



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica del Loja*

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

**AUTORA:** Paguay Cuvi, Luz Beatriz

**DIRECTOR:** Vaca Salazar, Diego Javier, Mgs.

**CENTRO UNIVERSITARIO TENA**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.”, realizado por Paguay Cuvi Luz Beatriz, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero 2014

Ing. Diego Javier Vaca Salazar, Mgs.

**DIRECTOR DE TESIS**

## DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Paguay Cuvi Luz Beatriz declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral a la sección sistemas y comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo el Ing. Diego Javier Vaca Salazar, Mgs. director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

.....

Luz Beatriz Paguay Cuvi

AUTORA

Cédula de Identidad 1500443963

## DEDICATORIA

A Dios, por ser la fortaleza de mi vida y que con su gran sabiduría me otorgó el conocimiento y la paciencia suficiente para elaborar este trabajo.

A mis queridos Padres, que me dieron el apoyo incondicional y las fuerzas para continuar cuando creí que ya no podía.

A mis hermanas, por su estímulo permanente a superar mis propias barreras y culminar esta etapa importante de mi vida.

***Luz Beatriz***

## **AGRADECIMIENTO**

A los Ingenieros Jaime Astudillo y Nelson Muso, Presidente Ejecutivo, Director; y, personal del Departamento Zona Oriental Napo, por permitirme realizar este trabajo en la Institución y por la grandiosa colaboración prestada.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de realizar este trabajo para la obtención de mi anhelado título.

Al Ingeniero Diego Vaca, mi Director de Tesis por su paciencia y aporte en la realización de este trabajo.

***Luz Beatriz***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORATADA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA .....	ii
DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN.....	5
1. Descripción del estudio y justificación.....	6
1.1. Descripción del estudio.....	6
1.2. Justificación.....	6
2. Objetivos y resultados esperados.....	7
2.1. Objetivos .....	7
2.1.1. General.....	7
2.1.2. Específicos .....	7
2.2. Resultados esperados .....	8
3. Presentación de la memoria .....	8
3.1. Componente a investigar .....	8
3.2. Desarrollo de la investigación de los componentes establecidos .....	8
3.3. Recursos humanos, materiales, económicos y distribución del tiempo .....	11
3.4. Productos a obtenerse.....	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO REFERENCIAL .....	14
1. Marco teórico.....	15
1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento ...	15

1.1.1.	Definiciones de auditoría integral.....	15
1.1.2.	Objetivos de la auditoría integral.....	16
1.1.3.	Servicios de aseguramiento.....	17
1.1.4.	Objetivos de un servicio de aseguramiento .....	17
1.1.5.	Elementos de un servicio de aseguramiento.....	18
1.2.	Importancia y contenido del informe de aseguramiento .....	18
1.2.1.	Importancia.....	18
1.2.2.	Contenido del informe de aseguramiento .....	18
2.	Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	19
2.1.	Auditoría Financiera.....	19
2.1.1.	Definiciones.....	19
2.1.2.	Afirmaciones de la auditoría financiera .....	20
2.1.2.1.	Concepto de afirmación.....	20
2.1.2.2.	Tipos de afirmaciones.....	20
2.1.3.	Criterios aplicables para la auditoría financiera.....	21
2.2.	Auditoría de Control Interno.....	22
2.2.1.	Definiciones.....	22
2.2.2.	Criterios aplicables para la auditoría de control interno.....	23
2.3.	Auditoría de Cumplimiento.....	26
2.3.1.	Definiciones.....	26
2.3.2.	Criterios aplicables para la auditoría de cumplimiento .....	27
2.4.	Auditoría de Gestión .....	27
2.4.1.	Definiciones.....	27
2.4.2.	Afirmaciones de la auditoría de gestión .....	28
2.4.3.	Criterios aplicables para la auditoría de gestión.....	29
3.	Proceso de la Auditoría Integral.....	29
3.1.	Planeación.....	31
3.1.1.	Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno.....	33

3.1.2.	Evaluación de los riesgos de auditoría .....	33
3.1.3.	Planes específicos.....	36
3.1.4.	Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha.....	37
3.1.5.	Programas de auditorías específicas.....	37
3.2.	Ejecución.....	37
3.2.1.	Pruebas de cumplimiento .....	38
3.2.2.	Pruebas sustantivas .....	38
3.2.3.	Evidencia suficiente y competente.....	38
3.3.	Comunicación.....	39
3.4.	Seguimiento .....	40
CAPÍTULO III.....		41
ANÁLISIS DE LA EMPRESA .....		41
1.	Introducción (antecedentes de la organización).....	42
1.1.	Base legal de creación .....	43
1.1.1	Constitución.....	43
1.2.	Misión, visión, organigrama funcional .....	44
1.2.1.	Misión .....	44
1.2.2.	Visión .....	44
1.2.3.	Principios y Valores .....	44
1.2.3.1.	Principios.....	44
1.2.3.2.	Valores .....	44
1.3.	Objetivos generales.....	45
1.4.	Objetivos específicos para el año 2012 .....	45
1.5.	Organigrama funcional .....	46
2.	Cadena de Valor.....	48
2.1.	Procesos Gobernantes .....	49
2.2.	Procesos Operativos o Agregadores de Valor .....	49
2.3.	Procesos de Asesoría y Apoyo.....	50

3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral.....	53
CAPITULO IV .....	54
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA SECCIÓN SISTEMAS Y COMERCIALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A., POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.....	54
1. Tena o asunto determinado.....	55
2. Parte Responsable.....	56
3. Responsabilidad del auditor.....	56
4. Limitaciones.....	56
5. Estándares aplicables o criterios .....	57
6. Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.....	57
7. Otras conclusiones .....	57
8. Comentarios, conclusiones y recomendaciones.....	58
Control interno .....	58
La entidad no dispone de un código de ética que oriente la conducta de sus miembros.....	58
Inadecuadas medidas de seguridad para resguardar los recursos financieros .....	60
Procedimientos de recaudación y recuperación de cartera no implementados .....	62
Aplicación inadecuada de procedimientos en el área de recaudación .....	64
Financiero.....	66
Cartera vencida .....	66
Cuentas con consumo cero y con planillas de seis meses o más sin el respectivo seguimiento y evaluación.....	69
Cumplimiento legal .....	72
Utilización inadecuada del Sistema de Atención de Reclamos .....	72
Aplicación inadecuada de procedimientos establecidos para el suministro de energía eléctrica a los consumidores.....	74
Suspensión de servicio de clientes morosos no oportunos .....	77
Aplicación de procedimientos de baja a cuentas de consumidores con obligaciones vencidas.....	79

Gestión	82
Cumplimiento de indicadores de gestión .....	82
Incumplimiento de la meta establecida para el año 2012 respecto a las actividades de rectificaciones de acometidas y medidores.....	84
Meta no alcanzada en el índice de recaudación respecto a la facturación.....	85
9. Presentación y aprobación del informe.....	87
5. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	92
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	93
CONCLUSIONES .....	93
RECOMENDACIONES .....	95
BIBLIOGRAFIA.....	96
ANEXOS .....	97
Anexo 1: Autorización por parte de las autoridades de la empresa.....	97
Anexo 2: Notificación de inicio de examen.....	97
Anexo 3: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.....	97
Archivo permanente: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. ....	97
Archivo de planificación: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. ....	97
Archivo corriente: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. ....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recursos materiales y económicos.....	11
Tabla 2: Distribución del tiempo.....	12
Tabla 3. Productos a obtenerse.....	13
Tabla 4. Tiempos utilizados en cada una de las fases.....	55
Tabla 5: Plan de implementación de recomendaciones.....	88
Tabla 6: Plan de implementación de recomendaciones.....	89
Tabla 7: Plan de implementación de recomendaciones.....	90
Tabla 8: Plan de implementación de recomendaciones.....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Proceso de la auditoría integral, planeación y ejecución.....	30
Figura 2: Proceso de la auditoría integral, comunicación y seguimiento.....	31
Figura 3: Organigrama estructural de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.....	48

## **RESUMEN**

Se realizó la auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., que tuvo los siguientes objetivos: ejecutar las fases del proceso de auditoría integral; opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial; generar el informe del examen integral y las acciones correctivas para mejorar la gestión institucional.

Se desarrollaron las fases de la auditoría integral que se inició con la planificación compuesta por la preliminar y la específica. En la ejecución se aplicaron los programas de trabajo que contienen los procedimientos de auditoría sustantivos y de cumplimiento, a fin de desarrollar los hallazgos, obtener evidencia suficiente y competente, para la preparación del informe de auditoría integral.

El trabajo se concluyó con la comunicación de resultados de los hallazgos, mismos que fueron transmitidos a los funcionarios relacionados para la emisión de sus puntos de vista; fueron considerados para preparar el plan de implementación de las recomendaciones requeridas para disminuir los riesgos y lograr los objetivos institucionales.

### **PALABRAS CLAVE:**

Auditoría integral, sección sistemas y comercialización, Departamento Zona Oriental Napo, razonabilidad de saldos, control interno, cumplimiento legal, gestión, hallazgos, evidencia suficiente y competente, planificación preliminar, planificación específica, pruebas sustantivas y de cumplimiento, ejecución de la auditoría, informe de auditoría, plan de implementación de recomendaciones.

## **ABSTRACT**

Comprehensive audit was conducted to Section Systems and Marketing Department Eastern District Electric Company Napo Ambato SA, which had the following objectives: implementing the phases of comprehensive audit; review the reasonableness of the balances related internal control system, compliance with the main laws and business management; generate the report of the comprehensive review and corrective actions to improve institutional management.

Phases of comprehensive audit started with planning consist of the preliminary and specific developed. In implementing the work programs containing substantive audit procedures and compliance, to develop the findings, obtain sufficient appropriate evidence for the preparation of the comprehensive audit report were applied.

The work is concluded with the communication of results of the findings, which were themselves transmitted Staff Members related to the issuance of their views; were considered in preparing the plan of implementation of the recommendations required to reduce risks and achieve corporate goals.

### **KEYWORDS:**

Comprehensive audit, systems and marketing section, Eastern Zone Department Napo, reasonableness of balances, internal control, legal compliance, management, findings, adequate and competent evidence, preliminary planning, specific planning, substantive and compliance testing, implementation audit, audit report, implementation plan recommendations.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como objetivo efectuar el examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., por el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2012, para lo cual se aplicaron todas las fases del proceso de auditoría integral, tomando como base el marco conceptual descrito en este trabajo.

La metodología utilizada en las fases del examen de auditoría integral fue deductiva y secuencial, observando cada una de las fases como es la planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento, en la que se utilizaron las técnicas de auditoría como la observación física y documental, análisis, entrevistas, comparación y reuniones de trabajo.

En el capítulo I, se presenta las características generales de la organización como son la misión, visión, objetivos, estructura orgánica y la justificación del área o proceso elegido para el estudio, los objetivos y resultados esperados de la investigación, y la presentación de la memoria, que comprende: la determinación de los componentes a examinar, el desarrollo de la investigación de los componentes, recursos a utilizarse, la distribución del tiempo y los productos a obtenerse.

El capítulo II, se describe el marco conceptual que comprende los procesos relacionados con la auditoría integral y de los criterios aplicables a cada elemento que la conforma.

En el capítulo III, se desarrolla el análisis del entorno organizacional, en donde se especifica los antecedentes de la empresa, la base legal de creación y otras disposiciones legales en las que se encuentran enmarcadas, la misión, la visión y los objetivos de la organización, y la estructura de procesos con la que cuenta.

El capítulo IV, comprende el informe de examen de auditoría integral de la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, donde se enuncian los comentarios, las conclusiones y recomendaciones establecidas para el mejoramiento de la gestión empresarial.

El capítulo V, comprende la demostración de la hipótesis del trabajo, sobre la evaluación integral de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión; y, la

generación de un informe de aseguramiento que sirva de base para la toma de decisiones gerenciales y proporcione acciones correctivas para la mejora de la empresa.

En el capítulo VI, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones del trabajo; en las conclusiones se estableció la importancia y beneficios de la auditoría integral, las experiencias vividas, la generación de acciones correctivas y los problemas presentados en la ejecución de la auditoría integral; mientras que en las recomendaciones se estableció las sugerencias con las finalidad de mejorar la viabilidad de los proyectos de auditoría integral.

En el desarrollo de la auditoría integral, se determinó el limitante relacionado con la no disposición de información financiera adecuada, debido a la emisión de los estados financieros en la oficina matriz del departamento y de información relacionada con la ejecución de la planificación institucional, la cual también está concentrada en la oficina matriz.

Como resultado del examen se elaboró un informe de auditoría integral, que contienen comentarios y conclusiones con sus respectivas recomendaciones, que faciliten a los directivos del departamento tomar las acciones correctivas, con la finalidad de solucionar los problemas y desviaciones encontradas y lograr una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

Finalmente se estableció un plan de implementación de recomendaciones que permitirá incrementar la eficiencia en la gestión empresarial, a través del mejoramiento del índice de recaudación; de la rentabilidad económica y del incremento de las inversiones en mejoras del servicio eléctrico suministrado a clientes de la provincia de Napo.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

## **1. Descripción del estudio y justificación.**

### **1.1. Descripción del estudio.**

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S. A., con la finalidad de ampliar su área de concesión hacia la provincia de Napo, creó el Departamento Zona Oriental Napo como un organismo desconcentrado encargado de cumplir con las actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento en las etapas de distribución y comercialización de energía eléctrica. El Departamento Zona Oriental Napo es administrado por un Director, y tiene dos secciones que son: Técnica; y, Sistemas y Comercialización, representadas por los Jefes de Sección.

La Empresa Eléctrica Ambato S.A., inició sus operaciones en la provincia de Napo, el 25 de junio de 2004 a través del Departamento Zona Oriental Napo y actualmente atiende a 19201 abonados (clientes) distribuidos en las zonas urbana y rural de los cantones: Tena, Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola, con una cobertura del 94%.

La Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, es la encargada de administrar los sistemas informáticos que apoyan la venta de energía eléctrica a los usuarios, proceso que constituye el 89% del total de las operaciones financieras existentes.

En los últimos años se produjo un incremento acelerado del número de abonados y/o clientes con ubicación geográfica distante, lo que motivo que el cumplimiento de los índices de recaudación por la venta del servicio no alcancen los estándares establecidos; por lo que el presente estudio se orienta a determinar acciones que permitan mejorar los procesos existentes y alcanzar un mayor posicionamiento de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. dentro del rango de las Empresas Públicas de este tipo a nivel nacional.

### **1.2. Justificación**

El proceso de comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., es importante para la empresa pues:

- a) Contribuye con el incremento de la eficiencia en la gestión empresarial, a través del mejoramiento de los índices de recaudación.

- b) Apoya en el incremento de la rentabilidad económica y de las inversiones en mejoras del servicio eléctrico, suministrado a los 19201 clientes de la provincia de Napo.
- c) Es de completo interés institucional y departamental alcanzar una administración eficiente, efectiva y de calidad, con la utilización adecuada de los recursos empleados para la consecución de los objetivos y la satisfacción del cliente, a través de la comercialización del servicio de energía eléctrica en los subprocesos de contratación de servicios, facturación y recaudación.
- d) Es imprescindible cooperar con el cumplimiento de uno de los objetivos nacionales del buen vivir, que es proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social.

## **2. Objetivos y resultados esperados**

### **2.1. Objetivos**

#### **2.1.1. General**

Realizar un examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

#### **2.1.2. Específicos**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

## **2.2. Resultados esperados**

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

## **3. Presentación de la memoria**

### **3.1. Componente a investigar**

La Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, es un proceso agregador de valor que se encarga de los subprocesos de facturación, recaudación y de la gestión de recuperación de cartera por venta de energía eléctrica, que representa el 93% del total de ingresos generados por el departamento y es una de las principales secciones de la empresa.

### **3.2 Desarrollo de la investigación de los componentes establecidos**

Los componentes a ser examinados son los siguientes:

#### **Auditoría financiera**

##### **Objetivo**

Expresar una opinión que determine si los componentes del balance general y del correspondiente estado de resultados, están preparados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Internacionales de Información Financiera

##### **Universo**

12 meses de registros contables en la cuenta caja-bancos, ventas y cuentas por cobrar consumidores.

### **Unidad de muestreo**

Auxiliares de estados financieros al 31 de diciembre de 2012, reportes de facturación mensual, partes diarios de recaudación, depósitos, estadísticas mensuales de la cuenta consumidores, obtenidos de las unidades de auxiliar de ingeniería contable, área de sistemas y recaudación.

### **Selección de la muestra**

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno para el componente financiero se determinó un nivel de confianza moderado y nivel de riesgo moderado por lo que se obtendrá una muestra del 40%.

### **Auditoría de control interno**

#### **Objetivo**

Se evaluará el funcionamiento efectivo del sistema de control interno dentro de la organización para el logro de los objetivos y metas propuestos, a través de los cinco elementos del informe COSO que son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y, monitoreo.

#### **Universo**

Procesos de la Sección Sistemas y Comercialización: facturación, recaudación y gestión de recuperación de cartera.

### **Unidad de muestreo**

Reportes de facturación mensual, partes diarios de recaudación y reportes del movimiento de la cuenta consumidores, obtenido de las áreas de sistemas y recaudación.

### **Selección de la muestra**

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno para el componente control interno se estableció el nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado por lo que se obtendrá la muestra del 40%.

## **Auditoría de cumplimiento**

### **Objetivo**

Se expresará una opinión sobre el cumplimiento de las principales disposiciones legales y reglamentos internos aplicados a la Sección Sistemas y Comercialización que son: Ley Orgánica de Empresas Públicas, Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato SA., Reglamento para dar de Baja Facturas de Consumo por Obligaciones Vencida se Instructivo de servicios 2011.

### **Universo**

2557 instalaciones nuevas, número de bajas efectuadas en el año.

### **Unidad de muestreo**

Actas de bajas, expedientes de instalaciones nuevas, guías de altas, expedientes de inspecciones, obtenido de las unidades de contratos y facturación.

### **Selección de la muestra**

A base de la evaluación del sistema de control interno del componente cumplimiento legal, se estableció un nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado por lo que se obtendrá una muestra del 40%.

## **Auditoría de gestión**

### **Objetivo**

Se evaluará la gestión organizacional respecto al cumplimiento de metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2012-2015, dentro del cual se encuentra el Plan Operativo Anual del año 2012; Plan de recuperación de cartera y el presupuesto de inversiones.

### **Universo**

Indicadores de gestión establecidos en el Plan Operativo Anual del año 2012.

## Unidad de muestreo

Informes de actividades, estadísticas de facturación y recaudación, movimientos de la cuenta consumidores, reportes de trabajos ejecutados, obtenidos de las unidades de sistemas y recaudación e informes emitidos por la dirección departamental.

## Selección de la muestra

A base del resultado de la evaluación del sistema de control interno se determinó que el nivel de confianza del componente es moderado y riesgo de control es moderado por lo que se seleccionará una muestra del 40%.

### 3.3 Recursos humanos, materiales, económicos y distribución del tiempo

Para la realización del examen de auditoría integral se requiere de 65 días laborables, con la participación de 1 Supervisor que es el Director de Tesis y un Jefe de Equipo que es el estudiante que desarrollará el presente trabajo.

Los recursos materiales y económicos a utilizarse serán los siguientes:

Tabla 1: Recursos materiales y económicos

<b>Concepto</b>	<b>USD.</b>
Servicios básicos e Internet	150,00
Materiales de oficina	200,00
Movilización y transporte	200,00
Costo de impresión, anillado y empastado	500,00
<b>Total</b>	<b>1 050,00</b>

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuvi

Los 65 días laborables estarán distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución del tiempo

Responsable	Actividades	Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero			Tiempo en días laborables
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Supervisor	Planificación y programación	X	X	X	X										5
	Supervisión en labores de campo.					X	X	X	X	X	X	X			12
	Revisión del informe de auditoría integral.												X	X	3
	<b>Total</b>														<b>20</b>
Jefe de Equipo	Planificación y programación: Planificación preliminar y específica, evaluación de control interno por componentes.	X	X	X	X										20
	Ejecución:														
	Ejecución de los programas de trabajo por componentes: auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión.					X	X	X	X	X	X	X			35
	Elaboración de comentarios, conclusiones y recomendaciones.												X	X	5
	Comunicación de resultados												X	X	2
	Elaboración del informe de auditoría integral												X	X	3
	<b>Total</b>														<b>65</b>

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuvi

### 3.4 Productos a obtenerse

Los productos a obtenerse se establecerán conforme a las fases del proceso de la auditoría integral, así:

Tabla 3. Productos a obtenerse

<b>Fases de la auditoría integral</b>	<b>Producto</b>
Planificación preliminar	Informe de la planificación preliminar.
Planificación específica	Informe de la planificación específica y carta de control interno.
Ejecución	Papeles de trabajo con evidencia suficiente y pertinente.
Comunicación de resultados	Informe del examen integral

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuvi

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

## **1. Marco teórico**

### **1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento**

#### **1.1.1. Definiciones de auditoría integral**

Blanco (2003), menciona que:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p. 1)

Subía (2011), al respecto, señala que:

Auditoría integral es el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma. (p. 16)

De las definiciones señaladas por los autores, se desprende que la auditoría integral es un examen objetivo y sistemático que permite evaluar cuatro aspectos: la información financiera, el sistema de control interno, el cumplimiento legal y la gestión empresarial, con la finalidad de emitir un informe profesional acerca de la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y calidad en la ejecución de las operaciones, el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y la conformidad de las operaciones respecto de las disposiciones legales, reglamentos y procedimientos, que permitan la mejora en los procesos organizacionales.

### 1.1.2. Objetivos de la auditoría integral

Los objetivos de la auditoría integral, según Blanco (2003), son:

- Expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias, y de procedimientos que le son aplicables.
- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración la cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Evaluar el sistema global de control interno, para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiablez de la información financiera

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (pp. 1-2)

Conforme a los objetivos señalados, en el examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización, se procederá a evaluar lo siguiente:

- Se evaluará la razonabilidad de los saldos de los reportes financieros relacionados con la comercialización de energía eléctrica.
- Se evaluará el funcionamiento efectivo del sistema de control interno para el logro de los objetivos y metas propuestos.

- Se evaluará la gestión empresarial respecto al cumplimiento de metas y objetivos propuestos, utilización adecuada de los recursos y la satisfacción del cliente en la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Se establecerá el cumplimiento de las principales disposiciones legales a las que se encuentra sujeta la organización.

### **1.1.3. Servicios de aseguramiento**

Blanco (2003), señala que:

El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento...en la que se establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tiene como objetivo fortalecer las credibilidad de la información a un nivel alto o moderado. (p. 2)

### **1.1.4. Objetivos de un servicio de aseguramiento**

Los objetivos de un servicio de aseguramiento, Blanco (2003), menciona que:

De acuerdo a la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. (p. 3)

### **1.1.5. Elementos de un servicio de aseguramiento**

Según Blanco (2003), para que un contrato se constituya en un servicio de aseguramiento debe contener los siguientes elementos:

- “Una relación tripartita que incluya:
  - Un contador profesional
  - Una parte responsable
  - Un supuesto destinatario de la información
- Un tema o asunto determinado
  - Criterios confiables
  - Un proceso de contratación
  - Una conclusión” (pp. 4-5).

El objetivo del servicio de aseguramiento de acuerdo a la norma internacional permite a los contadores profesionales, evaluar los ámbitos que son de responsabilidad de un tercero con criterios aplicables adecuados; la misma que permitirá expresar una conclusión y garantizar la confiabilidad, y credibilidad de la información que va a estar de acuerdo a las necesidades de la alta dirección, para la toma de acciones correctivas.

## **1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento**

### **1.2.1. Importancia**

El informe de aseguramiento es el informe final de la auditoría integral y se considera importante para el Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., porque permitirá disponer de una evaluación global de la entidad y emitir un dictamen u opinión referente a: la razonabilidad de los estados financieros básicos, lo adecuado del control interno, el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; y, la gestión administrativa en cuanto al cumplimiento de los indicadores de desempeño.

### **1.2.2. Contenido del informe de aseguramiento**

Blanco (2003) menciona que de acuerdo a la norma internacional, el informe final de un servicio de aseguramiento debe incluir:

- “Título
- Destinatario
- Tema o Asunto Determinado
- Parte Responsable
- Responsabilidad del Contador Público
- Limitación
- Estándares Aplicables
- Criterios
- Opinión sobre los Estados Financieros
- Otras Conclusiones
- Fecha y Lugar de emisión del Informe
- Nombre y firma del Contador Público” (pp. 32-33).

Para la elaboración del informe final del examen de auditoría integral de la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., se aplicará la estructura establecida por la norma internacional, en la que se aplicará los 12 aspectos descritos por el autor, sin embargo se tomará mayor importancia en lo que respecta al tema o asunto tratado, la parte responsable, la responsabilidad del contador, la limitación, los criterios y estándares aplicables, la opinión de los estados financieros y otras conclusiones que incluirá la opinión respecto a la razonabilidad de la efectividad de los controles internos, del logro de metas y objetivos, utilización adecuada de recursos y el cumplimiento de las disposiciones legales generales, reglamentarias y estatutarias y procedimientos o disposiciones internas establecidas por la organización.

## **2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral**

### **2.1. Auditoría Financiera**

#### **2.1.1. Definiciones**

A continuación se describe definiciones de la auditoría financiera de varios autores:

“La auditoría financiera es un examen objetivo, sistemático, profesional y posterior a las operaciones financieras, con la finalidad de determinar si están o no de acuerdo con los principios de contabilidad y con los criterios financieros” (León, 2011, p. 16).

Madariaga 2004, al respecto, manifiesta:

Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan. (p. 13)

Como uno de los componentes del examen de auditoría integral se aplicará la auditoría financiera a la Sección Sistemas y Comercialización con la finalidad de evaluar en forma objetiva y sistemática la veracidad, integridad y correcta valuación de los reportes financieros relacionados con la comercialización de energía eléctrica, además conforme a la Ley Orgánica de Empresas Públicas se verificará si los reportes financieros se efectuaron conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Internacionales de Contabilidad, con la finalidad de emitir una opinión profesional, respecto a la razonabilidad de los mismos.

## **2.1.2. Afirmaciones de la auditoría financiera**

### **2.1.2.1. Concepto de afirmación**

“La afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros” (Velásquez y Zaldumbide, 2011, p. 16).

### **2.1.2.2. Tipos de afirmaciones**

Velásquez y Zaldumbide (2011) establecen 3 tipos de afirmaciones de auditoría financiera, así:

- Veracidad
- Integridad
- Correcta valuación y exposición

## **Veracidad**

Velásquez y Zaldumbide (2011) señalan que la veracidad es: “También definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido” (p. 16).

## **Integridad**

Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros. (Velásquez y Zaldumbide, 2011, p. 16)

## **Correcta valuación y exposición**

Velásquez y Zaldumbide (2011), menciona que “los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados” (p. 17).

En la fase de planificación específica y ejecución del presente trabajo, respecto a la auditoría financiera, se evaluará en función de las afirmaciones descritas anteriormente: la veracidad, verificando si los valores reflejados en los estados financieros corresponden a las operaciones y transacciones ocurridas en la sección sistemas y comercialización; la integridad evaluando si todas las transacciones se encuentran registradas y reflejadas en los estados financieros; y, la correcta valuación y exposición para confirmar si los valores presentados están conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

### **2.1.3. Criterios aplicables para la auditoría financiera**

Subía (2011), al respecto, señala que:

Los criterios aplicables a la auditoría financiera son las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIFs).

Las normas referidas, aportan con elementos claves en la preparación de los estados financieros, adecuándolos a las características y requisitos particulares de la República del Ecuador. Si bien, la intención es estandarizar en lo posible la estructura y contenido de los reportes financieros, deben cumplirse las condiciones requeridas en el país.

En esencia la estructura general de los rubros que conforman los diferentes estados financieros, a nivel universal son iguales; sin embargo es necesario que se produzca uniformidad en la normativa contable que sea ampliamente aceptada y que permita utilizar un solo lenguaje en las operaciones internacionales y en la toma de decisiones. (p. 25)

Los criterios que se utilizarán para el examen de auditoría financiera a la Sección Sistemas y Comercialización son los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de contabilidad.

## **2.2. Auditoría de Control Interno**

### **2.2.1. Definiciones**

“La auditoría de control interno, es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos” (Blanco, 2010, pág. 105).

“La auditoría de control interno, permite evaluar el sistema del control interno para concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (Blanco, 2010, pág. 15).

La auditoría de control interno en el desarrollo de este trabajo, permitirá efectuar de manera objetiva la revisión y evaluación del funcionamiento efectivo de las acciones o actividades descritas de los procesos de facturación, recaudación y contratación de servicios del área a examinar, la forma como estos participan en el logro de los objetivos institucionales y para determinar si éstos controles son adecuados o requieren ser mejorados para asegurar la

eficiencia y eficacia de las operaciones, a base del cual se emitirá una opinión sobre el control interno.

### **2.2.2. Criterios aplicables para la auditoría de control interno**

Los criterios aplicables para la auditoría de control interno, son los elementos de control interno establecidos en el informe COSO y para las empresas y entidades del sector público, las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado.

Los componentes del control interno según el informe COSO son cinco:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

A continuación se describirá el significado de cada uno de los componentes de control interno según el informe COSO.

#### **Ambiente de control**

Mantilla (2005), manifiesta que:

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (p. 25)

El ambiente de control es un elemento de control interno que se considera como un criterio para evaluar la conducta asumida por la dirección y el personal del departamento, respecto a la práctica de la disciplina, la conducta, la competencia, la organización estructural, la

filosofía y estilo de dirección de la misma y la forma como estos factores afectan a las actividades y los resultados.

Además en este elemento se verificará si la organización dispone de un código de ética; de un manual de funciones en donde se encuentre claramente definidos las funciones y responsabilidades de cada empleado; de una estructura orgánica; de manuales de procedimientos, en donde se establezca las políticas internas institucionales; y de una unidad de auditoría interna.

### **Valoración de riesgos**

“Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos” (Mantilla, 2005, p. 39).

La valoración de riesgos se utilizará para verificar si la organización estableció mecanismos que permita identificar, analizar y tratar los riesgos tanto internos como externos a los que están expuestos, en el desarrollo de la ejecución de los procesos de facturación, recaudación y contratación de servicios para la consecución de los objetivos y metas establecidas por la Sección Sistemas y Comercialización. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.

### **Actividades de control**

Mantilla (2005), señala que las actividades de control son:

Las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones,

verificaciones reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. (p. 59)

La evaluación en este sentido nos permitirá comprobar si la organización estableció políticas y procedimientos para minimizar los riesgos a los que está expuesta la organización y que impida la consecución de los objetivos de la Sección Sistemas y Comercialización. La actividad de control se aplicará en toda la organización, a todos los niveles, comenzando por el nivel operativo hasta el nivel superior o ejecutivo; y, las actividades que se confirmarán incluyen la: prevención, detección, autorizaciones, aprobaciones, segregación de funciones y rotación de labores, arqueos, verificación física, confirmaciones, etc.

### **Información y comunicación**

Mantilla 2005, al respecto señala que:

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. (p. 72)

A través del análisis de este elemento de control interno se verificará si la empresa estableció políticas y procedimientos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las procedimientos administrativos y financieros aplicados en la Sección Sistemas y Comercialización, los reportes generados deberán ser oportunos, veraces y confiables, debiendo contar con los controles adecuados que garanticen la confiabilidad y seguridad de los niveles de acceso a la información.

### **Monitoreo**

Mantilla 2005, al respecto menciona que:

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello se realiza mediante acciones de monitoreo ongoing, que ocurren en el curso de las operaciones. Incluye

las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. (p. 83)

Se verificará si dentro de la Sección Sistemas y Comercialización se establecieron procedimientos de supervisión, seguimiento continuo y evaluaciones periódicas de los controles implantados para el adecuado funcionamiento del área, con la finalidad de asegurar la eficacia del sistema de control interno y tomar las acciones correctivas.

## **2.3. Auditoría de Cumplimiento**

### **2.3.1. Definiciones**

A continuación se describirán definiciones de varios autores para su análisis:

Blanco (2003), establece que:

La Auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica y financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 189)

Whittington 2000 señala que “La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos” (p. 598).

En esta auditoría se examinará en forma objetiva, si las operaciones administrativas y financieras se efectuaron conforme a las disposiciones legales, reglamentos internos, manuales, estatutos, resoluciones, para la sección sistemas y comercialización, a base del cual se emitirá un informe que describa la situación actual, la deseada, así como también se establecerán las recomendaciones pertinentes.

### **2.3.2. Criterios aplicables para la auditoría de cumplimiento**

Subía (2011) señala que “Esta auditoría, determina el nivel de adecuación de las políticas, directrices, procesos, procedimientos y tareas a la normativa legal aplicable al negocio. Los criterios, en este caso, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y el objeto social de la empresa” (p. 34).

Blanco (2003), al respecto, señala que:

Para obtener la comprensión general de leyes y regulaciones, el auditor...tendría que:

- Usar el conocimiento existente de la industria y el negocio de la entidad.
- Identificar la leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad:
  - Leyes sobre sociedades
  - Leyes tributarias
  - Leyes laborales
  - Legislación contable
  - Leyes cambiarias o de aduanas
- Averiguar con la administración respecto a las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento de las leyes y regulaciones. (p.192)

En la auditoría de cumplimiento los criterios aplicables para efectuar el examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización son: La Ley Orgánica de Empresas Públicas, El Estatuto de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., el Manual de Comercialización, el Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A y demás políticas, directrices, procedimientos, tareas y otras aplicables a la entidad.

## **2.4. Auditoría de Gestión**

### **2.4.1. Definiciones**

Blanco 2003, al respecto señala que:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 233)

Velásquez 2012, menciona que:

La Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos. (p. 14)

De las definiciones descritas se desprende que la auditoría de gestión, es considerada como uno de los componentes del examen de auditoría integral, que permitirá de manera objetiva evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas descritos en los planes operativos anuales y plan de recuperación de cartera, así como la utilización adecuada de los recursos y la satisfacción de los clientes respecto a la prestación del servicio eléctrico del área, evaluación que se efectuará a través de la aplicación de los indicadores de gestión de la Sección Sistemas y Comercialización con los cuales se medirá el grado de eficacia, eficiencia y calidad de la gestión empresarial del departamento.

#### **2.4.2. Afirmaciones de la auditoría de gestión**

En la auditoría de gestión se evaluará a través de las siguientes afirmaciones:

##### **Eficiencia**

Velásquez 2012 señala que la eficiencia es el “Nivel de recursos utilizados, por ejemplo la fuente de verificación podría ser el presupuesto, los informes de desempeño entre otros” (p. 78).

##### **Eficacia**

La eficacia según Da Silva 2002 es aquella que “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan

alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p. 20).

### **Calidad del servicio**

Subía 2011 menciona que la calidad de servicio “Es una dimensión específica de la eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios” (p. 59).

En la auditoría de gestión las afirmaciones señaladas por los autores se utilizará para verificar la eficacia a través del logro de los objetivos y metas establecidos, la eficiencia para medir la utilización adecuada de los recursos para el logro de los objetivos y la calidad del servicio para medir el nivel de satisfacción de los clientes, tomando como referencia los indicadores establecidos en el plan operativo del año 2012 de la sección sistemas y comercialización.

#### **2.4.3. Criterios aplicables para la auditoría de gestión**

Subía (2011), señala que:

La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la *eficiencia, eficacia y calidad* de los productos y servicios proporcionados por una organización. Bajo este enfoque es necesario señalar..., la conceptualización de los tres términos. La *eficiencia* se relaciona con la optimización en el uso de los recursos, la *eficacia* mide el logro de las metas y objetivos empresariales y la *calidad* evalúa el nivel de satisfacción del cliente o usuario. (pp. 34-35)

Los criterios o documentos que servirán de base para la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad del servicio dentro de la auditoría de gestión a la Sección Sistemas y Comercialización serán: los planes operativos anuales, plan anual de reducción de cartera, presupuestos de gastos e inversiones.

### **3. Proceso de la Auditoría Integral**

El proceso de la auditoría integral se efectuará a través los pasos descritos a continuación:

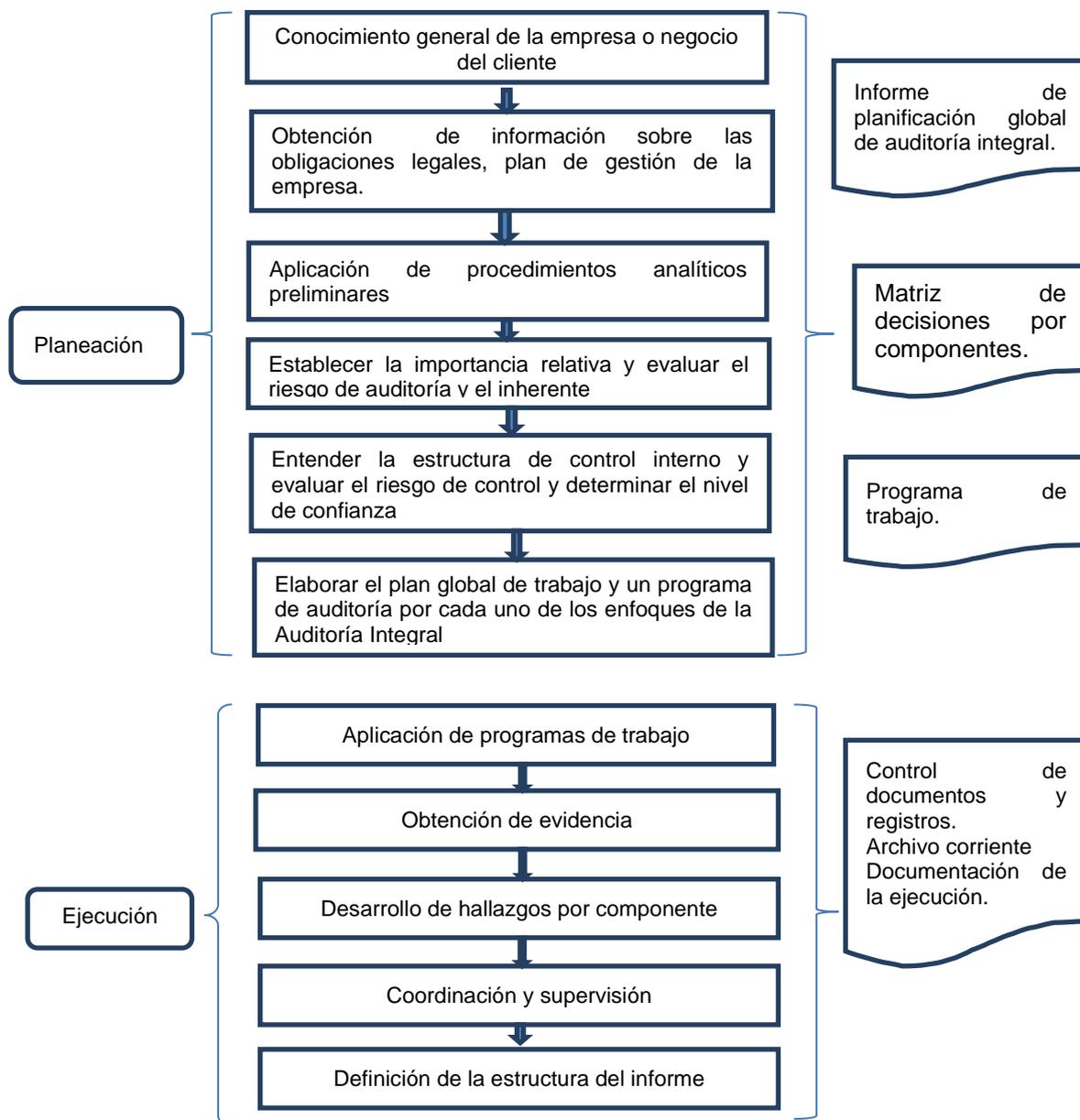


Figura 1. Proceso de la Auditoría Integral

Fuente: Blanco Luna Yanel, (2003), Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, págs. 35 y 36

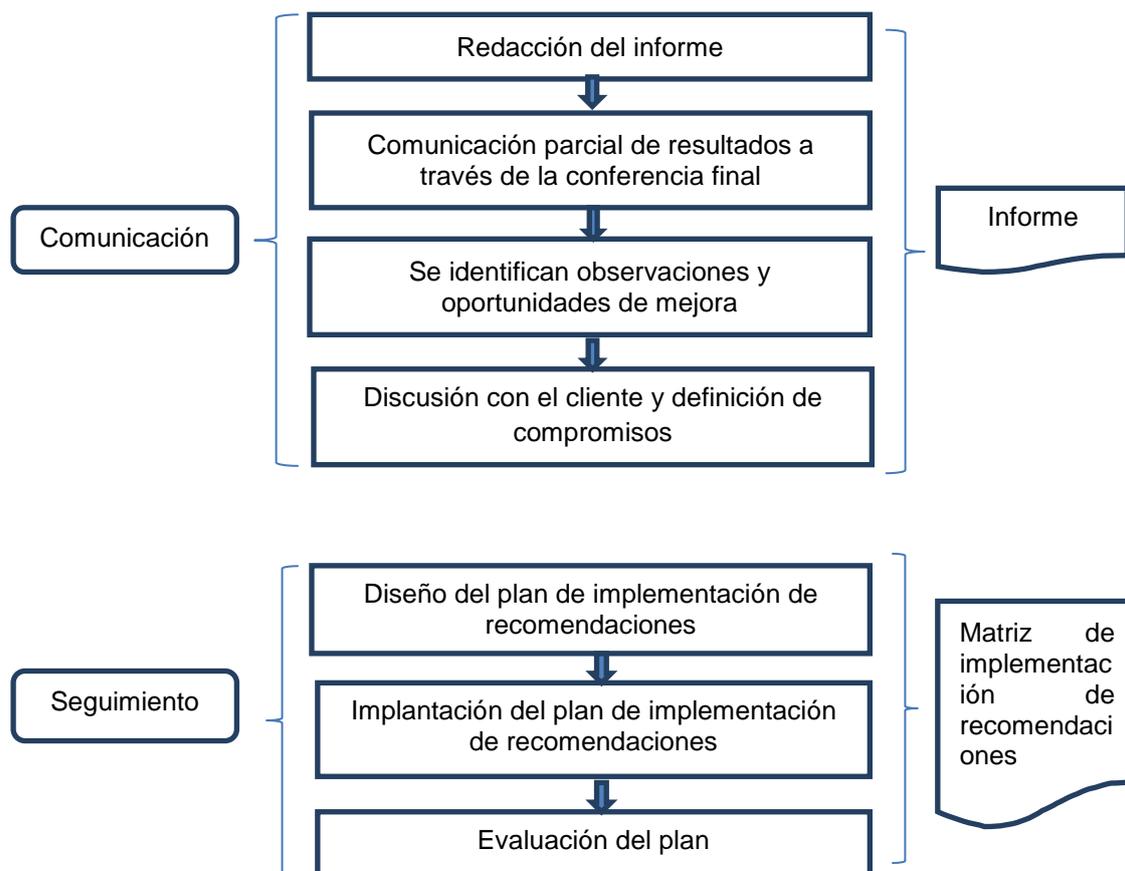


Figura 2. Proceso de la Auditoría Integral

Fuente: Blanco Luna Yanel, (2003), Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, págs. 35 y 36

### 3.1. Planeación

Blanco (2003), al respecto, menciona que la planeación significa:

Desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría integral. La planeación permite desarrollar la auditoría en forma eficiente y oportuna. La planeación adecuada del trabajo ayuda a asegurar que se preste atención adecuada a áreas, asuntos y procesos importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es terminado de forma expedita....también ayuda a la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos. (pp. 17-18)

Subía (2011) señala que la planificación preliminar es “alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de

operaciones, la significatividad de los montos administrados” (p. 42).

Subía (2011), además, señala que dentro de esta fase el auditor debe obtener información de los siguientes aspectos:

- La naturaleza del negocio y su cobertura
- Sistemas de información vigentes
- Número de empleados
- Puntos de interés para la auditoría
- Número de clientes
- Disponibilidad de la información financiera y su periodicidad
- Manejo de indicadores
- Leyes, regulaciones, procedimientos y normativa aplicable a la empresa.
- Niveles de producción y capacidad productiva.
- Planes estratégicos, planes operativos.
- Manual orgánico funcional. (p. 42)

El objetivo de esta fase es determinar el *objetivo y alcance de la auditoría*, así como las habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitiría presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar. Es importante...que definamos aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría. Será ésta una comprensión global del riesgo lo que a futuro, orientará una evaluación específica, hacia los diferentes enfoques de la auditoría integral. De esta forma se deberá realizar pruebas orientadas al cumplimiento de los controles clave o relevantes, relacionados con auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal, cuyos resultados se incorporarán en el plan de auditoría. (Subía, 2011, p. 43)

En la fase de la planificación se procederá a obtener información para analizar y conocer a la empresa en forma general, principalmente el área a examinar que es la Sección Sistemas y Comercialización, efectuar una visita previa a las instalaciones, realizar entrevistas con los principales directivos del departamento, conocer sus procesos, su organización, número de empleados, número de operaciones, su actividad principal, sus procedimientos, las disposiciones legales a las cuales se encuentra sujeta, los reglamentos internos que dispone para su funcionamiento, la base legal de creación, su cobertura, los planes operativos y estados financieros; con la finalidad de establecer el objetivo y alcance del examen, además

permitirá efectuar un presupuesto de los recursos a utilizarse en este trabajo, definir las áreas críticas y efectuar la evaluación del control interno con cuatro enfoques distintos como son: de cumplimiento, de control interno, de gestión y financiero.

Como resultado de esta fase se elaborará el plan de auditoría integral que:

Constituye la definición de la *estrategia de la auditoría* y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la organización auditada. Los elementos principales que incluyen son:

- Compresión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno.
- Evaluación de los riesgos de auditoría.
- Planes de auditoría específicos.
- Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha.
- Programas de auditoría. (Subía, 2011, pág. 45).

### **3.1.1. Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno**

Subía (2011) indica que es “Obtener información respecto a la visión sistémica de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial. Sus elementos son: proveedores, insumos, procesos, productos, metas, objetivos, misión y visión, clientes y entorno” (p. 45).

La comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno se realizará a través de la observación e inspección física de los procesos importantes del departamento, lo que permitirá conocer las principales actividades que se realizan en la Sección Sistemas y Comercialización, las funciones descritas en el manual orgánico funcional del área, la misión, la visión y los planes operativos, la relación que existe con las otras áreas, el número de clientes a los que presta el servicio, los sistemas informáticos que disponen para la automatización de la información, los reportes que generan y la utilidad de las mismas.

### **3.1.2. Evaluación de los riesgos de auditoría**

Como resultado del conocimiento de la entidad y su entorno se generan áreas de mayor interés para la auditoría, las mismas que deben ser evaluadas a través de los riesgos de

auditoría para establecer las áreas críticas.

Los riesgos en auditoría deben ser manejados como un *modelo interrelacionado* que a base de su determinación nos permitan definir la extensión y características de las pruebas de auditoría a aplicarse bajo circunstancias específicas....El riesgo en términos generales es la posibilidad de error. Puede estar asociado a operaciones, transacciones o áreas de negocio. (Subía, 2011, p. 46)

Como parte de la planificación se procederá a efectuar la evaluación de riesgos de auditoría, con la finalidad de definir las áreas críticas, los niveles de riesgos y establecer los procedimientos de auditoría a la medida.

Los riesgos de auditoría a evaluarse son: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de auditoría y el riesgo de detección.

*El riesgo inherente* se relaciona con la naturaleza propia de un componente, área o proceso evaluado en una auditoría. Existe en la empresa, por su propia naturaleza y se afecta por la cantidad de operaciones, el tipo de operaciones, el volumen de recursos involucrados, la complejidad de las actividades u operaciones realizadas, entre otros factores. Es independiente del funcionamiento de los controles internos. (Subía, 2011, p. 48)

El riesgo inherente en el presente examen estará suministrado por el número de operaciones y el volumen de recursos, debido a que su actividad principal es la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios del cantón Tena, Archidona y Arosemena Tola.

*El riesgo de control* depende del nivel de funcionamiento de los controles internos. Un proceso que cumpla eficazmente los controles internos, será beneficiario de una confianza alta y un riesgo bajo y viceversa. Por lo tanto, para su determinación debemos evaluar el proceso, sus procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo. (Subía, 2011, p. 48)

<b>Resultados de la evaluación de control interno</b>		
<b>Riesgo</b>		
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Confianza</b>		

En varios países de América del Sur, incluido Ecuador, se utiliza este esquema para categorizar la confianza desde baja, moderada y alta; y por oposición el riesgo de control alto, moderado y bajo, lo cual se obtiene luego de la evaluación de control interno a un determinado proceso o área auditada con el objeto de medir el riesgo y además definir los procedimientos de auditoría requeridos de acuerdo a las circunstancias. (Subía, 2011, p. 48)

Para establecer el nivel de riesgo de control y el nivel de confianza de la Sección Sistemas y Comercialización, se evaluará a los procedimientos y controles establecidos para el proceso de facturación, recaudación y contratación de servicios, resultados que servirán para establecer las pruebas de auditoría.

El riesgo de detección constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores o problemas significativos. Se afecta por factores como la experiencia del auditor, la asignación de los recursos necesarios y la oportunidad y profundidad de las pruebas de auditoría aplicadas. (Subía, 2011, p. 48)

El riesgo de detección es la posibilidad de que en el presente trabajo no se detecte errores o problemas significativos del área a examinar; debido a la falta de experiencia del auditor en la aplicación de la pruebas de auditoría.

El riesgo de auditoría constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada con respecto a información financiera inadecuada. Normalmente el riesgo de auditoría, según la rigidez con que el auditor pretenda aplicar sus pruebas, se ubica entre el 1% al 5%. (Subía, 2011, p. 50)

El riesgo de auditoría es el margen de error que el profesional auditor acepta al desarrollar el presente trabajo y que se encuentra entre el 1% y el 5%.

### 3.1.3. Planes específicos

Dentro de la planificación se debe elaborar los planes de auditoría específicos y son las siguientes:

Para efectuar el plan de auditoría específico en la auditoría de cumplimiento, Subía (2011) menciona que “en la auditoría de cumplimiento debemos conocer y comprender *el marco legal y regulatorio que tenga mayor impacto en el negocio*” (p. 50).

Para el plan de auditoría específico en la auditoría de gestión se relaciona “con la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial” (Subía, 2011, p. 51).

Para el plan de auditoría específico en la auditoría de control interno “Se relaciona con los controles que deben cumplirse en el ciclo de las transacciones que originan la información financiera. Para el efecto, es conveniente que las mismas, se organicen por ciclos que se puedan aplicar a las empresas” (Subía, 2011, p. 53).

En el plan de auditoría específico en la auditoría financiera “Se orienta a determinar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados a determinada fecha” (Subía, 2011, p. 53).

Esta razonabilidad, se fundamenta en el cumplimiento de la normativa contable vigente. La planificación considerará, entre otros, los siguientes elementos:

- Los resultados de las auditorías o exámenes anteriores
- La identificación de rubros significativos presentados en los estados financieros.
- Las variaciones importantes de un periodo a otro
- La materialidad de las operaciones. (Subía, 2011, p. 53)

Los planes específicos para cada una de las auditorías en el examen se efectuará a través de la aplicación de las afirmaciones descritas anteriormente y se establecerá las pruebas de control y sustantivas en forma individual conforme a la evaluación del riesgo efectuado para cada uno de los componentes que conforma la auditoría integral.

#### **3.1.4. Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha**

“Siempre el auditor realizará su trabajo con la confianza de que la empresa ha preparado información sustentada en la *sostenibilidad del negocio*. Al margen de esto, podrían observarse indicativos de que dicho principio no este respaldado” (Subía, 2011, p. 54).

Se analizará durante el proceso de la planificación el principio de negocio en marcha, que constituye verificar la continuidad de la organización en el futuro, por lo que se presume su existencia permanente, y su evaluación se efectuará a base de los indicadores financieros.

#### **3.1.5. Programas de auditorías específicas**

Blanco (2003), al respecto, menciona que “los programas de auditoría son una guía de la manera como debe practicarse la auditoría y un medio de control sobre la ejecución de la misma” (p. 87).

Además, Subía (2011) al respecto manifiesta:

Es el producto final de la planeación y constituye la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, diseñados a base de los niveles de riesgo generados para cada componente. Incluye pruebas de control o de cumplimiento; y pruebas sustantivas, las primeras orientadas a la verificación de los controles aplicados en la organización y las segundas a analizar con profundidad área se mayor riesgo. (p. 55)

Los programas de trabajo es el resultado final de la fase de la planificación y se diseñará en el examen a base de la evaluación de los riesgos a los procesos de facturación, recaudación y contratación de servicios; por lo que se detallarán las pruebas de cumplimiento y sustantivas para llevar a cabo en dicho examen, las mismas que servirán para verificar el cumplimiento de los controles establecidos por el departamento y para analizar a profundidad las áreas de mayor riesgo.

### **3.2. Ejecución**

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo. Será el cumplimiento de las pruebas, el que nos permita lograr los objetivos

que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral. Debemos verificar para la auditoría de gestión, el logro de los objetivos, la inversión de los recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables...En esta fase, se generaran los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral. (Subía, 2011, pág. 57)

### **3.2.1. Pruebas de cumplimiento**

Blanco (2003), hace referencia que las pruebas de cumplimiento o de control “significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficiencia y el manejo de la entidad” (p. 22).

### **3.2.2. Pruebas sustantivas**

Blanco (2003), hace referencia que las pruebas sustantivas “Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos: a) pruebas de detalles de transacciones y saldos; y b) procedimientos analíticos” (p. 22).

### **3.2.3. Evidencia suficiente y competente**

La evidencia suficiente y apropiada Blanco (2003) indica que “La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia en la auditoría; apropiada es la medida de la calidad de evidencia en la auditoría y su relevancia para una particular afirmación y su confiabilidad” (p. 22).

En la ejecución del examen de auditoría integral se aplicarán los procedimientos de auditoría descritas en los programas de trabajo, que son: de cumplimiento y sustantivas, diseñados en la etapa de la planificación, para los procesos de facturación, recaudación y contratación de servicios, desde los cuatro enfoques: de cumplimiento, de control interno, de gestión y financiera, para lo cual se utilizará las técnicas de auditoría: verbales, documentales, físicas y analíticas, las mismas que nos permitirán obtener evidencia suficiente y apropiada y establecer las conclusiones y recomendaciones debidamente fundamentadas.

Como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría se obtendrán los hallazgos, los mismos que deberán contener los atributos de: condición, criterio, causa y efecto.

### **Condición**

La condición es la situación actual encontrada por el auditor, con respecto a una operación, actividad o transacción.

### **Criterio**

Es la norma o parámetro con el cual el auditor compara la condición.

### **Causa**

Es la razón por la cual no cumplió con el criterio o la norma.

### **Efecto**

Es la consecuencia de no aplicar el criterio o el resultado de la comparación entre la condición y el criterio o norma.

## **3.3. Comunicación**

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial. (Subía, 2011, p. 58)

La fase de la comunicación en el examen de auditoría integral se aplicará en todas las fases del proceso de la auditoría y comprenderá dar a conocer al personal relacionado, los hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría, con la finalidad de ratificar los resultados obtenidos y generar acciones correctivas.

En esta fase se elaborará el informe final del examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización que incluirá el dictamen u opinión sobre: la razonabilidad de los reportes financieros, lo adecuado del control interno, el cumplimiento de la disposición legal, reglamentaria y procedimientos internos; y, la gestión efectuada por los administradores de la empresa.

### **3.4. Seguimiento**

Comprende un plan de implementación que define el Qué, Cómo, Cuándo, acciones que deben ser homologadas (Consensuadas con el auditado) antes de su implementación. Además nos permite comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, el seguimiento se efectúa en un tiempo prudencial, después que se ha concluido la auditoría. (Velásquez, 2012, p. 30)

Sotomayor (2008) menciona que “La etapa del seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización” (p. 48).

En el examen de auditoría integral, se diseñará un plan de implementación de recomendaciones, las mismas que deberán ser definidas con el auditado antes de su implementación, con la finalidad de que se cumplan las recomendaciones descritas en el informe de auditoría integral aplicada a la Sección Sistemas y Comercialización.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

## **1. Introducción (antecedentes de la organización)**

La Empresa Eléctrica Ambato S.A., fue creada como compañía anónima el 29 de abril de 1959, constituida mediante escritura pública, con la finalidad de brindar el servicio eléctrico en la provincia de Tungurahua. En la actualidad cubre las provincias de Tungurahua, Pastaza, parte de Morona Santiago y Napo. La empresa mantiene la categoría A, conforme a la clasificación realizada por los organismos del sector eléctrico.

El capital al 31 de diciembre de 2011 asciende a 118 756 469,00 USD., de éste el 73,97% corresponde al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable-MEER y la diferencia a las entidades seccionales de: Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago, Napo; y, Cámaras de Comercio y de Industrias de Tungurahua.

La Empresa Eléctrica Ambato S.A., se encarga de la distribución y comercialización de energía eléctrica en su área de concesión. Dispone de edificios propios y su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ambato, los Departamentos de la Zona Oriental que están en la ciudad del Puyo y Tena; y tiene Agencias en: Baños, Pelileo, Pillaro, Patate y Palora.

El área de concesión es de 40 805 km<sup>2</sup>, la más grande del país, incluye a las provincias de Tungurahua y Pastaza; la parte sur de la provincia de Napo; y, los Cantones Palora, Huamboya y San Pablo Sexto en la Provincia de Morona Santiago.

La Empresa Eléctrica Ambato S.A., el 29 de Junio de 2004, con la autorización del Concejo Nacional de Electricidad, CONELEC, procedió a la suscripción del contrato de concesión específico del área geográfica hacia la provincia de Napo, área que estuvo atendida por el Sistema Eléctrico Tena, previa a la suscripción del acta de transferencia de activos, suscrito el 25 de junio de 2004 entre el Sistema Eléctrico Tena y la Empresa Eléctrica Ambato S.A., ante lo cual para cumplir con el objeto de la prestación del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica en su nueva área de concesión, creó el Departamento Zona Oriental Napo.

El Departamento Zona Oriental Napo, se encuentra ubicado en la ciudad del Tena, en la calle Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade y actúa como una empresa pequeña que cumple funciones propias de los departamentos operativos de la matriz (Departamentos de Operación y Mantenimiento, Diseño y Construcción; y, Comercial), a través de las secciones: Técnica y, Sistemas y Comercialización.

## **1.1. Base legal de creación**

### **1.1.1 Constitución**

La Empresa Eléctrica Ambato S.A, EEASA, fue constituida el 29 de abril de 1959, ante el Notario Segundo del Cantón Ambato, con un capital social inicial de 97 070 000,00 de sucres, cambiando su denominación a Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., mediante Escritura Pública de 2 de julio de 1987.

Con Escritura Pública, del 20 de diciembre de 2007, se reformaron los estatutos de la EEASA, que estuvieron en vigencia desde el 28 de octubre del 2002; se incluyeron cuatro nuevo accionistas y se fijó el capital autorizado en 116 099 716,00 USD. Sobre la base de esta reforma con Resolución No. 16-2010 de la Junta General de Accionistas realizada el 28 de diciembre de 2010, se aumentó el capital social de 87 769 020,00 a 95 756 469,00 USD.

La EEASA, se rige por las siguientes disposiciones legales:

- Ley Orgánica de Empresas Públicas, expedida el 16 de octubre de 2009.
- Ley de Compañías.
- Regulación 04/01 sobre la calidad del servicio en distribución que expidió CONELEC en el año 2001. En base a ésta la EESA debe reportar su gestión en los aspectos de calidad del producto, calidad del servicio técnico y calidad del servicio comercial.
- Normas y procedimientos internos de la EEASA
- Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., aprobado por el Directorio en sesiones del 14 y 24 de junio, y 13 de julio de 2004.

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, tienen como finalidad distribuir y comercializar energía eléctrica en su área de concesión y en este contexto brindar el servicio eléctrico a los clientes, cumpliendo con los parámetros de calidad y confiabilidad.

## **1.2. Misión, visión, organigrama funcional**

El Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., desarrolla sus actividades en función de la misión, visión, principios y valores de la empresa eléctrica matriz, conforme consta en el Plan Estratégico 2012 -2015.

### **1.2.1. Misión**

Suministrar el servicio público de electricidad dentro de su área de concesión, en las mejores condiciones de seguridad y calidad para satisfacer las necesidades de energía eléctrica de la comunidad con responsabilidad social y ambiental, promoviendo el desarrollo económico, social y la consecución del Buen vivir.

### **1.2.2. Visión**

Constituirse en empresa líder en el suministro del servicio público de electricidad en el país.

### **1.2.3. Principios y Valores**

#### **1.2.3.1. Principios**

- Brindar el servicio público de electricidad con eficiencia, calidad y calidez.
- Suministrar el servicio público de electricidad con responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al desarrollo.
- Participar una gestión gerencial moderna, dinámica, participativa, comprometida hacia el mejoramiento continuo.
- Disponer de recursos humanos capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos institucionales.

#### **1.2.3.2. Valores**

El accionar institucional considera los siguientes valores:

- Honestidad

- Responsabilidad
- Transparencia
- Lealtad
- Respeto
- Solidaridad

### **1.3. Objetivos generales**

- Mantener la estabilidad de los egresos por compra de energía.
- Reducir las pérdidas de energía.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Desarrollar el mercado.
- Mejorar continuamente la gestión institucional.
- Mejorar la eficiencia de la operación e inversión en las instalaciones.
- Mejorar la imagen institucional.

### **1.4. Objetivos específicos para el año 2012**

- Reducir las pérdidas de energía en el sistema de la EEASA en un 0,13 %.
- Fortalecer la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico, mediante la interconexión y ampliación de instalaciones.
- Actualizar el Sistema de Información de Distribución
- Desarrollar en los clientes, a través de medios modernos, una cultura de comunicación e información.
- Atender de manera continua al cliente, independiente de las fechas festivas.

- Impartir capacitación permanente al Personal.
- Incrementar el número de clientes, incorporando 9,514 clientes para llegar a un total de 228.899.
- Lograr una utilidad bruta por la gestión institucional realizada.
- Reducir la cartera total de la EEASA, disminuyendo el índice Cartera/Facturación.
- Lograr una eficiencia en la recaudación neta mensual.
- Eficiencia en la recaudación total mensual, considerando la cartera.
- Monitorear el avance de las inversiones presupuestadas.
- Utilizar tecnología moderna para la distribución y comercialización de la energía eléctrica.
- Reportar oportunamente indicadores y estadísticas a organismos externos de mayor jerarquía.
- Nivel de satisfacción del cliente.

### **1.5. Organigrama funcional**

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte conforme al Manual Orgánico Funcional establecido para su funcionamiento y de las disposiciones contenidas en su estatuto, cuenta con los siguientes niveles:

#### 1. Nivel Directivo

- Junta General de Accionistas
- Directorio

#### 2. Nivel Ejecutivo

- Presidencia Ejecutiva

#### 3. Nivel de control

- Auditoría Interna
- Comisarios

#### 4. Nivel operacional

- Departamento de Diseño y Construcción (DISCON).
- Operación y Mantenimiento (DOM).
- Comercial (DC), conformada por las secciones: Clientes, Acometidas y Medidores, Agencias, Recaudación, Control de Pérdidas y Procesamiento de Facturación.
- Departamento Financiero (DF), conformado por las secciones: Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Compras y Bodega.
- Zona Oriental Pastaza (DZOP), conformada por las secciones Técnica; y, Comercialización y Sistemas.
- Zona Oriental Napo (DZON), conformada por las secciones Técnica; y, Comercialización y Sistemas.

#### 5. Nivel de Apoyo

- Departamento de Planificación (DP), conformada por las secciones de Estudios Técnicos y Estudios Económicos.
- Departamento de Relaciones Industriales (DRI), conformada por las secciones de Recursos Humanos, Servicios Generales y Transporte.
- Departamento de Asesoría Legal

#### 6. Nivel Auxiliar

- Secretaría General
- Documentación y Archivo

A continuación se presenta el organigrama estructural de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., así:

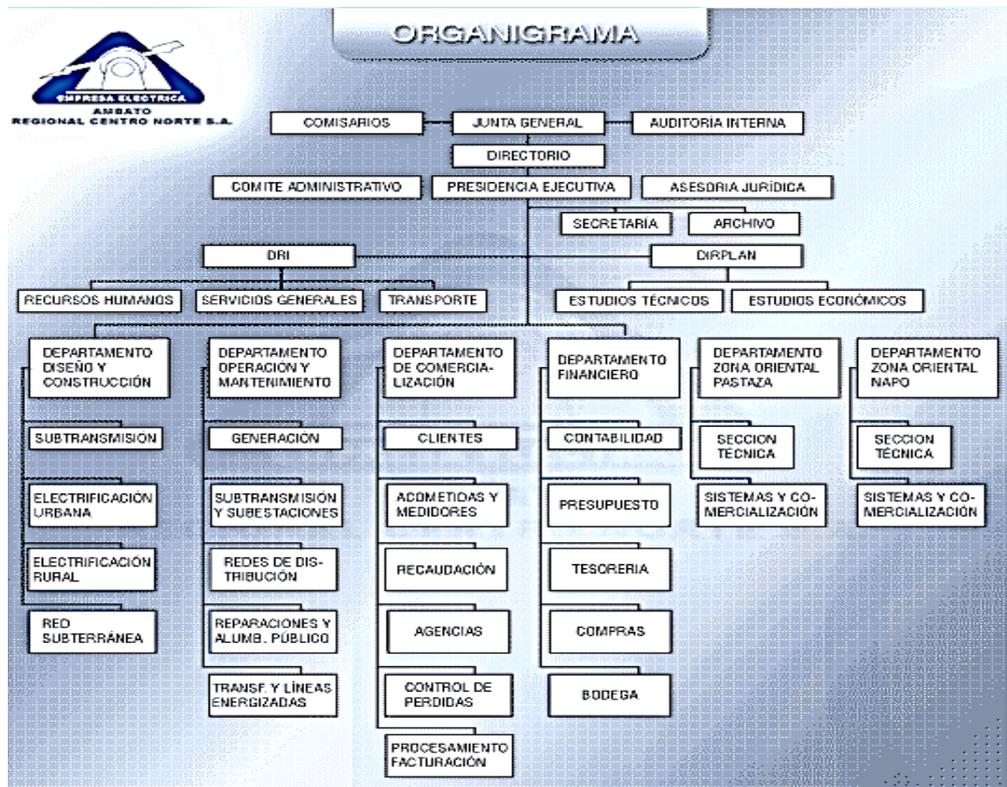


Figura 3 Organigrama estructural de la EEASA  
Fuente: Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Conforme a los estatutos vigentes, el máximo organismo del gobierno, es la Junta General de Accionistas, y en el nivel administrativo se encuentra: el Directorio, el Presidente del Directorio y el Presidente Ejecutivo, que es el representante legal de la Compañía, ejerciendo en esta condición la representación judicial y extrajudicial.

## 2. Cadena de Valor

La Empresa Eléctrica Ambato S.A., cuenta con una estructura orgánica funcional y no dispone de una estructura por procesos, sin embargo y en función de su operatividad se establece la relación de cadena de valor de la siguiente manera:

## **2.1. Procesos Gobernantes**

El proceso Gobernante está representado por el Nivel Directivo y el Nivel Ejecutivo que es la Junta General de Accionistas y el Directorio, y la Presidencia Ejecutiva, respectivamente.

## **2.2. Procesos Operativos o Agregadores de Valor**

Según el artículo 6 del Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., el nivel operacional está constituido por los procesos agregadores de valor y tienen relación con la actividad principal de distribución y comercialización de energía eléctrica en su área de concesión, y son los siguientes: Diseño y Construcción; Operación y Mantenimiento; y, Comercial los que a su vez están conformados por las secciones: Clientes, Acometidas y Medidores, Agencias, Recaudación, Control de Pérdidas y Procesamiento de Facturación; Financiero conformado por las secciones: Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Compras y Bodega; Zona Oriental Pastaza y Zona Oriental Napo conformada cada una por las secciones Técnica; y, Sistemas y Comercialización.

Conforme al artículo 62 del Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., los Departamentos de la Zona Oriental son organismos descentralizados de la EEASA, encargados de cumplir las actividades de diseño, construcción, operación, mantenimiento en la etapa de distribución y comercialización de energía eléctrica en sus áreas de concesión, dichos departamentos son: el Departamento de la Zona Oriental Pastaza y el Departamento de la Zona Oriental Napo, y éste último se encuentra ubicado en los cantones de Tena y Archidona.

El Departamento Zona Oriental Napo está representado por un Director Departamental y sus actividades son reportadas directamente al Presidente Ejecutivo, y se encarga de administrar y velar por el cumplimiento de las actividades de diseño, construcción, operación, mantenimiento en la etapa de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de las secciones Técnica; y, Comercialización y Sistemas. Estas dos secciones cumplen las actividades similares descritas para el área de Diseño y Construcción; Operación y Mantenimiento; y, Comercial de la empresa matriz.

Las actividades del departamento son desarrolladas a través de las directrices emitidas por la oficina matriz y se encuentra dentro de los procesos estratégicos, al mismo nivel de las otras direcciones operacionales de la oficina matriz. Las actividades relacionadas del área Financiera, Planificación, Relaciones Industriales, Asesoría Legal y Auditoría Interna se

encuentran centralizadas en la oficina matriz, constituyéndose departamentos de soporte para el adecuado cumplimiento de sus actividades.

### **2.3. Procesos de Asesoría y Apoyo**

Los procesos de apoyo son las encargadas de brindar soporte para el cumplimiento de las actividades principales de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., y están conformadas por los Departamentos: Financiero, constituida por las secciones: Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Compras y Bodega; Relaciones Industriales conformada por: Recursos Humanos, Servicios Generales, Transporte, Secretaría General y, Documentación y Archivo; mientras que los procesos de asesoría son las encargadas de asesorar a los directivos y ejecutivos de la compañía y están conformadas por: Asesoría Legal y Planificación, con sus secciones de Estudios Técnicos y Estudios Económicos.

En el Manual Orgánico de la organización, en su artículo 66, se establecen las funciones de la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, y son las siguientes:

- a) Aplicar las normas y procedimientos establecidos por la Empresa para la prestación del servicio eléctrico.
- b) Atender y tramitar solicitudes de los abonados.
- c) Realizar inspecciones de nuevos servicios y de los suministros instalados y solucionar los reclamos inherentes a la prestación del servicio.
- d) Realizar las conexiones y reconexiones de acometidas y medidores, y otros servicios solicitados por los clientes.
- e) Dirigir y preparar la documentación e información necesaria para la facturación de energía para su posterior procesamiento.
- f) Dirigir y controlar la toma de lectura de medidores, que se realice mediante escrituras de mandato.

- g) Dirigir y realizar el control de la refacturación de consumos por errores de lectura y facturación o por reclamos debidamente justificados de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- h) Solucionar reclamos por errores de lectura o de facturación.
- i) Dirigir y realizar el control de la calidad de la información preparada.
- j) Preparar los cargos de facturación de energías parciales y totales.
- k) Mantener estadísticas mensuales de facturación por la venta de energía.
- l) Informar mensualmente al Director Departamental y Director Financiero, sobre el estado de la facturación en los formatos diseñados.
- m) Coordinar las actividades con las demás áreas.
- n) Dirigir y supervisar las actividades de recaudación, procurando brindar la mayor cortesía a los usuarios del servicio.
- o) Controlar que los comprobantes de depósito bancarios correspondan a los partes de recaudación.
- p) Comunicar mensualmente al Director Departamental sobre aquellos abonados que habiendo suspendido el servicio no han satisfecho sus pagos, a fin de que se proceda a la suspensión definitiva del suministro.
- q) Gestionar el cobro de planillas pendientes de pago de abonados, en coordinación con el Director Departamental.
- r) Realizar estudios permanentes de saldos de recaudación y emprender las acciones necesarias para el cobro.
- s) Colaborar con el Departamento Financiero en la liquidación de las cuentas de consumo de energía incobrables.

- t) Colaborar con su personal en la localización de aquellas cuentas de abonados pasivos a quienes se sigue emitiendo planillas y por consecuencia deben darse de baja del catastro de abonados.
- u) Solucionar los problemas inherentes a la recaudación.
- v) Colaborar en el cobro de cheques protestados.
- w) Mantener estadísticas de recaudación y llevar el control de los saldos a cargo de cada ventanilla.
- x) Efectuar la coordinación y cobro de los clientes que cancelan a través de bancos.
- y) Elaborar listas de cortes de clientes morosos de acuerdo con las instrucciones del Director Departamental.
- z) Realizar la incorporación inmediata al cobro de la nueva emisión de planillas por consumo de energía.
- aa) Informar mensualmente al Director Departamental y Director Financiero sobre el estado de la recaudación en los formatos especificados para el efecto.
- bb) Elaborar programas de computación de acuerdo a las necesidades de cada departamento.
- cc) Analizar e implementar sistemas adecuados de computación en coordinación con la Sección de Procesamiento de Facturación de la matriz.
- dd) Realizar el mantenimiento de los programas existentes en coordinación con la Sección Procesamiento de Facturación de la matriz.
- ee) Operar y controlar los equipos e instalación de la sección.
- ff) Realizar programas de mantenimiento de los equipos de computación.
- gg) Preparar informes de necesidades de adquisición de la sección.
- hh) Coordinar las actividades de recaudación en línea.

ii) Informar diariamente sobre la recaudación obtenida.

### **3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral.**

La Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, es considerado como un proceso estratégico, que se encarga de administrar los procesos relacionados con la comercialización de energía eléctrica de su zona de cobertura, y que financieramente representa el 89% del total de los ingresos del Departamento, por lo que su análisis y estudio es importante para los objetivos de mejoramiento de rentabilidad y de servicio a los clientes, trazados por la empresa.

En los últimos años se ha incrementado un gran número de abonados, los mismos que no efectúan el pago de sus obligaciones en el plazo establecido, lo que hace que exista una cartera por recuperar por venta de energía eléctrica y que al 31 de diciembre de 2012, asciendo a 184 758,00 USD, que representa el 32,42% de la cartera total de la empresa, equivalente a 6412 abonados, situación que afecta a la rentabilidad de la empresa.

Por lo indicado es necesario efectuar un examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, a fin de evaluar y establecer una opinión sobre la razonabilidad en cuanto a la aplicación adecuada de los procesos administrativos, cumplimiento de la normativa legal, procedimientos e instructivos, logro de los objetivos, metas y rentabilidad y el grado de contribución para la Empresa Eléctrica Ambato-matriz; trabajo que se concluirá con la emisión de un informe de auditoría integral que contenga las respectivas debilidades y sus posibles soluciones, mismas que serán puestas a conocimiento del nivel directivo.

#### **CAPITULO IV**

**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA SECCIÓN SISTEMAS Y COMERCIALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A., POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.**

En este capítulo se presentarán los resultados del examen de auditoría integral realizada a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., ejecutado a base de la autorización emitida por el Presidente Ejecutivo con oficio EEASA-DZON-DIR-210-2012 de 10 de septiembre de 2012.

Para el desarrollo de este examen se aplicaron las fases de la planificación de auditoría, que comprende la planificación preliminar y específica; la ejecución de la auditoría; y la comunicación de resultados. A continuación se detalla los tiempos requeridos para cada una de las fases:

Tabla 4. Tiempos utilizados en cada una de las fases

<b>Fases de la auditoría integral</b>	<b>Tiempos utilizados en días laborables</b>	<b>Producto</b>
Planificación preliminar	10	Informe de planificación preliminar.
Planificación específica	10	Informe de planificación específica. Carta de control interno.
Ejecución	35	Papeles de Trabajo con evidencia suficiente y pertinente.
Comunicación de resultados	10	Informe borrador.

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuvi

Como resultado del proceso de evaluación se presenta a continuación el:

**Informe de examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.**

**1. Tena o asunto determinado**

Se practicó la auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, que cubre el examen a la cuenta caja, cuentas por cobrar consumidores y venta de energía que son componentes que forman parte del

balance general y del correspondiente estado de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la rigen; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de su gestión, evaluado con los indicadores correspondientes.

## **2. Parte Responsable**

La Administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los saldos de la cuenta caja, cuentas por cobrar consumidores y venta de energía; componentes que forman parte de los estados financieros de la Empresa. Así también se encarga de diseñar, mantener y actualizar una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos del Departamento Zona Oriental Napo; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan al Departamento; y el establecimiento de los objetivos, metas, programas y estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

## **3. Responsabilidad del auditor**

Con el análisis realizado se establecerán las conclusiones relacionados con el ámbito de la auditoría integral realizada, para lo cual se aplicarán los procedimientos de auditoría necesarios para la obtención de evidencia suficiente y pertinente, que permita obtener seguridad razonable sobre lo actuado.

## **4. Limitaciones**

Las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno implican la existencia de errores o irregularidades que no son detectados en el proceso. Las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado, por los cambios en sus elementos durante el proceso.

- En la auditoría financiera no se analizó los saldos de las cuentas: caja, cuentas por cobrar consumidores y venta de energía como componentes del Balance General y de Resultados, debido a que el Departamento Zona Oriental Napo, no dispone de Estados Financieros como Departamento, ya que los mismos se establecen a nivel de Empresa y están centralizados en la matriz, únicamente se verificaron los saldos de los auxiliares contables, proporcionados por el Departamento de Contabilidad de la oficina matriz de Ambato.

- Para la Auditoría de Gestión no se evaluaron los indicadores de eficacia, respecto al número de solicitudes de servicios atendidos, y el de eficiencia relacionado con el costo de inversión ejecutado en las instalaciones nuevas y rectificaciones; y, la ejecución del presupuesto de inversiones, debido a que no se dispuso de información en la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo.

## **5. Estándares aplicables o criterios**

La auditoría integral se realizó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. La auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respalda las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros y conclusiones sobre las otras temáticas.

## **6. Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros**

En nuestra opinión, excepto por el efecto de los hechos mencionados en los párrafos anteriores, los saldos de las cuentas caja, cuentas por cobrar consumidores y venta de energía, que forman parte de los estados financieros, presentan razonablemente la situación financiera al 31 de diciembre de 2012, de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., y el estado de resultados por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

## **7. Otras conclusiones**

Con base a los procedimientos de trabajo establecidos y con la evidencia obtenida, excepto por las debilidades y limitaciones descritas en los párrafos anteriores, se concluye que el

Departamento Zona Oriental Napo, mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. Los indicadores esenciales definidos para evaluar el desempeño de la administración respecto de los objetivos generales, metas y actividades del Departamento Zona Oriental Napo, fueron evaluados como parte del trabajo de auditoría integral y reflejan razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la organización.

## **8. Comentarios, conclusiones y recomendaciones**

Como parte del trabajo de investigación se observaron debilidades relacionadas con la gestión organizacional, en los componentes de: control interno, información financiera, cumplimiento de disposiciones legales; y, de la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas, que son las siguientes:

### **Control interno**

#### **La entidad no dispone de un código de ética que oriente la conducta de sus miembros**

##### **Condición**

El Director del Departamento Zona Oriental Napo, en la aplicación del cuestionario de control interno efectuado el 27 de noviembre de 2013, informó que la Empresa no contó dentro de su organización con un Código de Ética institucional formalmente establecido, que contengan principios y valores éticos, así como las sanciones pertinentes, sin embargo, indicó que todas éstas acciones se encontraron establecidas en el plan estratégico y en el reglamento para la administración del talento humano que forman parte de la gestión institucional, instrumentos que de una manera u otra permitieron orientar la conducta de los miembros de la organización, la integridad y el compromiso hacia la misma.

##### **Criterio**

Al respecto, la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, emitidas por la Contraloría general del Estado, el 16 de Noviembre de 2009, establece:

*“...La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.-La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.-Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades...”*

## **Causa**

Lo indicado se debe a que la máxima autoridad de la empresa, no dispuso a la Directora de Relaciones Industriales para que en coordinación con los Directores Departamentales elabore el código de ética, por considerar que dichos principios y valores se dispusieron en otros documentos internos.

## **Efecto**

La no disposición de un código de ética, afectó los procesos que permiten guiar y orientar a los miembros de la organización respecto de la utilización adecuada de los recursos públicos, mejora de los procesos internos y que no se pueda aplicar las sanciones pertinentes en caso de incumplimientos.

## **Conclusión**

La entidad, no contó con un código de ética que sirva como un referente de conducta que permita guiar y orientar el proceder de los miembros de la organización, en la utilización adecuada de recursos y contribuya al mejoramiento de los procesos internos.

## **Recomendaciones**

### **Al Presidente Ejecutivo**

1. Dispondrá y supervisará a la Directora de Relaciones Industriales para que en coordinación con los Directores Departamentales, elaboren un proyecto de Código de Ética de acuerdo a las necesidades de la organización, que contenga los valores éticos de los miembros de la organización, los principios del trabajo en equipo, de la

comunicación interna y externa, de mejora en los procesos, de preservación del medio ambiente, los lineamientos para evitar el conflicto de intereses, del uso adecuado de recursos, entre otros.

2. Una vez aprobado el Código de Ética, dispondrá y supervisará a los Directores Departamentales de la aplicación inmediata del mismo, con la finalidad de fortalecer los principios y valores éticos en los funcionarios y trabajadores de la entidad.

#### **A la Directora de Relaciones Industriales**

3. Una vez concluida la elaboración del proyecto de Código de Ética, procederá a comunicar al Presidente Ejecutivo, para el inicio de trámite de aprobación por parte del Directorio de la Empresa.

#### **Inadecuadas medidas de seguridad para resguardar los recursos financieros**

##### **Condición**

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno efectuado al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización el 27 de noviembre de 2013, se estableció que las recaudadoras de la oficina matriz del Departamento Zona Oriental Napo, efectuaron personalmente los depósitos en las instituciones financieras, para lo cual se movilizaron a través del servicio de transporte público.

Además de la inspección física realizada a la oficina de recaudación ubicada en el barrio Palandacocha, el 28 de noviembre de 2013, se verificó que no dispone de personal de seguridad para proteger los recursos financieros recaudados en el día, sin embargo cuentan con un sistema de video vigilancia y sistema de botón de auxilio que consiste en un dispositivo que al presionar el botón de auxilio se activa la alarma de seguridad, en la que inmediatamente acude el personal de la compañía de seguridad contratada para verificar la novedad.

##### **Criterio**

La Norma de Control Interno 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones, establece:

*“...La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales...”.*

## **Causa**

Para el transporte de recursos financieros hacia las instituciones financieras, no existe en la localidad compañías o entidades que ofrezcan el servicio de transporte blindado, tampoco las autoridades contrataron el personal de seguridad para la protección de los recursos financieros.

## **Efecto**

Lo indicado ocasionó que los recursos financieros recaudados se encuentren expuestos a riesgos de mal manejo o robo, ya que los recursos permanecieron en poder de las recaudadoras hasta ser depositados en los bancos y los transportaron sin las medidas de seguridad correspondientes.

## **Conclusión**

Las recaudadoras efectuaron personalmente los depósitos en las instituciones financieras, para lo cual se movilizaron a través del servicio de transporte público, ya que en el medio no existieron compañías o entidades que ofrezcan el servicio de transporte blindado, tampoco las autoridades contrataron el personal de seguridad para la oficina de recaudación ubicada en el barrio Palandacocha, para la protección de los recursos financieros.

## **Recomendaciones**

### **Al Director Departamental**

4. Analizará los costos para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia en la localidad y trasladará el requerimiento al Presidente Ejecutivo para su autorización, a fin de proteger los fondos recaudados en la oficina ubicada en el barrio Palandacocha.
5. Verificará en la localidad alternativas de contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio, analizará los costos y solicitará el requerimiento al Presidente Ejecutivo para su contratación, con la finalidad

de resguardar los recursos financieros que permanecen en tránsito para depósito en las instituciones financieras.

## **Procedimientos de recaudación y recuperación de cartera no implementados**

### **Condición**

De la evaluación realizada al Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., a base de la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno, el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización informó que no se implementó ni observó los procedimientos de recaudación y recuperación de cartera establecidos en el manual, entre los más importantes tenemos:

- No se comunicó al Director Departamental en forma mensual sobre aquellos abonados que habiendo suspendido el servicio, no cancelaron sus deudas, de modo que se proceda a la suspensión definitiva del servicio.
- No se coordinó con el Director Departamental sobre el cobro de planillas pendientes de pago y la coordinación de las actividades de recaudación en línea.

El Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización reveló que no se aplicó el procedimiento de la jurisdicción coactiva para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes.

### **Criterio**

En el artículo 11.- Deberes y Atribuciones del Gerente General, establece:

*“...16. Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado...”.*

En el artículo 66 literales p), q), y ah) del Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., emitida en el 2004, estableció:

*“...p) Comunicar mensualmente al Director Departamental respectivo sobre aquellos abonados que habiéndoles suspendido el servicio no han satisfechos sus pagos a fin de que se proceda a la suspensión definitiva del suministro.-q) Gestionar el cobro de planillas pendientes de pago de abonados industriales e instituciones públicas y privadas, en coordinación con el Director Departamental respectivo.- ah) Coordinar las actividades de recaudación en línea.*

Además, en la Disposición General Cuarta de Ley Orgánica de Empresa Públicas, indica:

*“...Las empresas públicas, para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, gozan de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá de conformidad con la reglamentación interna de la empresa pública y demás normativa conexas...”.*

### **Causa**

Lo indicado se produjo por la escasa coordinación y comunicación entre el Director Departamental y el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual Orgánico Codificado y Reformado; además no se aplicó la jurisdicción coactiva, debido a que no se encuentran establecidos formalmente los procedimientos específicos a seguir.

### **Efecto**

La recaudación de valores por consumo de energía eléctrica respecto a la facturación no es la adecuada y la recuperación de cartera por obligaciones vencidas de los consumidores del cantón Tena, disminuyó en 0,26% respecto al año 2011, que fue de 164 765,03 USD., existiendo valores por recuperar por 164 341,76 al 31 de diciembre de 2012.

### **Conclusión**

No se aplicaron los procedimientos de recaudación y recuperación de cartera establecidos en el Manual Orgánico Codificado y Reformado, debido a la escasa coordinación y comunicación entre el Director Departamental y el Jefe de Sección Sistemas y Comercialización, tampoco se aplicó la jurisdicción coactiva de manera adecuada debido a que no se encuentran establecidos formalmente los procedimientos específicos a seguir, por lo que la recuperación de cartera por obligaciones vencidas de los consumidores del cantón Tena disminuyó en 0,26% en relación al 2011.

### **Recomendaciones**

#### **Al Presidente Ejecutivo**

6. Dispondrá y controlará que el Asesor Jurídico establezca formalmente los procedimientos específicos para la aplicación de la jurisdicción coactiva.

7. Una vez establecidos formalmente los procedimientos específicos a seguir para la jurisdicción coactiva dispondrá y supervisará a los Directores Departamentales su aplicación inmediata, con la finalidad de efectuar la recuperación de los valores por obligaciones vencidas adeudadas por sus clientes.

#### **Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización**

8. Coordinará con el Director Departamental, la implementación de las actividades de recaudación en línea y la jurisdicción coactiva, con la finalidad de recuperar los valores pendientes de cobro por obligaciones vencidas y facturaciones mensuales.

#### **Aplicación inadecuada de procedimientos en el área de recaudación**

##### **Condición**

Al efectuar el arqueo de caja el 18 de diciembre de 2013 al área de recaudación se encontraron diferencias mínimas y poco significativas; asimismo se determinó que se realizaban contrataciones de personal a tiempo parcial sin relación de dependencia; contrataciones en las que no se establecen las responsabilidades que esos servidores deben cumplir de manera formal.

Los servidores contratados cumplen con la actividad de recaudación utilizando el usuario y clave del personal de planta; y son ubicados por referencias de las recaudadoras de planta, como personal de confianza de las mismas, para sustituir cuando éstas se ausentan de sus lugares de trabajo por permisos personales y durante las horas de almuerzo; para el pago por los servicios prestados lo formalizan a través de la presentación de facturas por servicios profesionales.

Además se verificó que en el proceso de cambio de custodios de fondos de cambio, entre las personas contratadas temporalmente y de planta no se elaboró actas de entrega-recepción debidamente legalizados, que permitan demostrar los recursos efectivamente recibidos y el nombre del funcionario que los recibió.

##### **Criterio**

Al respecto la Norma de Control Interno 100-03 Responsables de control interno, establece:

*“... El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias...”.*

Además, la Norma de Control Interno 405-04 Documentación de respaldo y su archivo, expresa:

*“... Todas las operaciones financieras estarán respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis...”.*

### **Causa**

Lo señalado se debe a la falta procedimientos institucionales que permitan establecer una adecuada planificación y distribución de horarios de atención al público, tomando en consideración el personal de planta disponible para la recaudación en las horas de almuerzo y en el tiempo utilizado para los permisos personales de los servidores.

### **Efecto**

La falta de una adecuada aplicación e implementación de procedimientos en el área de recaudación, ocasionó diferencias no significativas detectadas en la verificación física de los recursos financieros, encontrándose un faltante de 17,57 USD., en un caso y en otro caso un sobrante de 57,01 USD.; además, en el arqueo al fondo de cambio existió un faltante de 7,15 USD. No se conoce a ciencia cierta los valores realmente entregados por las recaudadoras de planta al personal contratado temporalmente y viceversa.

### **Conclusión**

La no adecuada aplicación de procedimientos administrativos en el área de recaudación se debió a la falta de una adecuada planificación y distribución de horarios de atención al público, lo que permitió la contratación de personal a tiempo parcial de manera informal y ocasionó que no exista consistencia en la contabilidad.

## Recomendaciones

### Al Director Departamental

9. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización diseñe e implemente como un procedimiento de control la elaboración del acta de entrega de recepción de valores cuando exista cambio de custodio respecto a los fondos de cambio, con la finalidad de demostrar los valores recibidos y el empelado que recibe.
10. Implementará como un procedimiento de control interno, la realización de los arquezos de caja periódicos y sorpresivos a través de un empleado independiente de las funciones de registro y custodio de la recaudación de valores en efectivo, con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.
11. Con la finalidad de prestar el servicio de recaudación continuo a los clientes de la provincia de Napo, elaborará un cronograma de atención para cubrir las horas de ausencia de las recaudadoras de planta, a base de la disponibilidad del personal fijo y evitar la contratación de personal temporal.

## Financiero

### Cartera vencida

#### Condición

La cartera vencida de la cuenta por cobrar consumidores del Departamento Zona Oriental Napo del año 2012, con respecto al año 2011, disminuyó en 64 605,98 USD., que representa el 25,91% como se demuestra a continuación:

Concepto	Año 2011	Año 2012	Diferencia USD.	%
Cartera vencida	249 363,22	184 757,24	64 605,98	25,91

En cuanto al número de clientes su comportamiento fue:

Concepto	No. Clientes		Diferencia	%
	2011	2012		
Cartera vencida	6.529	6.767	238	3,64%

De lo descrito se establece que la cartera en cuanto al número de clientes respecto al año 2011, se incrementó en 238 clientes que representa el 3,64%.

La variación de la cartera vencida en los cantones se demuestra a continuación:

Cantones	Año 2011 USD.	Año 2012 USD.	Diferencia USD.	%
Tena	164 765,03	164 341,76	-423,27	0,26
Archidona	84 598,19	20 415,48	-64 182,71	75,87%

Concepto	No. Clientes		Diferencia	%
	2011	2012		
Tena	4.849	5 645	796	16,42
Archidona	1.680	1.122	(558)	33,21

A base de la relación establecida en los cuadros anteriores se determinó que en el año 2012, disminuyó la cartera vencida del cantón Archidona, mientras que en el cantón Tena, permaneció equivalente a la del año 2011. Respecto al número de clientes, en el cantón Tena, se incrementó en 16,42%, en tanto que en el cantón Archidona disminuyó en 33,21%.

A continuación se presenta la antigüedad de la cartera al 31 de diciembre de 2012 en el Departamento Zona Oriental Napo, así:

#### Antigüedad de la cartera vencida

No. Días	No. De Consumidores	Saldo al 31-12-2012 cuenta Consumidores Napo USD.	%
A 30 días	4570	87.095,37	47,14
De 31 a 60 días	983	23.613,32	12,78
De 61 a 90 días	385	14.368,03	7,77
De 91 a 180 días	425	19.854,36	10,75
De 181 a 360 días	242	21.150,07	11,45
Más de 360 días	162	18.676,09	10,11
<b>Total</b>	<b>6 767</b>	<b>184 757,24</b>	<b>100</b>

Fuente: Saldos físicos de cartera vencida al 31 de diciembre de 2012

Como se puede observar en el cuadro 404 clientes se encuentran en mora al 31 de diciembre de 2012, de ellos los consumidores considerados de difícil cobro son aquellos que están en mora desde 181 a más de 360 días, que representa el 21,56% del total de consumidores con cartera vencida, por lo que se evidenció que no se efectuaron las gestiones de cobranzas, ni aplicaron el procedimiento de baja que establece el Reglamento pertinente, a fin de sanear la cuenta, recuperar los valores y evitar que se sigan acumulando deudas, que en muchos casos se vuelven incobrables.

### **Criterio**

Al respecto, el Reglamento para la Baja de Facturas de Consumo por Obligaciones Vencidas, en el artículo 1 y 2 expresa:

*“... Art. 1. Las Jefaturas de las Secciones Recaudación y Agencias del Departamento Comercial y las Jefaturas de Sistemas y Comercialización de los Departamentos de la Zona Oriental que tienen bajo su responsabilidad la gestión de recaudación de comprobantes de venta de energía, a los que para efectos de este Reglamento se les denominará Responsables de la Recuperación de Cartera, obtendrán del Sistema Comercial-SISCOM un reporte de clientes que presenten seis meses o más comprobantes de venta por consumo en mora.*

*Art. 2. Los Responsables de la Recuperación de Cartera, dispondrán al personal a su cargo, visitar al cliente con la finalidad de recuperar los valores adeudados, actividad de la que se dejará constancia en el correspondiente informe; de no resultar positiva esta gestión de cobro que se materializará en las oficinas correspondientes de la EEASA, se procederá con el trámite de baja...”.*

### **Causa**

Lo expuesto se produjo por la falta de aplicación de las actividades establecidas en el plan de recuperación de cartera, la baja gestión de recaudación de valores adeudados por consumidores ubicados en lugares muy apartados de la ciudad y la no aplicación oportuna del reglamento de bajas durante los doce meses del año.

### **Efecto**

Lo indicado provocó que no se recuperen los valores adeudados de los 6 767 clientes y evitar que se sigan acumulando las deudas que en muchos casos se vuelven incobrables.

## **Conclusión**

No se efectuó la recuperación de cartera vencida en el cantón Tena, por la falta de aplicación de los procedimientos y actividades descritas en el plan de recuperación de cartera; y en el sector rural la recuperación fue baja debido a la no aplicación oportuna del Reglamento de bajas durante los doce meses, permitiendo que las deudas se sigan acumulando.

## **Recomendaciones**

### **Al Director Departamental**

12. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, establecerá un plan de recuperación de cartera, el mismo que deberá ser analizado conjuntamente con el personal del área y los responsables de cobro de planillas pendientes de pago para definir las acciones necesarias a ser implementadas y poder recuperar la cartera vencida o proceder a depurar las cuentas a través de la aplicación del Reglamento de Bajas de aquellos clientes que adeudan seis meses o más.
13. Realizará el seguimiento y supervisión continua al plan de recuperación de cartera a través de informes mensuales presentados por el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización con la finalidad de tomar acciones correctivas respecto a la morosidad y las gestiones de cobro realizadas.

### **Cuentas con consumo cero y con planillas de seis meses o más sin el respectivo seguimiento y evaluación**

#### **Condición**

A base de los saldos físicos de cartera vencida proporcionado por la Jefe de Área de Sistemas, obtenidos del Sistema Comercial (SISCOM), utilizado para la automatización del proceso de recaudación, facturación y obtención de reportes estadísticos relacionados con los saldos de la cuenta consumidores, así como de las refacturaciones y bajas de planillas, se estableció que de las 5645 y 1122 clientes con cartera vencida, pertenecientes al cantón Tena y Archidona, respectivamente, 806 cuentas (633 planillas corresponde al cantón Tena y 173 al cantón Archidona) que representa el 14% de la cartera vencida total corresponde a

abonados que en su consumo mensual reportaron un consumo cero, con valores mínimos o que adeudan seis meses o más.

Asimismo, en los reportes de lecturas mensuales proporcionados por los servidores encargados del tema, existieron cuentas de consumidores que reportaron novedades como: medidores no leídos, deteriorados, domicilios aparentemente abandonados, hurtos de energía eléctrica, entre otras; a las que no se realizó la supervisión y seguimiento respectivo.

A continuación se presentan a manera de ejemplo 30 cuentas que poseen consumo cero y que además adeudan por más de seis meses, así:

<b>Cuentas que tienen un consumo cero y que adeudan por más de 6 meses</b>			
<b>Cuenta</b>	<b>Nombres</b>	<b>Planillas</b>	<b>Valor</b>
314249	Iglesia Evangélica Asamblea de Dios	23	32,43
453485	Andy Grefa German	15	31,84
456263	Aguinda Correa Lucia Clemencia	13	27,8
458253	Rivadeneira C. Leonardo V.	22	45,98
458265	Guevara Romo Segundo Benjamín	15	31,84
459194	Escuela Carlos Augusto Rivadeneyra	17	23,97
460562	Unidad Educativa a Distancia De Napo	14	19,74
460643	Andy Licuy Alonso Venancio	18	37,9
460658	Calapucha Zanda Pedro Armando	15	31,84
461594	Simbaña Shiguango Jorge Clemente	27	55,48
462946	Auquilla Auquilla Segundo Jacinto	24	49,78
462960	Casa Comunal Luz de América	12	16,92
465444	Shiguango Yumbo Calixto Javier	12	25,78
466918	Alvarado Andy Jaime Alvarado	12	25,78
467147	Bomba de Sistema de Agua Barrio Amaden	14	9,8
468775	Pazmiño Mora Raúl Sigifredo	15	31,84
469194	Grefa Ashanga Noemí Esthela	15	31,84
469488	Grefa Tapuy Bayron Pablo	17	35,88
469497	Grefa Tapuy Edgar Edwin	10	21,6
469570	Casa Comunal Pioculin	15	21,15
469809	Grefa Tanguila José Antonio Francisco	11	23,76
469840	Grefa Calapucha Luis Virgilio	19	39,92
469842	Grefa Puche Rosa Celia	18	37,9

<b>Cuentas que tienen un consumo cero y que adeudan por más de 6 meses</b>			
<b>Cuenta</b>	<b>Nombres</b>	<b>Planillas</b>	<b>Valor</b>
469847	Tapuy Chimbo Carlos Ricardo	16	33,86
470428	Aguinda Mesías	12	25,78
467805	Alvarado Chongo Marcelino Cesar	28	57,38
467421	Alvarado Grefa Guido Leonardo	28	57,38
470032	Casa Comunal Sanate	11	15,51
458118	Tanguila Grefa Sergio A.	14	29,82
470031	Yumbo Chimbo Hermelinda Delia	10	21,6
<b>Fuente:</b> Saldos físicos de cartera al 31-12-2012			

### **Criterio**

Al respecto el artículo 66 Funciones de la Sección Comercialización y Sistemas, literal f) del Manual Orgánico Funcional Codificado y Reformado de la EEASA, establece:

*“...Colaborar con su personal en la localización de aquellas cuentas de abonados pasivos a quienes se sigue emitiendo planillas...”*

De igual manera el Reglamento para dar de baja facturas de consumo por obligaciones vencidas, en su artículo 1, establece:

*“...Las Jefaturas de Sistemas y Comercialización de los Departamentos de la Zona Oriental Napo que tienen bajo su responsabilidad la gestión de recaudación de comprobantes de venta de energía, a los que para efectos de este Reglamento se les denominará Responsables de la Recuperación de Cartera...”*

### **Causa**

Lo descrito se produjo por cuanto la Sección Sistemas y Comercialización no ejecutó los procedimientos de supervisión y seguimiento continuo en forma mensual, con la finalidad de localizar y analizar las novedades presentadas en los reportes de los lectores y adoptar las acciones correctivas necesarias.

### **Efecto**

Ocasionando que en forma mensual se continúe emitiendo las planillas de consumo con consumo cero y se encuentren incluidos valores a cobrar sin ser saneados en el saldo de cartera vencida al 31 de diciembre de 2012.

## **Conclusión**

En el saldo físico de cartera vencida al 31 de diciembre de 2012, se encontraron incluidas cuentas de consumidores con un consumo cero y que adeudan por más de 6 meses, debido a que la Sección Sistemas y Comercialización, no ejecutó procedimientos de supervisión y seguimiento continuo en forma mensual, con la finalidad de localizar y analizar las novedades presentadas en los reportes de los lectores y tomar acciones correctivas, por lo que permitieron que se sigan emitiendo planillas con consumo cero, e incrementen el valor de la cartera.

## **Recomendaciones**

### **Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización**

14. Solicitará a la Jefa del Área de Sistemas, un reporte de cuentas con consumo cero, en base del cual efectuará el análisis, seguimiento, supervisión en forma mensual y establecerá las acciones correctivas.
  
15. Solicitará a la Jefa del Área de Sistema, los reportes de las novedades presentadas por los lectores en forma mensual y dispondrá al personal del área efectúe la localización y análisis de las novedades presentadas, y su aplicación correctiva inmediata, depurando dichas cuentas en el sistema informático del área comercial.

## **Cumplimiento legal**

### **Utilización inadecuada del Sistema de Atención de Reclamos**

#### **Condición**

El Departamento Zona Oriental Napo, cuenta con un área de atención a clientes, el mismo que dispone de un software denominado Sistema de Atención de Reclamos (SISARD), diseñado para almacenar datos de los reclamos comerciales de los clientes, sin embargo el Ayudante de Área, en la aplicación del cuestionario de control interno efectuado el 27 de noviembre de 2013, manifestó que el sistema no fue utilizado para la recepción, registro y seguimiento de los reclamos de los consumidores, por falta de capacitación del personal, para la utilización del Sistema indicado.

## **Criterio**

La Regulación No. CONELEC – 012/08, sobre procedimientos para la atención de reclamos de los consumidores de empresas eléctricas de distribución, en el numeral 6.- Sistema de Atención de Reclamos, establece:

*“...El distribuidor deberá estructurar un Sistema de Atención de Reclamos (SAR). Estos sistemas deberán contar, como mínimo, en los locales de atención comercial una oficina de reclamos, conforme lo dispone el artículo 26 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Electricidad, y poner a disposición de los consumidores un registro de reclamos.-El SAR deberá estar estructurado a fin de posibilitar una atención al consumidor la cual puede ser personalizada, telefónica, o a través del portal WEB. Para el efecto deberá disponer del personal capacitado, líneas telefónicas y material suficiente. El consumidor a través de los mecanismos definidos en el SAR, tendrá la posibilidad de presentar su reclamo durante las 24 horas de todos los días del año. La atención personalizada estará disponible durante las horas laborables de la empresa distribuidora...”*

## **Causa**

Hecho que se debe a la falta de designación oportuna del funcionario que va a recibir la capacitación sobre la utilización del Sistema de Atención de Reclamos, designación que es de responsabilidad del Director Departamental.

## **Efecto**

Por lo que no se dispone de registros y reportes de reclamos comerciales recibidos y atendidos, sin que se pueda efectuar el seguimiento y monitoreo de dichos reclamos.

## **Conclusión**

El Sistema de Atención de Reclamos-SISARD, no fue utilizado para el fin que fue implementado, debido a la falta de designación del funcionario y de la capacitación para la utilización del mismo, sin que se pueda efectuar el seguimiento y monitoreo de dichos reclamos.

## **Recomendaciones**

### **Al Director Departamental**

16. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, designará a un funcionario para que reciba la capacitación respecto al Sistema de Atención de Reclamos y vigilará su aplicación inmediata.
17. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, efectúe el monitoreo y seguimiento respecto al cumplimiento de la aplicación del Sistema de Atención de Reclamos y la obtención de reportes e informes, con la finalidad de tomar acciones correctivas y optimizar la atención de los reclamos de los clientes.

### **Aplicación inadecuada de procedimientos establecidos para el suministro de energía eléctrica a los consumidores**

#### **Condición**

De la revisión efectuada a 59 expedientes de solicitudes de instalación de nuevos servicios implementados de manera directa por el personal técnico del departamento y a través de la contratación de servicios con personas naturales y jurídicas, se establecieron las siguientes observaciones:

- Previo a la entrega del servicio de suministro de energía, la Sección Sistemas y Comercialización, no exigió el cumplimiento de los requisitos establecidos para la instalación de nuevos medidores, en 47 consumidores.
- El tiempo utilizado en las inspecciones previas a la instalación de nuevos sistemas de medición en 38 cuentas de consumidores fue de 3 a 255 días laborables.
- De la verificación realizada a las solicitudes de servicios, se estableció que la instalación de acometida y sistema de medición en 5 consumidores se lo efectuó hasta 65 días laborables y en 48 cuentas se ejecutó antes de que el cliente efectuó el pago.
- En los expedientes de 59 consumidores a los que se entregó el servicio de energía eléctrica, no se evidenció la suscripción del Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, entre el consumidor y la Empresa Eléctrica Ambato; documento en el que

se identifique el número de cuenta del consumidor y que entre otros servicios permita cumplir con el pago mensual de las facturas de consumo.

- En 23 cuentas de consumidores se verificó que la facturación por consumo no fue oportuna, verificándose que existió una demora de aproximadamente 30 días laborables entre la fecha de instalación del nuevo servicio y el del alta del mismo.

## **Criterio**

Al respecto el instructivo de servicio del año 2011 de la Empresa Eléctrica Ambato y la Regulación No. CONELEC -004/01 Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución de 23 de mayo de 2001, establece:

*“...7.1. INSPECCIÓN..., la inspección se realizará en el lapso de dos días hábiles en el área urbana y en 7 días hábiles en el área rural....- 7.2. CONTRATO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELÉCTRICIDAD... Para un nuevo servicio, una vez que la inspección ha sido aprobada, el consumidor cancelará el valor del servicio y se procederá a suscribir el Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, documento en el que se incluirá el **Número de Cuenta** que identificará al consumidor en la EEASA y que, entre otros servicios, permitirá cumplir con el pago mensual de las facturas de consumo....-7.4. TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS... El trabajo de instalación se efectuará máximo en 4 días en la zona urbana y, 7 días en la zona rural. Si no existieran redes y/o capacidad de transformación, se procederá a la ejecución de una extensión de red..., para lo cual, la instalación se ejecutará en 10 días en la zona urbana y en 15 días en la zona rural. El tiempo de ejecución se considerará una vez que el consumidor ha cancelado el depósito de garantía de consumo y sistema de medición; y, adicionalmente ha realizado la instalación de puesta a tierra....-7.5. INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES literal a): **Requisitos:** Presentación de la escritura legalmente inscrita o la carta de pago del predio..., presentación de la cédula de identidad y certificado de votación..., estudio de carga o proyecto eléctrico aprobado de necesitarse..., croquis de ubicación en caso de así requerirse, permiso municipal de funcionamiento para el caso de talleres o industrias en el área urbana...”*

## **Causa**

Situación que se debe a las siguientes causas: a) la falta de supervisión y control por el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización en la aplicación de procedimientos establecidos para la entrega del servicio, respecto al cumplimiento de los requisitos y tiempos establecidos para la inspección y conexión del servicio; b) la no coordinación con el Director Departamental y de éstos con el personal operativo; y, c) al envío tardío a la responsable de facturación de los listados de medidores que se deben dar de alta.

## **Efecto**

Lo que originó que la atención hacia los consumidores no sea oportuna y no cumplan con el índice de calidad del servicio comercial al consumidor. Así también la información almacenada en los expedientes de los clientes no sean claros y existan reclamos de los consumidores por errores de lectura por el registro acumulado de consumos.

## **Conclusión**

La aplicación de los procedimientos relacionados con los requisitos a exigir a los clientes y tiempos establecidos para la ejecución de los trabajos respecto a la inspección e instalación de nuevos sistemas de medición a los consumidores, no fueron adecuados, debido a la falta de supervisión, control y coordinación del Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización con el Director Departamental y de éstos con el personal operativo en el cumplimiento de los mismos, lo que provocó que la atención hacia los consumidores no sean oportunos, no cumplan con el índice de calidad del servicio comercial al consumidor y existan reclamos de los mismos por errores de lectura.

## **Recomendaciones**

### **Al Director Departamental**

18. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, en coordinación con el personal del área y contratistas autorizados para la ejecución del servicio de instalación de medidores, realicen las actividades de inspección e instalación en los tiempos máximos establecidos, a partir de la fecha de pago del depósito en garantía por consumo de energía.

### **Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización**

19. Dispondrá y supervisará que el funcionario encargado de recibir el requerimiento del servicio de energía eléctrica del consumidor, solicite y verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos para la instalación de nuevos medidores.

20. Dispondrá y supervisará a la funcionaria encargada de contratos, que luego de efectuar las guías de alta de las solicitudes de nuevos servicios, envíen inmediatamente a la Jefa

de Área de Sistemas para que continúe con la actividad de facturación mensual en forma oportuna.

### **Suspensión de servicio de clientes morosos no oportunos**

#### **Condición**

Del procedimiento de baja efectuado a la cuenta consumidores el 28 de diciembre de 2012 por 52 175,52 USD., reflejado en la estadística de bajas del mes de diciembre de 2012, y a base de una muestra, se estableció que los procedimientos de gestión de recaudación ejecutados por personas naturales y jurídicas contratadas, como: notificaciones y suspensiones de servicios demoraron entre 4 y 260 días, en 34 cuentas de consumidores con obligaciones vencidas de más de seis meses, varias de las cuales se muestran a continuación:

No.	Cuenta	Notificación (24 horas para pago)		Suspensión del servicio (corte de medidor)	No. de días entre notificación y suspensión servicio	No. Planilla
		No.	Fecha			
1	452065	1	03/10/2011	03/10/2011 19/06/2012	260	39
2	460074	2	03/05/2012	12/06/2012	40	20
3	460098	1	25/11/2011	12/06/2012	200	51
4	460331	1	17/10/2011	23/05/2012	219	28
5	463776	1	01/05/2012	05/06/2012	35	30
6	471055	1	22/09/2011	09/05/2012	230	15
7	467652	2	24/05/2012	25/09/2012	124	37
8	467708	2	24/05/2012	25/09/2012	124	31
9	467835	1	23/05/2012	25/09/2012	125	30
10	464759	1	21/05/2012	19/06/2012	29	50
11	466675	2	17/05/2012	20/06/2012	34	13
12	466883	2	17/05/2012	07/08/2012	82	25
13	464390	3	03/10/2011	19/06/2012	260	43
14	457796	2	21/05/2012	03/09/2012	105	39
15	469106	1	10/05/2012	07/09/2012	120	3
16	470219	1	10/05/2012	07/09/2012	120	15
17	464007	3	21/11/2011	31/05/2012	192	18
18	465452	1	04/05/2012	16/07/2012	73	43
19	465473	1	04/05/2012	16/07/2012	73	29
20	465711	1	25/11/2011	19/07/2012	237	23

## **Criterio**

Al respecto, el procedimiento de recaudación establecido en las normas ISO 9001 de la oficina matriz, que es aplicable para el DZON, en la actividad 3, de cortes, retiro de acometidas y medidores, bajas de cuentas materiales y valores, establece:

*"...se traslada al domicilio del consumidor moroso y le notifica con el valor pendiente de pago, concediéndole un plazo de 24 horas, para su cancelación..."*

## **Causa**

Aspecto que se debe a la falta de supervisión, seguimiento y monitoreo del responsable de recaudación y recuperación de cartera hacia el personal que se encarga de efectuar la actividad de notificaciones y suspensiones de servicios con la finalidad de recuperar los valores adeudados.

## **Efecto**

Lo que originó que la aplicación de la actividad descrita en el proceso de baja de las facturas de consumo por obligaciones vencidas de planillas de 6 meses en adelante, no sea oportuna y se mantengan cuentas vencidas dentro de la cartera vencida del Departamento Zona Oriental Napo.

## **Conclusión**

En 34 cuentas de abonados con obligaciones vencidas de más de 6 meses, no se cumplió con los tiempos establecidos para la cancelación del valor pendiente de pago luego de la notificación y las suspensiones de servicio se demoraron entre 4 y 260 días debido a la falta de supervisión, seguimiento y monitoreo del responsable de recaudación y recuperación de cartera, lo que originó que la baja de las facturas de consumo por obligaciones vencidas no sean oportunas y se mantengan como cuentas vencidas dentro de dicha cartera.

## **Recomendación**

### **Al Director Departamental**

21. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, efectúe la supervisión, seguimiento y monitoreo a las actividades de notificaciones, y

suspensiones de servicios efectuados por el personal del Departamento Zona Oriental Napo y personas naturales y jurídicas contratadas para el cumplimiento de las actividades de notificaciones y suspensiones de servicio, con la finalidad de que la actividad de baja de las facturas de consumo por obligaciones sean oportunas y disminuya la cartera vencida.

### **Aplicación de procedimientos de baja a cuentas de consumidores con obligaciones vencidas**

#### **Condición**

En la aplicación de los procedimientos de baja efectuados en el mes de diciembre de 2012, se establecieron las siguientes observaciones:

- a) En el reporte de cortes y reinstalaciones entregada por la Jefa del Área de Sistemas, se verificó que el personal encargado de la recuperación de cartera no efectuó una última gestión de cobro previo al retiro de los materiales de acometidas y medidores.
- b) La elaboración de la solicitud de servicio de suspensión definitiva no fue oportuna, efectuándose desde 35 hasta 338 días, lo que se demuestra en los siguientes casos:

Cuenta	Fecha de retiro de materiales de acometidas y medidores	Solicitud de servicio de suspensión definitiva (30 días después de retiro de materiales)		No. De días de demora entre la fecha del retiro de medidor y la elaboración de la solicitud de Servicio para la suspensión definitiva
		No	Fecha	
452065	06/11/2012	33468	28/12/2012	52
458527	08/11/2012	33448	28/12/2012	50
452777	08/11/2012	33477	28/12/2012	50
460074	11/10/2012	33358	12/12/2012	62
460098	11/10/2012	33359	12/12/2012	62
459047	07/11/2012	33466	13/12/2012	36
460331	07/11/2012	33499	13/12/2012	36
463776	23/08/2012	33344	12/12/2012	111
469106	14/09/2012	33385	12/12/2012	89
470194	14/09/2012	33390	12/12/2012	89
470469	14/11/2012	33406	12/12/2012	28
470219	14/09/2012	33387	12/12/2012	89
463631	15/11/2012	33420	12/12/2012	27
463633	09/01/2012	33421	12/12/2012	338
464007	24/08/2012	33316	12/12/2012	110

- c) En las cuentas que se detallan a continuación no se evidenció el retiro de los materiales y equipos de medición, sin embargo de que son cuentas dadas de baja por mora.

No	Cuentas consumidores
1	466415
2	467652
3	467708
4	468038
5	467835

- d) El acta de baja 115 de 28 de diciembre de 2012 no se encuentra legalizada por el Auditor Interno que es uno de los miembros de la Comisión de Estudio y Revisión de Bajas; y, las actas 111 y 112 de 20 de diciembre de 2012 no están adjuntas al expediente de baja del mes de diciembre de 2012.
- e) Los materiales y equipos de medición retirados de las cuentas dadas de baja fueron reingresados a la Bodega, el 23 de enero de 2013, con reingreso a bodega No. B9-180-2013, fecha posterior a la elaboración del acta de baja provisional, luego de concluir con el proceso de baja provisional.

### **Criterio**

El Reglamento para dar de baja facturas de consumo por obligaciones vencidas, de 4 de marzo de 2008, en su artículo 4 establece:

*"... Los responsables de la recuperación de cartera, con el personal a su cargo realizarán una última gestión de cobro que se materializará en las oficinas correspondientes... previo al retiro de los materiales de acometidas y medidores; de no resultar positiva la gestión de cobro, retirarán los materiales de acometidas y medidores..."*

El artículo 5 del mismo Reglamento indica:

*"...Transcurrido treinta días de retirados los materiales y equipos de medida, los responsables de la gestión solicitarán elabore la Solicitud de Servicio de Suspensión Definitiva..., cuando se trate de los Departamentos de la Zona Oriental, a la Jefatura del Área correspondiente, debiendo constar en la casilla observaciones las causas que justifican la suspensión definitiva, con lo cual se suspenderá la emisión posterior de comprobantes de venta..."*

El artículo 6 expresa:

*"... Los Responsables de Recuperación de Cartera llenaran la Solicitud de Servicio de Suspensión definitiva y con esa base... los Bodegueros de los Departamentos de la Zona Oriental en cada caso elaboraran el informe de recibo de los materiales reingresados, para lo que contarán con la calificación técnica de los Jefes de Grupo y/o Laboratorio de Contratación de Medidores, de manera que se determine su condición de uso del equipo de medida y de los demás materiales..."*

## **Causa**

Aspecto que se debe a la falta de procedimientos de supervisión y control continuo a las actividades de bajas efectuadas por el personal del departamento y personas naturales y jurídicas contratadas para la efectuar las actividades de notificaciones y suspensiones del servicio.

## **Efecto**

Lo que ocasionó que las bajas por obligaciones vencidas efectuadas en el mes de diciembre de 2012, no se ejecutarán con oportunidad, que no se recuperen los recursos financieros, que permanezcan como cuentas morosas por más tiempo y que no se suspenda la emisión posterior de los comprobantes de venta de manera inmediata.

## **Conclusión**

La aplicación de procedimientos establecidos en el Reglamento para dar de baja facturas de consumo por obligaciones vencidas, en la baja de cuentas de los clientes efectuadas en el mes de diciembre de 2012 no fueron adecuados, debido a que no se implementó procedimientos de supervisión y control continuo, lo que incidió en que las mismas no sean oportunas, que no se recuperen los recursos financieros y que permanezcan como cuentas morosas por más tiempo.

## **Recomendaciones**

### **Al Director Departamental**

22. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, en coordinación con el equipo de trabajo del área cumplan con las actividades descritas en el Reglamento para dar de baja facturas de consumo por obligaciones vencidas en forma oportuna.

## **Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización**

23. Dispondrá y vigilará que el personal encargado de la gestión de recuperación de cartera efectúe la última gestión de cobro previo al retiro de materiales de acometidas y medidores, con la finalidad de recuperar los valores adeudados por los consumidores morosos, en caso de que la gestión no sea positiva deberá dejar constancia a través de un informe, comunicará al Director departamental y procederá al retiro de materiales de acometidas y medidores.

### **Gestión**

#### **Cumplimiento de indicadores de gestión**

#### **Condición**

Con la información proporcionada por la Jefa del Área de Sistemas, y del informe anual de actividades del año 2012 emitido por el Director Departamental, se realizó la evaluación a 12 indicadores de gestión de eficacia y eficiencia establecidos en el Plan Operativo Anual del año 2012, elaborado por el Departamento de Planificación de la oficina matriz.

De la evaluación realizada al Plan Operativo, se desprendió que se cumplieron 6 indicadores, no se logró ejecutar 2 y 4 no fueron evaluados debido a que la Sección Sistemas y Comercialización como parte del proceso agregador de valor, encargada de cumplir las actividades de facturación, recaudación y control de la cuenta consumidores, no contó con información respecto a los informes y reportes de las actividades cumplidas, ni de los recursos utilizados en cuanto a:

- Porcentaje de solicitudes de nuevos servicios atendidos en el año 2012.
- Total de dólares invertidos en la instalación de acometidas y medidores en el año 2012.
- Total de dólares invertidos en la rectificación de acometidas y medidores en el año 2012.
- Porcentaje de progreso de las inversiones presupuestadas en el año 2012.

#### **Criterio**

Al respecto, la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica, expresa:

*“... Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.-... requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación...”.*

### **Causa**

Situación que se debió a la falta de seguimiento y monitoreo respecto al cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el Plan Operativo Anual del año 2012, como Departamento Zona Oriental Napo.

### **Efecto**

Se limitó el seguimiento y evaluación permanente a las actividades descritas en el Plan Operativo Anual, sin que se pueda verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales generales y específicos, tales como:

Generales:

- Desarrollar el Mercado
- Mejorar la eficiencia de la inversión y operación en las instalaciones

Específicos:

- Atender los requerimientos de los actuales y potenciales clientes.
- Monitorear el avance de las inversiones presupuestadas.

### **Conclusión**

La Sección Sistemas y Comercialización no dispuso de información respecto a las actividades cumplidas y recursos utilizados para evaluar los indicadores de gestión debido a la falta de implementación de un adecuado sistema de planificación, lo que limitó el seguimiento y evaluación permanente a las actividades descritas en el Plan Operativo

Anual, el cumplimiento de los objetivos institucionales generales y específicos, y tomar las acciones correctivas necesarias.

## **Recomendación**

### **Al Director Departamental**

24. Dispondrá y supervisará a los Jefes de la Sección Técnica y Comercial, realicen el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual en forma mensual, las mismas que serán plasmadas a través de informes y reportes obtenidos de cada una de las áreas, y servirán de base para realizar la evaluación al cumplimiento de las mismas y la toma de acciones correctivas.

### **Incumplimiento de la meta establecida para el año 2012 respecto a las actividades de rectificaciones de acometidas y medidores**

#### **Condición**

A base de la información proporcionada por la funcionaria del Área de Contratos a través del reporte denominado "Informe anual de trabajo realizado", obtenido el 28 de diciembre de 2013, se evidenció que la Sección de Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, logró efectuar 121 rectificaciones de acometidas y medidores en beneficio de los consumidores en el año 2012, encontrándose registrado en el sistema informático SISA como cambio de medidor, cambio de sitio y cambio de medidor y sitio.

#### **Criterio**

En el presupuesto de inversiones del año 2012, relacionado con el programa de acometidas y medidores, aprobado por la Junta General de Accionistas de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. con Resolución 16-2011 de 11 de noviembre de 2011, se estableció:

*"...5.4.02.01 Rectificación acometidas y medidores en Napo (500); con un presupuesto de 82 000,00 USD..."*

Cuyo objetivo fue el de mejorar el servicio hacia los clientes y reducir el índice de pérdidas.

## **Causa**

Aspecto que se debió a la falta de consistencia en el registro de datos en el sistema, actividad que se registró como cambio de medidor, de sitio y cambio de medidor y sitio.

## **Efecto**

Al verificar el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual con lo ejecutado se estableció una brecha de incumplimiento del 76%.

## **Conclusión**

La Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo en relación al cumplimiento del indicador de eficacia en la actividad de rectificaciones de acometidas y medidores, logró efectuar 121 rectificaciones que representa el 24%, debido a la inconsistencia del registro de datos en el sistema, lo que originó una brecha desfavorable de incumplimiento del 76%, respecto a lo planificado.

## **Recomendación**

### **Al Director Departamental**

25. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, efectuarán el seguimiento de las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual y Presupuesto de Inversiones con la finalidad de cumplir y mejorar el servicio y reducir el índice de pérdidas.

### **Meta no alcanzada en el índice de recaudación respecto a la facturación**

## **Condición**

A base de los reportes estadísticos de facturación y recaudación mensual obtenidos del Área de Sistemas del Departamento Zona Oriental Napo, se estableció que en el año 2012, el índice de recaudación fue del 96% en relación a la facturación anual del servicio de energía eléctrica realizado a los consumidores de la provincia de Napo.

Además, no se aplicaron alternativas de recaudación por medio de canales electrónicos en línea (internet), ni existió la adecuada difusión respecto al cumplimiento de los derechos y obligaciones de los consumidores.

### **Criterio**

En el Plan Operativo Anual del año 2012, elaborado por el Departamento de Planificación de la oficina matriz, aprobada por el Directorio de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. con Resolución 08-2012 de 03 de mayo 2012 se planteó lograr lo siguiente:

*“...Eficiencia en la recaudación total mensual, considerando la cartera; 100%...”*

### **Causa**

No se cumplió con lo planificado en el Plan Operativo Anual, debido a que no se implementaron canales electrónicos de recaudación en línea, ni se efectuaron las gestiones de recaudación a través de las notificaciones y suspensiones de servicio de manera oportuna.

### **Efecto**

Al comparar lo establecido en el Plan Operativo Anual en relación con lo ejecutado, se determinó una brecha desfavorable del 4%, lo que implicó una falta de recaudación de 144 355,20 US., respecto a la facturación anual.

### **Conclusión**

El Departamento Zona Oriental Napo, no cumplió con el índice de eficiencia en la recaudación, debido a que no existieron suficientes canales electrónicos de recaudación en línea y por la falta de una adecuada difusión al cliente sobre sus derechos y obligaciones, lo que se estableció una brecha desfavorable del 4%, que representa 144 355,20 USD.

### **Recomendación**

#### **Al Director Departamental**

26. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización implementará los procedimientos de recaudación en línea, promoverá el trabajo en equipo y difundirá a

los clientes los derechos y obligaciones establecidas en el instructivo, con la finalidad de recuperar el 100% de los valores facturados en forma mensual.

## **9. Presentación y aprobación del informe**

Se procedió a mantener una reunión de trabajo con el Director del Departamento Zona Oriental Napo el día viernes 17 de enero de 2014, para dar a conocer los resultados del examen. Posteriormente se comunicó con oficio 03-EUTPL-LBPC-2013 de 24 de enero de 2014, los resultados del examen al Director del Departamento Zona Oriental Napo, para que a través de su intermedio proceda a poner en conocimiento de los funcionarios y trabajadores relacionados con el examen y emitan sus puntos de vista, sin que se reciba posteriormente comunicación alguna.

Con oficio 4 y 5-EUTPL-LBPC-2014 de 7 de febrero de 2014, se procedió a efectuar la convocatoria a la conferencia final para el día 11 de febrero de 2014, con la finalidad de dar a conocer los resultados a los funcionarios y empleados relacionados, en la que se efectuó el acta de conferencia final.

En función de lo analizado se acordó con las autoridades la ejecución de un plan de implementación de recomendaciones con su respectivo cronograma el que se detalla a continuación:

Tabla 5: Plan de implementación de recomendaciones

Recomendaciones	Propósito de la recomendación	Personal a cargo de cumplimiento de las actividades	Plazos asignados para el cumplimiento				Medios de verificación
			03	04	05	06	
1. Dispondrá y supervisará a la Directora de Relaciones Industriales para que en coordinación con los Directores Departamentales, elaboren un proyecto de Código de Ética de acuerdo a las necesidades de la organización, que contenga los valores éticos de los miembros de la organización, los principios del trabajo en equipo, de la comunicación interna y externa, de mejora en los procesos, de preservación del medio ambiente, los lineamientos para evitar el conflicto de intereses, del uso adecuado de recursos, entre otros.	La aplicación del Código de ética permitirá fortalecer los valores éticos en los miembros de la organización	Presidente Ejecutivo.	→			Código de ética	
2. Una vez aprobado el Código de Ética, dispondrá y supervisará a los Directores Departamentales de la aplicación inmediata del mismo, con la finalidad de fortalecer los principios y valores éticos en los funcionarios y trabajadores de la entidad.							
3. Una vez concluida la elaboración del proyecto de Código de Ética, procederá a comunicar al Presidente Ejecutivo, para el inicio de trámite de aprobación por parte del Directorio de la Empresa.		Directora de Relaciones Industriales	→				
4. Analizará los costos para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia en la localidad y trasladará el requerimiento al Presidente Ejecutivo para su autorización, a fin de proteger los fondos recaudados en la oficina ubicada en el barrio Palandacochoa.	La contratación de medidas de seguridad permitirá resguardar los fondos recaudados directamente mientras permanezcan el poder de la entidad.	Director Departamental	→			Contratación de servicios	
5. Verificará en la localidad alternativas de contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio, analizará los costos y solicitará el requerimiento al Presidente Ejecutivo para su contratación, con la finalidad de resguardar los recursos financieros que permanecen en tránsito para depósito en las instituciones financieras.							
6. Dispondrá y controlará que el Asesor Jurídico establezca formalmente los procedimientos específicos para la aplicación de la jurisdicción coactiva.	La aplicación de la acción coactiva permitirá recuperar la cartera vencida de obligaciones vencidas	Presidente Ejecutivo.			→		Reporte de cartera vencida
7. Una vez establecidos formalmente los procedimientos específicos a seguir para la jurisdicción coactiva dispondrá y supervisará a los Directores Departamentales su aplicación inmediata, con la finalidad de efectuar la recuperación de los valores por obligaciones vencidas adeudadas por sus clientes.							
8. Coordinará con el Director Departamental la implementación de las actividades de recaudación en línea y la jurisdicción coactiva, con la finalidad de recuperar los valores pendientes de cobro por obligaciones vencidas y facturaciones mensuales.	La implementación de la recaudación en línea permitirá recuperar valores pendientes de cobro por obligaciones vencidas y las facturaciones mensuales	Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización			→		Reporte de cartera vencida y recaudación

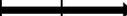
Autor: Luz Beatriz Paguay Cuví

Tabla 6: Plan de implementación de recomendaciones

<p>9. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización diseñe e implemente como un procedimiento de control la elaboración del acta de entrega de recepción de valores cuando exista cambio de custodio respecto a los fondos de cambio, con la finalidad de demostrar los valores recibidos y el empelado que recibe.</p>	<p>La elaboración de actas de entrega recepción permitirá contar con el documento que demuestre los valores recibidos efectivamente y el funcionario que los recibió.</p>	<p>Director Departamental</p>				<p>Actas de entrega recepción</p>
<p>10. Implementará como un procedimiento de control interno, la realización de los arquezos de caja periódicos y sorpresivos a través de un empleado independiente de las funciones de registro y custodio de la recaudación de valores en efectivo, con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.</p>	<p>La realización de arquezos a los fondos en efectivo permitirá verificar su existencia, contar con un documento para conciliar con el saldo contable y la adopción de medidas correctivas en caso de existir novedades.</p>	<p>Director Departamental</p>				<p>Actas de arqueo de caja y conciliación de valores con los reportes del sistema</p>
<p>11. Con la finalidad de prestar el servicio de recaudación continuo a los clientes de la provincia de Napo, elaborará un cronograma de atención para cubrir las horas de ausencia de las recaudadoras de planta, a base de la disponibilidad del personal fijo y evitar la contratación de personal temporal.</p>	<p>La elaboración del cronograma de atención a base del personal fijo disponible para horas de ausencia temporal de las recaudadoras, permitirá brindar atención a los clientes en forma continua.</p>	<p>Director Departamental</p>				
<p>12. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, establecerá un plan de recuperación de cartera, el mismo que deberá ser analizado conjuntamente con el personal del área y los responsables de cobro de planillas pendientes de pago para definir las acciones necesarias a ser implementadas y poder recuperar la cartera vencida o proceder a depurar las cuentas a través de la aplicación del Reglamento de Bajas de aquellos clientes que adeudan seis meses o más.</p>	<p>La coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización para efectuar la gestión de cobro de planillas pendientes de pago permitirá disminuir la cartera vencida.</p>	<p>Director Departamental</p>				<p>Reporte de cartera y recaudación</p>
<p>13. Realizará el seguimiento y supervisión continua al plan de recuperación de cartera a través de informes mensuales presentados por el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización con la finalidad de tomar acciones correctivas respecto a la morosidad y las gestiones de cobro realizadas.</p>						
<p>14. Solicitará a la Jefa del Área de Sistemas un reporte de cuentas con consumo cero, en base del cual efectuará el análisis, seguimiento, supervisión en forma mensual y establecerá las acciones correctivas.</p>	<p>El análisis y seguimiento a las cuentas de consumidores con consumo cero permitirá disminuir la cartera vencida y sanear la misma.</p>	<p>Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización</p>				<p>Actas de reuniones de trabajo</p>
<p>15. Solicitará a la Jefa del Área de Sistemas los reportes de las novedades presentadas por los lectores en forma mensual y dispondrá al personal del área efectúe la localización y análisis de las novedades presentadas, y su aplicación correctiva inmediata, depurando dichas cuentas en el sistema informático del área comercial.</p>	<p>El análisis a las novedades de los reportes emitidos en las lecturas mensuales permitirá localizar a los usuarios sin consumo y tomar acciones correctivas.</p>	<p>Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización</p>				<p>Reporte de las novedades analizadas</p>
<p>16. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, designará a un funcionario para que reciba la capacitación respecto al Sistema de Atención de Reclamos y vigilará su aplicación inmediata.</p>	<p>La designación de un funcionario y capacitación permitirá la aplicación del Sistema de Reclamos y permitirá obtener los índices comerciales del departamento.</p>	<p>Director Departamental</p>				<p>Reportes de índices comerciales del sistema SISARD</p>

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuví

Tabla 7: Plan de implementación de recomendaciones

<p>17. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, efectúe el monitoreo y seguimiento respecto al cumplimiento de la aplicación del Sistema de Atención de Reclamos y la obtención de reportes e informes, con la finalidad de tomar acciones correctivas y optimizar la atención de los reclamos de los clientes.</p>	<p>La actividad de seguimiento y monitoreo a la aplicación del Sistema de Reclamos en forma continua permitirá tomar acciones correctivas respecto a los reclamos de los clientes.</p>	<p>Director Departamental</p>				<p>Reporte de acciones correctivas</p>
<p>18. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización en coordinación con el personal del área y contratistas autorizados para la ejecución del servicio de instalación de medidores, realicen las actividades de inspección e instalación en los tiempos máximos establecidos, a partir de la fecha de pago del depósito en garantía por consumo de energía.</p>	<p>La supervisión al personal y contratistas que efectúen la actividades de inspecciones e instalaciones de nuevos servicios permitirá efectuar dichas actividades en los tiempos máximos establecidos en el instructivo de servicios de la empresa.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Reportes de índices comerciales del sistema SISARD</p>
<p>19. Dispondrá y supervisará que el funcionario encargado de recibir el requerimiento del servicio de energía eléctrica del consumidor, solicite y verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos para la instalación de nuevos medidores.</p>	<p>Las actividades de supervisión permitirá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio eléctrico y contar con información veraz de los consumidores.</p>	<p>Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización</p>				<p>Expedientes de los clientes que solicitaron el servicio de energía eléctrica</p>
<p>20. Dispondrá y supervisará a la funcionaria encargada de contratos, que luego de efectuar las guías de alta de las solicitudes de nuevos servicios, envíen inmediatamente a la Jefa de Área de Sistemas para que continúe con la actividad de facturación mensual en forma oportuna.</p>	<p>El cumplimiento oportuno de las altas de las solicitudes de nuevos servicios permitirá que la facturación mensual por consumo de energía eléctrica sea oportuna y evitar los consumos acumulados.</p>	<p>Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización</p>				<p>Facturación mensual de consumo de energía eléctrica</p>
<p>21. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización, efectúe la supervisión, seguimiento y monitoreo a las actividades de notificaciones, y suspensiones de servicios efectuados por el personal del Departamento Zona Oriental Napo y personas naturales y jurídicas contratadas para el cumplimiento de las actividades de notificaciones y suspensiones de servicio, con la finalidad de que la actividad de baja de las facturas de consumo por obligaciones sean oportunas y disminuya la cartera vencida.</p>	<p>La supervisión, seguimiento y monitoreo a las actividades de notificaciones y suspensiones de servicios efectuados por el personal del departamento y a los servicios contratados, permitirá que la baja de las facturas de consumo por obligaciones sean oportunas y disminuya la cartera vencida.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Reportes de cortes y reconexiones</p>
<p>22. Dispondrá y supervisará que el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización en coordinación con el equipo de trabajo del área cumplan con las actividades descritas en el Reglamento para dar de baja facturas de consumo por obligaciones vencidas en forma oportuna.</p>	<p>El cumplimiento de las actividades descritas en el Reglamento para dar de baja las facturas de consumo permitirá disminuir la cartera vencida.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Expedientes de actas de bajas de cuentas con obligaciones vencidas</p>
<p>23. Dispondrá y vigilará que el personal encargado de la gestión de recuperación de cartera efectúe la última gestión de cobro previo al retiro de materiales de acometidas y medidores, con la finalidad de recuperar los valores adeudados por los consumidores morosos, en caso de que la gestión no sea positiva deberá dejar constancia a través de un informe, comunicará al Director departamental y procederá al retiro de materiales de acometidas y medidores.</p>	<p>La aplicación de la última gestión de cobro previo al retiro de materiales de acometidas y medidores, permitirá recuperar los valores adeudados por los consumidores morosos.</p>	<p>Al Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización</p>				<p>Informes de gestión de recuperación y comunicaciones enviadas al Director</p>

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuví

Tabla 8: Plan de implementación de recomendaciones

<p>24. Dispondrá y supervisará a los Jefes de la Sección Técnica y Comercial, realicen el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual en forma mensual, las mismas que serán plasmadas a través de informes y reportes obtenidos de cada una de las áreas, y servirán de base para realizar la evaluación al cumplimiento de las mismas y la toma de acciones correctivas.</p>	<p>Las actividades de supervisión y monitoreo a las actividades planificadas permitirá mejorar y tomar acciones correctivas respecto al cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual, respecto a la rectificaciones de acometidas y medidores.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Informes de cumplimiento reportados en forma mensual</p>
<p>25. En coordinación con el Jefe de la sección Sistemas y Comercialización, efectuarán el seguimiento de las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual y Presupuesto de Inversiones con la finalidad de cumplir y mejorar el servicio y reducir el índice de pérdidas.</p>	<p>Al efectuar el seguimiento a las actividades descritas en el presupuesto de inversiones referente a las rectificaciones de acometidas y medidores, permitirá evaluar el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Informes de cumplimiento reportados en forma mensual</p>
<p>26. En coordinación con el Jefe de la Sección Sistemas y Comercialización implementará los procedimientos de recaudación en línea, promoverá el trabajo en equipo y difundirá a los clientes los derechos y obligaciones establecidas en el instructivo, con la finalidad de recuperar el 100% de los valores facturados en forma mensual.</p>	<p>La difusión de las obligaciones y derechos de los clientes, la implementación de la recaudación en línea y el trabajo en equipo permitirá cumplir el indicador de eficacia en la recaudación establecido en el Plan Operativo Anual.</p>	<p>Al Director Departamental</p>				<p>Informes de cumplimiento reportados en forma mensual</p>

Autor: Luz Beatriz Paguay Cuví

## **5. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo se evaluó en forma integral desde cuatro enfoques: financiero, pues se emitió la opinión sobre la razonabilidad de los saldos, sobre los componentes del balance general, y de resultados; el funcionamiento efectivo del sistema de control interno en el logro de los objetivos; el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias internas que dispone la entidad; y, gestión a través de la evaluación de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual del año 2012.

Sin embargo, existió limitaciones en la aplicación de la auditoría financiera debido a que el Departamento Zona Oriental Napo, no dispuso de Estados Financieros como Departamento, sino a nivel de la Empresa como matriz, y únicamente se verificó los saldos de la cuenta caja, cuentas por cobrar consumidores y ventas, a base de auxiliares contables proporcionados por el Departamento de Contabilidad de la oficina matriz. En la auditoría de gestión no se evaluó los indicadores de eficacia, respecto al número de solicitudes de servicios atendidos, los de eficiencia en relación al costo de inversión ejecutado en las instalaciones nuevas y rectificaciones; y los de ejecución del presupuesto de inversiones, porque la Sección Sistemas y Comercialización, no proporcionó la información necesaria para la aplicación de la misma.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Una vez terminado el trabajo de campo con la emisión del informe de auditoría integral, podemos concluir:

- En la ejecución del examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., sección que está enmarcada como un proceso agregador de valor según consta en el orgánico estructural de la empresa, se establecieron limitaciones en la aplicación de la auditoría financiera y en la auditoría de gestión, debido a que la unidad seleccionada, no dispuso de la información necesaria y suficiente por ser un departamento dependiente de la oficina matriz, en lo que concierne a la obtención de estados financieros, reportes e informes de cumplimiento de actividades para la evaluación de los indicadores de gestión; sin embargo de lo cual se establecieron recomendaciones para mejorar las deficiencias que afectan al eficiente desempeño del departamento.
- Se ejecutaron todas las fases del proceso de auditoría integral en forma secuencial, las mismas que nos permitieron obtener al final, un informe de auditoría integral que comprende la auditoría financiera, control interno, cumplimiento legal y gestión, con sus limitaciones, el mismo que incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones que servirán para mejorar los procesos internos.
- La limitación del informe de auditoría integral, se debió a que: en la auditoría financiera, el Departamento Zona Oriental Napo, no dispuso de estados financieros como tal, sino a nivel de la empresa matriz como Empresa Eléctrica Ambato S.A., por lo que se evaluó únicamente los auxiliares de caja, cuentas por cobrar consumidores y ventas del servicio de energía eléctrica generados por el departamento y en la auditoría de gestión no se evaluaron los indicadores de eficacia (número de solicitudes de servicios atendidos), de eficiencia (el costo de inversión ejecutado en las instalaciones nuevas y rectificaciones); y, los de ejecución del presupuesto de inversiones, porque la Sección Sistemas y Comercialización, no proporcionó de la información necesaria para la aplicación de la misma.
- Las debilidades importantes establecidas en la Sección Sistemas y Comercialización, durante la ejecución de la auditoría integral a partir de los cuatro enfoques, son:

En el enfoque de control interno, se estableció que no dispuso de un código de ética en la que se defina un referente de conducta para las y los funcionarios y trabajadores del área; inadecuadas medidas de seguridad para resguardar los recursos financieros; procedimientos de recaudación y recuperación de cartera no implementados; y, aplicación inadecuada de procedimientos en el área de recaudación.

En el enfoque financiero, se determinó la falta de gestión para la recuperación de cartera vencida del cantón Tena; y, cuentas con consumo cero, y con planillas que adeudan por más de seis meses.

En el enfoque de cumplimiento, se estableció la falta de implementación del sistema de atención de reclamos; aplicación inadecuada de procedimientos para la entrega del suministro de energía eléctrica; suspensión tardía de servicio a clientes morosos; y aplicación inadecuada de procedimientos para la baja de cuentas con obligaciones vencidas.

En el enfoque de la gestión, se determinó brechas de incumplimiento en el indicador de eficacia de rectificaciones de acometidas y medidores, y en el indicador de eficiencia en la recaudación, además se evaluó el cumplimiento de indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual del período sujeto a examen, así como de la evaluación y seguimiento al mismo.

- Con excepción de las debilidades y limitaciones descritas en el informe de auditoría integral, la opinión sobre la razonabilidad de los saldos de los auxiliares de las cuentas caja, cuentas por cobrar consumidores y venta de energía, que son parte de los estados financieros y del estado de resultados respectivamente, son razonables al 31 de diciembre de 2012 y se encuentran establecidos conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; los controles implementados en los procesos de recaudación, facturación y cuentas por cobrar consumidores del Departamento Zona Oriental Napo, se encuentran en funcionamiento continuo y fueron diseñados para mitigar los riesgos y lograr los objetivos; el cumplimiento de las principales disposiciones legales como: Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamento para dar de baja las facturas de consumo de obligaciones vencidas, Manual Orgánico Funcional y el Instructivo de Servicios 2011, son razonables; y, la evaluación del desempeño de la administración en base a los principales indicadores de gestión presenta resultados que

reflejan razonabilidad adecuada en el alcance de los objetivos y metas de la organización.

- La elaboración del informe final de auditoría integral se tornó complejo debido a que se evalúan diversos componentes de forma simultánea; el informe obtenido contiene los principales hallazgos con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, reflejando integralidad en la evaluación, documento remitido al Director Departamental y a los funcionarios responsables del cumplimiento de los procesos para su análisis.
- Se elaboró el plan de implementación de recomendaciones que fue aceptada por los directivos y funcionarios para su cumplimiento, en el plazo de 4 meses, a fin de solventar las deficiencias encontradas y mejorar los procesos de la sección sistemas y comercialización.

## **RECOMENDACIONES**

- Continuar con la ejecución de auditorías integrales a procesos operativos en la organización, con la finalidad de conocer su situación actual, lo cual permitirá determinar las desviaciones o deficiencias en cuanto al uso de los recursos, logro de objetivos, cumplimiento de disposiciones legales, la evaluación de control interno y la definición de recomendaciones para la mejora de la gestión institucional.
- Establecer procedimientos específicos que contenga el cumplimiento de todas las fases de la auditoría integral con la finalidad de mejorar la viabilidad de la misma y se plasme como guía para el desarrollo del trabajo de los auditores en las diferentes disciplinas.
- A la entidad, cumplir las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría integral con la finalidad de mejorar y superar las deficiencias encontradas en el área examinada, respecto a la prestación del servicio de energía eléctrica a sus clientes y para salvaguardar los recursos, a través del cronograma de aplicación de recomendaciones.
- Utilizar el presente trabajo de investigación como un instrumento de apoyo en la gestión y toma de decisiones de la Dirección Departamental, de la entidad examinada así como fuente de consulta de futuras investigaciones y procesos de ejecución de auditorías integrales a nivel empresarial.

## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS

- Blanco, Y. (2003). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá:Ecoe Ediciones.
- Espinoza, M. (2012). *Guía Didáctica Auditoría de Cumplimiento I*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda., Primera Edición.
- Jiménez, M. (2012). *Guía Didáctica Auditoría de Control Interno I*, Loja: EDILOJA Cía. Ltda., Primera Edición.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*, Bucaramanga: Ecoe Ediciones, Cuarta Edición.
- Madariaga, J. (2004).*Manual Práctico de Auditoría*. España: DEUSTO
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México, Parson Education, Segunda Edición.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación*. México: McGRAW-Hill.
- Subía, J. (2011). *Guía DidácticaMarco Conceptual de la Auditoría Integral*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda., Primera Edición.
- Velásquez, M. (2012): *Guía Didáctica Auditoría de Gestión I*. Loja, EDILOJA Cía. Ltda., Primera Edición.
- Velásquez, M., y Zaldumbide J. M. (2011). *Guía Didáctica Auditoría Financiera II. Evaluación de Control Interno*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda., Primera Edición.

### LEYES, ACUERDOS E INSTRUCTIVOS

- ASAMBLEA NACIONAL (2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*, publicada en el Registro Oficial No. 48 de viernes 16 de octubre de 2009 suplemento.
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2009).*Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos*. Acuerdo 39.
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2001).*Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Acuerdo 16.
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2002).*Manual de Auditoría Gestión* Acuerdo s/n.

- EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A, (2011). *Instructivo de Servicio*, cuarta edición.

## **ANEXOS**

**Anexo 1:** Autorización por parte de las autoridades de la empresa

**Anexo 2:** Notificación de inicio de examen

**Anexo 3:** Papeles de trabajo del examen de auditoría integral

Archivo permanente: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Archivo de planificación: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Archivo corriente: CD Examen de auditoría integral a la Sección Sistemas y Comercialización del Departamento Zona Oriental Napo, período 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.