mientras la Municipalidad no cuente con un reglamento actualizado, aprobado, publicado y formalmente vigente, así como con manuales, protocolos y procedimientos complementarios para la operación, mantenimiento, continuidad, comunicación a usuarios, atención de averías, emergencias, reclamos, calidad del agua y demás aspectos críticos del servicio.

### **8. Gestión informal de reclamos de usuarios**

La respuesta indica que los reclamos por falta de agua han sido abordados desde la oficina del acueducto mediante llamadas telefónicas al teléfono personal de la Administradora o al de los compañeros.

Esta práctica evidencia una deficiencia de control interno, pues los reclamos de usuarios de un servicio público esencial deben registrarse en canales institucionales, trazables, verificables, medibles y sujetos a seguimiento. La atención por teléfonos personales expone a la Municipalidad a pérdida de



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

información, imposibilidad de generar estadísticas, ausencia de evidencia, falta de control de tiempos de respuesta y debilitamiento de la rendición de cuentas.

#### **9. Ausencia de evidencia suficiente sobre comunicaciones a usuarios**

La Administración del Acueducto Municipal indicó que la única opción disponible para informar a los usuarios era la página de la Municipalidad, mediante solicitud al asistente de Alcaldía para realizar publicaciones, y que recientemente se adquirió una línea telefónica para utilizarla como canal de difusión.

No obstante, no se aportó prueba documental o electrónica suficiente de las comunicaciones realizadas a los usuarios durante las suspensiones, interrupciones, racionamientos o reparaciones, a pesar de que fue expresamente solicitado por la Auditoría Interna.

La falta de evidencia sobre comunicación a usuarios representa un riesgo relevante para la transparencia, la confianza ciudadana y el derecho de las personas usuarias a conocer oportunamente las afectaciones del servicio.

#### **10. Reconocimiento de disminución significativa de caudal y racionamientos**

Mediante Oficio AC.M-048-2026, dirigido al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nandayure, la Administradora del Acueducto Municipal informó que desde inicios del mes de abril se había presentado una disminución muy significativa del caudal de agua en los pozos, provocando que sectores alejados y altos se quedaran sin agua muchas horas al día e incluso durante todo un día.

También se indicó que se programaron racionamientos de agua en algunas horas del día para permitir que el tanque recuperara nivel y presión, pero se reconoció que esa no era la solución, porque la problemática obedecía a que los pozos no generaban agua suficiente ni recuperaban el nivel estático requerido.

Esta comunicación confirma que la problemática tiene un nivel de criticidad que trasciende una simple interrupción aislada y que requiere acciones institucionales urgentes, planificadas y coordinadas.

#### **11. Potencial contradicción entre la calificación de “evento coyuntural” y la evidencia aportada**

La Administradora del Acueducto Municipal indicó que, a su criterio, la problemática debería ser un evento coyuntural, porque podría resolverse con disposición de las partes involucradas, inscripción de terrenos, aprobación de presupuesto e interés institucional.

No obstante, la propia respuesta describe condiciones acumuladas y estructurales: deterioro considerable del sistema por el paso de los años, pozos con concesiones



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

vencidas, terrenos sin inscribir, tanque con necesidad urgente de reparación, ausencia de mejoras en los últimos años, presupuesto ordinario insuficiente, carencia de personal administrativo, necesidad de inversión fuerte y falta de instrumentos normativos actualizados.

Por ello, desde la perspectiva preventiva de control interno, esta Auditoría Interna considera que la situación presenta características propias de una debilidad estructural del sistema de acueducto municipal, sin perjuicio de que algunos eventos particulares puedan tener manifestaciones coyunturales.

#### **12. Limitaciones de personal administrativo en el Acueducto Municipal**

La Administradora del Acueducto Municipal manifestó que se encuentra sola en la parte administrativa y que formular y ejecutar carteles requiere tiempo y dedicación, lo cual se complica al atender público y demás labores.

Esta situación debe ser valorada por la Administración Activa y por el jerarca institucional, pues una dependencia encargada de un servicio público esencial requiere condiciones mínimas de personal, planificación, apoyo técnico, gestión contractual, archivo, atención de usuarios y seguimiento de proyectos.

#### **13. Existencia de un borrador reglamentario sin evidencia de trámite institucional completo**

Del análisis del Oficio AC.M-051-2026 y del borrador de propuesta para Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure, se observa que la Administración del Acueducto Municipal impulsó una gestión inicial para actualizar el marco reglamentario del servicio. Sin embargo, no consta en la documentación revisada que la Alcaldía Municipal haya acogido formalmente la iniciativa para su trámite, que se haya remitido a la asesoría jurídica municipal para revisión, que se haya elevado al Concejo Municipal, que se haya dispuesto su publicación para consulta pública, ni que exista acuerdo municipal de aprobación definitiva.

Lo anterior representa una debilidad de seguimiento administrativo, pues una propuesta reglamentaria vinculada con un servicio público esencial no debería permanecer en estado indefinido, sin ruta crítica, responsables, plazos y trazabilidad formal. La existencia del borrador confirma que la necesidad de actualización normativa era conocida por la Administración; sin embargo, mientras no se culmine el procedimiento correspondiente, la Municipalidad continúa operando con una base normativa insuficiente, antigua o no debidamente acreditada.

#### **V. Deficiencias administrativas identificadas**



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

A partir de los hallazgos anteriores, se identifican las siguientes deficiencias administrativas:

1. Falta de un registro completo, ordenado y verificable de interrupciones del servicio de agua potable.
2. Ausencia de una matriz de incidentes que relacione fecha, hora, sector afectado, causa, acción ejecutada, responsable, documento de respaldo y comunicación a usuarios.
3. Falta de trazabilidad documental suficiente entre los reportes de trabajo de operarios y las interrupciones concretas del servicio.
4. Carencia de evidencia suficiente sobre informes técnicos, órdenes de trabajo, bitácoras formales, avisos internos y comunicaciones oficiales.
5. Inexistencia o falta de acreditación de un plan formal de mantenimiento preventivo y correctivo aprobado, vigente y en ejecución.
6. Debilidad en la planificación de inversiones prioritarias para pozos, tanque, tuberías, equipos, maquinaria, válvulas, hidrantes y demás componentes del sistema.
7. Existencia de pozos ubicados en terrenos no inscritos a nombre de la Municipalidad, con concesiones vencidas o con limitaciones para trámites ante autoridades competentes.
8. Situación registral irregular o no resuelta del terreno donde se ubica infraestructura crítica del acueducto, incluyendo el tanque.
9. Ausencia de normativa interna actualizada, aprobada, publicada y formalmente vigente para la operación del Acueducto Municipal.
10. Falta de protocolos formales de atención de averías, emergencias, racionamientos, comunicación a usuarios, continuidad del servicio, reclamos y mantenimiento.
11. Atención de reclamos mediante teléfonos personales, sin sistema institucional de registro, control y seguimiento.
12. Debilidad en los mecanismos de comunicación a usuarios, al depender de publicaciones gestionadas ante terceros y sin evidencia suficiente de oportunidad, alcance y contenido.
13. Falta de indicadores de gestión sobre continuidad del servicio, frecuencia de interrupciones, tiempos de respuesta, reclamos, sectores críticos, reincidencias y efectividad de medidas correctivas.



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

14. Debilidad en la coordinación institucional entre Acueducto, Alcaldía, Concejo Municipal, asesoría legal, proveeduría, planificación, presupuesto, maquinaria, comunicación institucional y demás unidades relacionadas.
15. Riesgo de que la Administración Activa no esté dimensionando adecuadamente el carácter estructural de la problemática, al calificarla como coyuntural pese a la evidencia de deterioro acumulado.
16. Existencia de un borrador reglamentario sin evidencia de trámite institucional completo
17. Del análisis del Oficio AC.M-051-2026 y del borrador de propuesta para Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure, se observa que la Administración del Acueducto Municipal impulsó una gestión inicial para actualizar el marco reglamentario del servicio. Sin embargo, no consta en la documentación revisada que la Alcaldía Municipal haya acogido formalmente la iniciativa para su trámite, que se haya remitido a la asesoría jurídica municipal para revisión, que se haya elevado al Concejo Municipal, que se haya dispuesto su publicación para consulta pública, ni que exista acuerdo municipal de aprobación definitiva.
18. Lo anterior representa una debilidad de seguimiento administrativo, pues una propuesta reglamentaria vinculada con un servicio público esencial no debería permanecer en estado indefinido, sin ruta crítica, responsables, plazos y trazabilidad formal. La existencia del borrador confirma que la necesidad de actualización normativa era conocida por la Administración; sin embargo, mientras no se culmine el procedimiento correspondiente, la Municipalidad continúa operando con una base normativa insuficiente, antigua o no debidamente acreditada.

#### VI. Riesgos asociados

Las situaciones descritas generan, entre otros, los siguientes riesgos:

1. **Riesgo de continuidad del servicio público:** interrupciones recurrentes, racionamientos, baja presión, desabastecimiento en sectores altos o alejados y afectación prolongada a personas usuarias.
2. **Riesgo sanitario y de salud pública:** eventuales afectaciones a la calidad, inocuidad, presión y disponibilidad del agua potable, especialmente si no existen controles técnicos, protocolos y planes de contingencia suficientes.



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

3. **Riesgo legal y regulatorio:** operación de infraestructura vinculada a pozos con concesiones vencidas, terrenos sin inscripción municipal o situaciones registrales no resueltas.
4. **Riesgo operativo:** dependencia de respuestas reactivas, falta de maquinaria disponible, tuberías antiguas, pozos con baja capacidad, tanque deteriorado y ausencia de mantenimiento preventivo formal.
5. **Riesgo financiero y presupuestario:** posibilidad de que recursos existentes no se traduzcan oportunamente en soluciones concretas por falta de planificación, priorización, formulación de proyectos, aprobación presupuestaria o gestión contractual.
6. **Riesgo documental:** pérdida o inexistencia de evidencia sobre reclamos, averías, reparaciones, comunicaciones, decisiones y seguimiento de incidentes.
7. **Riesgo de control interno:** debilitamiento de actividades de control, sistemas de información, supervisión, gestión documental, valoración de riesgos y seguimiento.
8. **Riesgo reputacional:** pérdida de confianza ciudadana por falta de información oportuna, interrupciones reiteradas y ausencia de respuestas institucionales claras.
9. **Riesgo de responsabilidad administrativa:** eventual incumplimiento de deberes de planificación, supervisión, corrección oportuna de desviaciones, protección de bienes públicos y continuidad del servicio.
10. **Riesgo para atención de emergencias:** eventuales tensiones entre la disponibilidad del recurso hídrico para usuarios y las necesidades de recarga de unidades del Cuerpo de Bomberos, especialmente durante períodos críticos.
11. **Riesgo de inercia reglamentaria:** posibilidad de que, pese a existir un borrador de propuesta para actualizar el Reglamento del Acueducto Municipal, la Administración Activa no impulse oportunamente su revisión, corrección, consulta, aprobación y publicación, manteniendo al servicio público de agua potable bajo un marco normativo antiguo, insuficiente o no debidamente acreditado.



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

### VII. Advertencia preventiva

Con fundamento en lo expuesto, esta Auditoría Interna **advierte preventivamente** al Concejo Municipal de Nandayure, a la Alcaldía Municipal, a la Vicealcaldía Municipal y a la Administración del Acueducto Municipal que la información remitida evidencia debilidades relevantes en la gestión, documentación, planificación, normativa, continuidad y control interno del servicio público de acueducto municipal.

La situación descrita no debe ser tratada como un evento menor, aislado o meramente operativo. La documentación analizada revela elementos que podrían comprometer la continuidad, eficiencia, legalidad, seguridad y sostenibilidad del servicio de agua potable, particularmente en los distritos de Carmona y Santa Rita.

Se advierte que la falta de un plan formal de mantenimiento preventivo y correctivo, la ausencia de normativa interna actualizada, la atención informal de reclamos, la falta de evidencia documental de comunicaciones a usuarios, la existencia de infraestructura crítica en terrenos no inscritos a nombre de la Municipalidad, las concesiones vencidas, la necesidad urgente de reparación del tanque, el deterioro de pozos, la baja capacidad hídrica y la insuficiente trazabilidad de interrupciones constituyen señales de riesgo que deben ser atendidas de forma inmediata, integral y documentada.

Asimismo, se advierte al jerarca institucional y a la Administración Activa que, conforme al régimen de control interno, no basta con conocer la existencia de debilidades o riesgos, sino que corresponde adoptar medidas oportunas, proporcionales, verificables y eficaces para corregirlas, mitigarlas o administrarlas.

La inacción, la atención tardía, la falta de priorización, la ausencia de documentación o la omisión de seguimiento podrían agravar la exposición institucional a riesgos operativos, legales, sanitarios, financieros, reputacionales y de responsabilidad administrativa.

### VIII. Recomendaciones y acciones sugeridas a valorar por la Administración Activa

Sin perjuicio de las competencias propias de la Administración Activa y del jerarca institucional, esta Auditoría Interna recomienda valorar la adopción de las siguientes acciones:

#### 1. Elaborar una matriz integral de interrupciones del servicio

A la Administración del Acueducto Municipal la elaboración de una matriz completa de interrupciones del servicio durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2026, que incluya al menos:



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

- a) Fecha del evento.
- b) Hora de inicio.
- c) Hora de finalización.
- d) Sector o comunidad afectada.
- e) Cantidad aproximada de usuarios afectados.
- f) Causa concreta o probable.
- g) Acción ejecutada.
- h) Responsable de atención.
- i) Recursos utilizados.
- j) Documento de respaldo.
- k) Comunicación emitida a usuarios.
- l) Estado final del evento.
- m) Medida correctiva o preventiva asociada.

### **2. Formalizar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo**

Disponer la elaboración, aprobación y ejecución de un plan formal de mantenimiento preventivo y correctivo del Acueducto Municipal, con cronograma, responsables, presupuesto, prioridades, indicadores, recursos, mecanismos de seguimiento y evidencia documental.

Dicho plan debe incluir, como mínimo, mantenimiento de pozos, bombas, tableros eléctricos, tanque, tuberías, válvulas, hidrantes, sistemas de medición, equipos de comunicación, rutas de inspección, atención de fugas, reparaciones programadas y acciones preventivas ante época seca.

### **3. Elaborar un plan de contingencia y continuidad del servicio**

Formular un plan de contingencia para períodos críticos de baja disponibilidad hídrica, racionamientos, averías mayores, daño en pozos, daño en tanque, emergencias eléctricas, afectaciones climáticas, alta demanda de consumo o cualquier evento que comprometa la prestación continua del servicio.

Este plan debe definir responsables, niveles de alerta, coordinación interinstitucional, mecanismos de comunicación, protocolos de abastecimiento alterno, priorización de poblaciones vulnerables, coordinación con Bomberos y medidas de emergencia.

### **4. Actualizar y formalizar la normativa interna del Acueducto Municipal**

Impulsar de manera prioritaria la revisión, actualización, aprobación y publicación del reglamento del servicio de acueducto municipal, así como los manuales, protocolos y procedimientos internos necesarios para regular la operación, mantenimiento, reclamos, comunicación, continuidad, emergencias, calidad del



# Municipalidad de Nandayure

## Auditoría Interna Municipal

agua, inspecciones, instalaciones, reconexiones, suspensiones, medición y atención de averías.

En caso de existir un reglamento antiguo cuya publicación no ha sido localizada, se recomienda verificar formalmente su vigencia, publicación, aplicabilidad y necesidad de actualización, dejando constancia documental de dicha verificación.

### **5. Implementar un sistema institucional de registro de reclamos**

Sustituir progresivamente la atención informal mediante teléfonos personales por un sistema institucional de recepción, registro, clasificación, atención y seguimiento de reclamos de usuarios.

Dicho sistema puede iniciar con herramientas sencillas, pero debe asegurar como mínimo: número de caso, fecha, usuario, comunidad, medio de ingreso, motivo, funcionario responsable, acción ejecutada, fecha de cierre y evidencia de comunicación al usuario.

### **6. Fortalecer los canales de comunicación a usuarios**

Establecer canales formales, verificables y oportunos para comunicar suspensiones, interrupciones, racionamientos, reparaciones, emergencias y medidas de continuidad del servicio.

Toda comunicación debe conservar evidencia documental o electrónica que permita acreditar fecha, hora, contenido, medio utilizado, población destinataria y funcionario responsable.

### **7. Atender la situación registral y concesional de pozos y terrenos**

Solicitar a la Alcaldía Municipal, Asesoría Legal y demás dependencias competentes un informe actualizado sobre el estado registral y legal de los terrenos donde se ubican pozos, tanque e infraestructura crítica del acueducto, así como sobre el estado de las concesiones de aprovechamiento de agua.

Dicho informe debe incluir acciones realizadas, estado actual, obstáculos, responsables, plazos, riesgos y ruta crítica para regularizar la situación.

### **8. Priorizar presupuestariamente las inversiones críticas**

Valorar, con fundamento técnico y financiero, la priorización presupuestaria de inversiones relacionadas con reparación del tanque, perforación y equipamiento de pozos, renovación de tuberías críticas, adquisición de maquinaria o contratación de servicios de apoyo, protección de infraestructura, instalación de válvulas, mejoras eléctricas y demás necesidades urgentes.



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

La existencia de superávit o recursos disponibles debe gestionarse de forma oportuna, planificada y ajustada al ordenamiento jurídico, evitando que la falta de aprobación o formulación presupuestaria agrave la continuidad del servicio.

#### **9. Elaborar un informe técnico-administrativo integral para conocimiento del Concejo Municipal**

Acordar por parte del Concejo, que la Alcaldía Municipal y a la Administración del Acueducto Municipal presenten ante los regidores un informe integral sobre el estado actual del acueducto, que incluya:

- a) Diagnóstico operativo.
- b) Diagnóstico normativo.
- c) Diagnóstico presupuestario.
- d) Diagnóstico registral y concesional.
- e) Diagnóstico de riesgos.
- f) Necesidades urgentes de inversión.
- g) Acciones ejecutadas.
- h) Acciones pendientes.
- i) Cronograma de atención.
- j) Responsables.
- k) Priorización de medidas.
- l) Requerimientos de acuerdo municipal.

#### **10. Valorar necesidades de personal y apoyo administrativo**

Analizar si la Administración del Acueducto Municipal cuenta con recursos humanos suficientes para atender simultáneamente gestión operativa, atención de usuarios, formulación de carteles, ejecución de contrataciones, archivo, reportes, comunicaciones, seguimiento de proyectos, control documental y coordinación institucional.

En caso de determinarse insuficiencia, deberán valorarse medidas administrativas, presupuestarias y organizativas para fortalecer la gestión del servicio.

#### **11. Dar trámite formal al borrador de Reglamento del Acueducto Municipal**

A la Alcaldía Municipal y Administradora del Acueducto que, dentro de un plazo razonable, informe al Concejo Municipal y a esta Auditoría Interna cuál será la ruta administrativa que se dará al borrador de propuesta para Reglamento del Acueducto Municipal de Nandayure remitido mediante Oficio AC.M-051-2026, indicando al menos: dependencia responsable de revisión, plazo de análisis jurídico, ajustes técnicos requeridos, fecha estimada de remisión al Concejo Municipal, trámite de publicación y consulta pública, atención de observaciones, aprobación definitiva, publicación en La Gaceta y socialización interna y externa.



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

Asimismo, se recomienda que el Concejo Municipal valore requerir a la Alcaldía Municipal un informe periódico sobre el avance de dicho trámite, a fin de evitar que la propuesta reglamentaria permanezca sin resolución administrativa efectiva.

#### **12. Documentar todas las acciones correctivas**

Toda medida adoptada como consecuencia de esta advertencia debe quedar debidamente documentada, con indicación de responsable, fecha, acuerdo, oficio, informe técnico, evidencia de ejecución y estado de avance.

El cumplimiento formal sin respaldo documental no resulta suficiente desde la perspectiva de control interno.

#### **13. Informar a la Auditoría Interna sobre las acciones adoptadas**

Informar a esta Auditoría Interna, dentro de un plazo razonable, las acciones valoradas y adoptadas en atención a la presente advertencia, sin perjuicio de que esta Auditoría pueda dar seguimiento posterior conforme a sus competencias.

### **IX. Indicación final**

La presente advertencia preventiva se emite con el propósito de alertar oportunamente a las autoridades municipales sobre debilidades relevantes que podrían afectar la continuidad, eficiencia, legalidad, seguridad, documentación y sostenibilidad del servicio público de acueducto municipal.

Su emisión no sustituye las competencias decisorias, administrativas, técnicas, presupuestarias, legales ni operativas de la Administración Activa. Corresponde al Concejo Municipal, a la Alcaldía Municipal, a la Vicealcaldía Municipal y a la Administración del Acueducto Municipal, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, valorar los riesgos advertidos y adoptar las medidas correctivas, preventivas y de seguimiento que resulten procedentes.

Esta Auditoría Interna se reserva la posibilidad de realizar las verificaciones, seguimientos, estudios, advertencias, asesorías o comunicaciones adicionales que estime pertinentes, conforme al marco legal y técnico aplicable.

Se advierte que la falta de atención oportuna, razonada y documentada de las situaciones señaladas en la presente advertencia podría agravar los riesgos operativos, sanitarios, legales, financieros, reputacionales y de control interno asociados a la prestación del servicio público de agua potable. Asimismo, la omisión injustificada de adoptar medidas correctivas, de valorar formalmente las recomendaciones emitidas, de disponer soluciones alternas debidamente motivadas o de documentar las acciones ejecutadas podría generar eventuales responsabilidades administrativas, civiles o de otra naturaleza, según corresponda, para los jerarcas, titulares subordinados o funcionarios competentes, especialmente



## Municipalidad de Nandayure

### Auditoría Interna Municipal

si con dicha inacción se debilita el sistema de control interno, se retrasa la corrección de riesgos conocidos o se afecta la continuidad, eficiencia, legalidad y seguridad del servicio público municipal.

**Sin otro particular, se solicita respetuosamente informar a esta Auditoría Interna, dentro del plazo de veinte días hábiles, las acciones iniciales que serán valoradas o adoptadas por la Administración respecto de la presente advertencia.**

Atentamente,



**Auditor Interno**  
**Lic. Jorge Alfredo Pérez Villarreal**

CC: Archivo Digital