



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA EP

UAIE-0049-2010

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP

INFORME

Examen especial al “Proceso de recuperación de cartera y coactivas”, por el período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31, de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES,
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP

EXAMEN ESPECIAL AL “PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y
COACTIVAS”

Período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA EP

Cuenca-Ecuador

DETALLE DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
ABANOR	Asociación de Barrios del Norte
CADECEM	Corporación Austral de Exhibiciones Compañía de Economía Mixta
CGE	Contraloría General del Estado
CG/IFS	Sistema de Contabilidad Gerencial
CEM	Contribución Especial de Mejoras
CNT	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
ETAPA EP	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca
IDS	IDS Long Distance
IEOS	Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
SIGECOM	Sistema de Gestión Comercial y Facturación
SRI	Servicio de Rentas Internas

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carta de presentación	1
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivo del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	2
Estructura orgánica	3
Objetivos de la empresa	4
Monto de recursos examinados	4
Servidores relacionados	4
CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN	
Preparación y aplicación de indicadores de gestión para la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas	5-12
Personal encargado de la recuperación de cartera y coactivas carecen de un Manual de Funciones	12-15
Falta de organización de la documentación de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas	15-18
No se definió procedimientos para la recuperación de la cartera	18-22
No todos los clientes fueron notificados por deudas de Contribución Especial de Mejoras	22-25
Seguridad de la información y manejo del SIGECOM	25-27
Valores con más de diez años de antigüedad no fueron condonados a clientes con código 14 del sector Sinincay	28-30
Títulos de crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas con corte al 2007-10-01	30-32
Facturas a varias instituciones públicas con corte al 2007-10-01 no fueron condonadas	33-35
Títulos de crédito emitidos a nombre de ETAPA por contribución especial de mejoras	35-37

Títulos de crédito y facturas preparadas no disponen de toda la información requerida para el cobro	37-42
No todas las facturas emitidas por servicio de telefonía fueron eliminadas del sistema SIGECOM y del registro contable	42-44
Se provisionó valores para cubrir los créditos de dudosa recuperación mayores de un año	44-47
ANEXOS	
Anexo 1: Nómina de servidores relacionados con el examen	48
Anexo 2: Cronograma de Aplicación de Recomendaciones	49-55
Anexo 3: Descripción de la facturación por servicios de Agua Potable en el sector de Sinincay con código de cliente 14	56-72
Anexo 4: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas por servicios de Agua Potable cortado al 2007-10-01	73
Anexo 5: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas por servicios de telecomunicaciones cortado al 2007-10-01	74
Anexo 6: Descripción de facturas emitidas a varias instituciones públicas por servicio de agua potable cortado al 2007-10-01	75
Anexo 7: Descripción de facturas emitidas a varias instituciones públicas por servicios de Telecomunicaciones con corte al 2007-10-01	76-77
Anexo 8: Descripción de facturas emitidas a instituciones públicas por instalaciones varias cortado al 2007-10-01	78-80
Anexo 9: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos sin número de cédula de cliente	81-94
Anexo 10: Descripción de facturas emitidas sin número de cédula de los clientes por servicio de Telecomunicaciones	95
Anexo 11: Descripción de facturas emitidas por servicio de Agua Potable sin número de cédula de identidad	96-111
Anexo 12: Descripción de facturas emitidas por instalaciones varias sin número de cédula de identidad del cliente cortado al 2009-12-31	112-116
Anexo 13: Descripción de facturas emitidas por instalaciones varias sin número de cédula, nombre, y dirección del cliente	117
Anexo 14: Descripción de los títulos de crédito emitidos sin dirección exacta con corte al 2009-12-31	118-535

Anexo 15: Descripción de facturas emitidas por servicio de telecomunicaciones que no registran consumos 536-543

Anexo 16: Preparación y aplicación de indicadores de gestión para la oficina de cartera vencida 544-547



Cuenca,

Señores

Gerente General y Miembros del Directorio

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen especial al “Proceso de recuperación de cartera y coactivas”, por el período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad,

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés Mgs.

AUDITORA INTERNA DE ETAPA EP

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial practicado a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP, se efectuó de conformidad con la Orden de Trabajo 12-2010-UAIE de 2010-08-12 y con cargo al plan operativo de control de 2010 de la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP.

Objetivo del examen

Verificar los procedimientos establecidos para la recuperación de la cartera vencida y la acción coactiva correspondiente, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables a las operaciones examinadas.

Alcance del examen

El examen especial comprendió la verificación de los procedimientos establecidos para la recuperación de la cartera y los procesos de coactivas realizados y terminados, por el período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31.

Base legal

ETAPA EP se rige por la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado de Cuenca de 1968-01-02, la Ordenanza que Regula la Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca "ETAPA" de 2002-02-20, y sus reformas de 2006-11-22 y 2010-01-14.

Estructura orgánica

La estructura orgánica y funcional de ETAPA EP contempla los siguientes niveles de actividad:

NIVEL DIRECTIVO:	Directorio
NIVEL EJECUTIVO:	Gerencia General Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Comercial Subgerencia de la Corporación Municipal Parque Nacional Cajas
NIVEL ASESOR:	Subgerencia de Planificación Subgerencia Jurídica Auditoría Interna
NIVEL DE APOYO:	Secretaría General Subgerencia Financiera Subgerencia Administrativa Subgerencia de Gestión del Talento Humano
NIVEL OPERATIVO:	Subgerencia de Agua Potable y Saneamiento Subgerencia de Gestión Ambiental Subgerencia de Planes Maestros Subgerencia de Telecomunicaciones Subgerencia de Informática Subgerencia de Marketing y Ventas Unidad de Control de Agua No Contabilizada Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos Unidad de Aseguramiento de Ingresos

Objetivos de la empresa

- Prestar servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, sus servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, otros servicios que resuelva el Directorio, así como la gestión de sectores estratégicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general el desarrollo de actividades económicas conexas a su actividad que correspondan al Estado, los mismos que se prestarán en base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos.
- Ejercer sus funciones primordiales en materia de prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines.
- Le corresponde también la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Monto de recursos examinados

Los ingresos programados provienen principalmente de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y telefonía; a los que se suman los ingresos de financiamiento del Sector Público (Banco del Estado), de los organismos multilaterales (Banco Interamericano de Desarrollo) y los aportes de la comunidad.

Las cuentas por cobrar registradas en el sistema contable CG/IFS consideradas están enfocados a recuperar la cartera vencida para el 2008 y 2009 (en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica):

	2008	2009
Cuentas por Cobrar Años Anteriores	12 644 234,75	18 545 891,35

Fuente: Estados de situación de ETAPA años 2008 y 2009
Elaborado: Auditoría Interna

Servidores relacionados

Los principales servidores relacionados se detallan en el Anexo 1.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Preparación y aplicación de indicadores de gestión para la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas

Del análisis a la información proporcionada por el Contador General, Tesorera, Profesional 4 de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas y Profesional 2 de la Subgerencia Informática, se determinó lo siguiente:

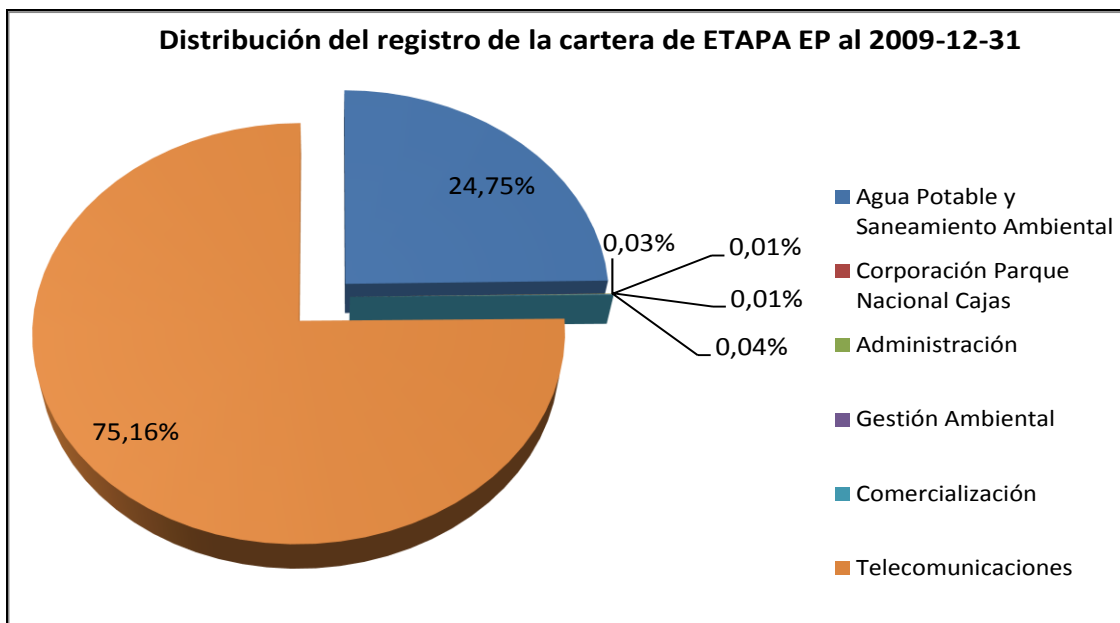
- Al 31 de diciembre de 2009, la cartera vencida de ETAPA EP ascendió a 18 545 891,35 USD registrados en el sistema de contabilidad gerencial CG/IFS, con los intereses respectivos que se calculan, registran y controlan en el sistema AS-400 y SIGECOM, conformada por cartera de Agua Potable y Saneamiento Ambiental, Corporación Parque Nacional Cajas, Administración, Gestión Ambiental, Comercialización y Telecomunicaciones, con los valores que se detallan a continuación:

Cuadro 1
Distribución del registro de la cartera al 2009-12-31 de ETAPA EP

Deudores Financieros	Valor USD	%	Observación
Agua Potable y Saneamiento Ambiental	4 589 378,05	24,75%	Gestión de cobro
Corporación Parque Nacional Cajas	1 671,02	0,01%	Gestión de cobro
Administración	6 578,04	0,04%	Gestión de cobro
Gestión Ambiental	2 713,11	0,01%	Gestión de cobro
Comercialización	6 327,86	0,03%	Gestión de cobro
Andinatel	1 762 060,45	9,50%	Sin acuerdo de pagos
Pacifictel	6 591 345,48	35,54%	Sin acuerdo de pagos
IDS	54 090,54	0,29%	Gestión de cobro
Imsat Perú	120,00	0,001%	Gestión de cobro
Telecsa Alegro	35 462,83	0,19%	Gestión de cobro
Novatelefonía	80 992,35	0,44%	Gestión de cobro
Etapatelecom	3 927 084,57	21,17%	Escritura de fusión, gestión de cobro
CNT	606 905,41	3,27%	Gestión de cobro
Tasas y contribuciones, rentas, IVA	881 161,64	4,75%	Gestión de cobro
TOTAL	18 545 891,35	100,00%	

Fuente: Conciliación cartera Departamentos de Contabilidad y Tesorería

Elaborado: Auditoría Interna



Fuente: Conciliación cartera Departamentos de Contabilidad y Tesorería

Elaborado: Auditoría Interna

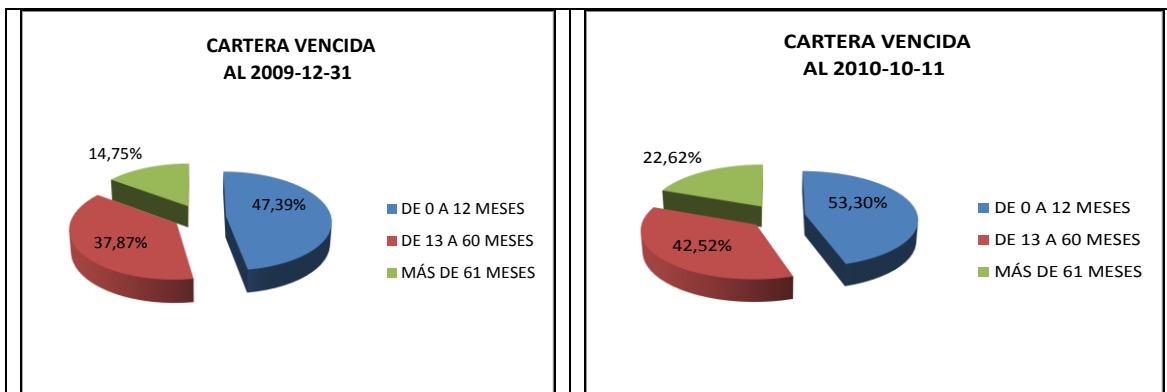
- La cartera vencida por recuperar al 2009-12-31 por facturación y emisión de títulos de crédito de agua potable y telecomunicaciones representó el 71% con respecto al total de la cartera vencida, y en comparación al 2010-10-11 fecha en la cual se cortó los valores de la cartera representa el 84%, evidenciando un crecimiento del 13% de la cartera por recuperar.
- Se procedió a clasificar los valores de la cartera vencida por recuperar con corte al 2009-12-31 y 2010-10-11 en un año debido al registro de cartera activa a pasiva, 5 años por cartera de posible recuperación y más de 5 años la cartera vencida se convierte en cartera de dudosa recuperación, de conformidad a las disposiciones legales emitidas al respecto, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Valores de la Cartera Vencida según su Antigüedad

TOTAL CARTERA	AL 2009-12-31	%	AL 2010-10-11	%	VARIACIÓN USD	VARIACIÓN %
DE 0 A 12 MESES	6 227 057,22	47,39%	7 003 932,34	45,00%	776 875,12	53,30%
DE 13 A 60 MESES	4 975 663,06	37,87%	5 587 507,05	35,90%	611 843,99	42,52%
MÁS DE 61 MESES	1 937 730,48	14,75%	2 971 800,76	19,10%	1 034 070,28	22,62%
TOTAL	13 140 450,76	100,00%	15 563 240,15	100,00%	2 422 789,39	18,44%

Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida

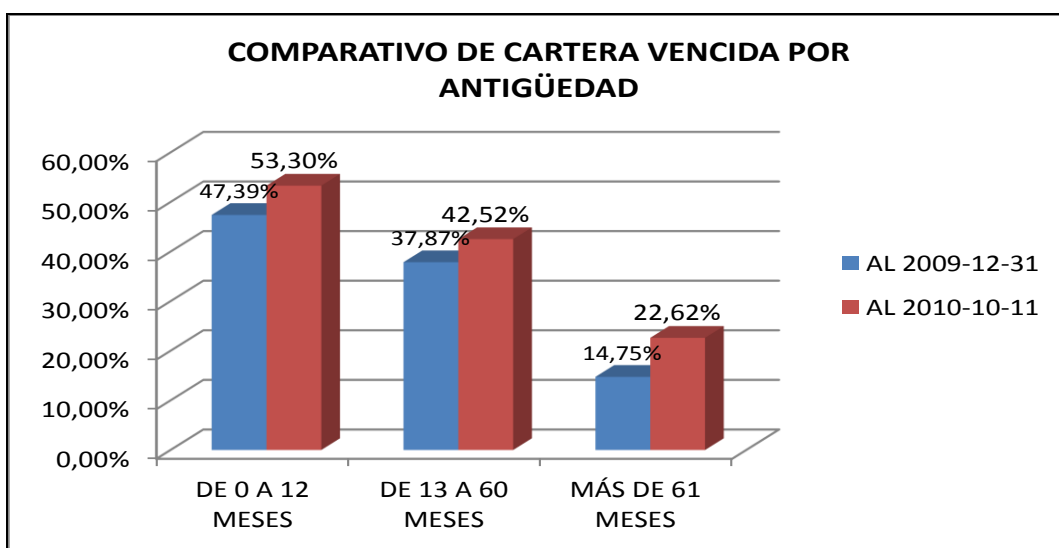
Elaborado: Auditoría Interna



Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida
Elaborado: Auditoría Interna

- La cartera vencida por recuperar a 1 año al 2009-12-31 representó el 47% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009 y, al 2010-10-11 representó el 53% con una variación del 7%, que en valores absolutos ascendió a 776 845,12 USD; la cartera vencida a 5 años al 2009-12-31 representó el 38% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009 y, al 2010-10-11 representó el 43% con una variación del 5% que en valores absolutos representó 611 843,99 USD; y, la cartera vencida más de 5 años al 2009-12-31 representó el 15% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009, y al 2010-10-11 se incrementó al 23% con una variación del 8% que en valores absolutos ascendió a 1 034 070,28 USD, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 1
Valores de la Cartera Vencida según su Antigüedad



Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida
Elaborado: Auditoría Interna

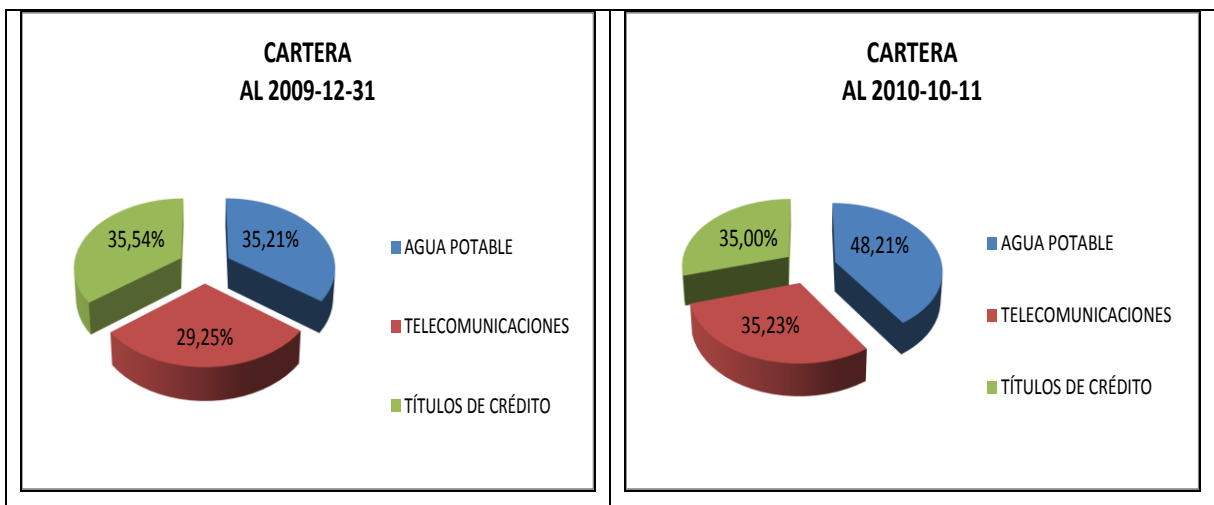
- El total de la cartera vencida por cobrar de agua potable al 2009-12-31 representó el 35% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y al 2010-10-11 representa el 48%, incrementándose en el 13% lo que en valores absolutos representó 1 708 471,50 USD; el total de la cartera vencida por cobrar de telecomunicaciones al 2009-12-31 representó el 29% con respecto al total de la cartera vencida al 2009 y al 2010-10-11 representa el 35% incrementándose en el 6% lo que en valores absolutos ascendió a 785 678,59 USD; el total de la cartera vencida de títulos de crédito por cobrar al 2009-12-31 representó el 36% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y al 2010-10-11 representa el 35% disminuyendo en 1% lo que en valores absolutos representó 71 360,70 USD como se puede observar en el Cuadro 3 y Gráfica 2;

Cuadro 3

Comparativo Cartera de Agua Potable, Telecomunicaciones y Títulos de Crédito

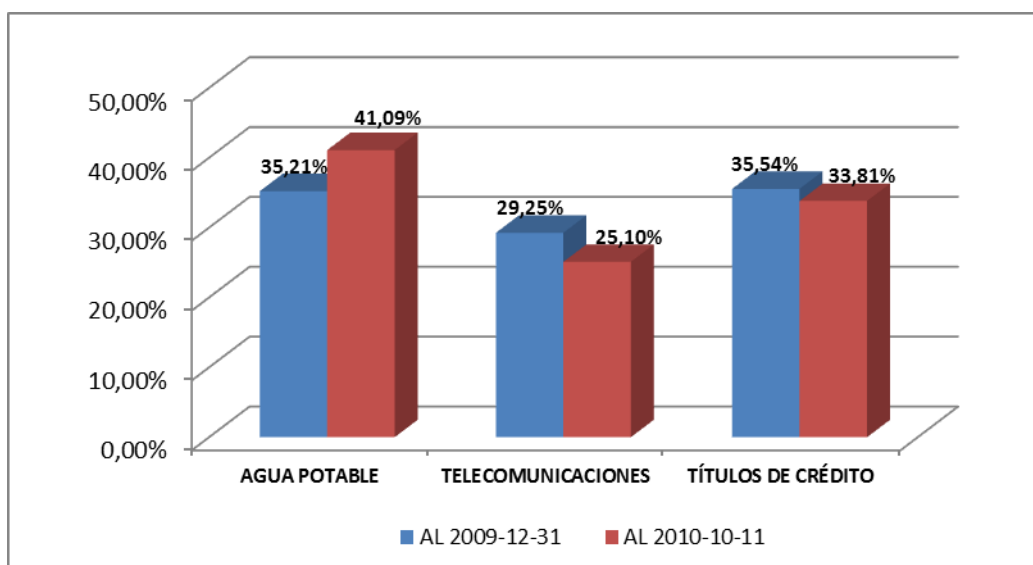
DESCRIPCIÓN	AL 2009-12-31 USD	%	AL 2010-10-11 USD	%	VARIACIÓN USD	VARIACIÓN %
AGUA POTABLE	4 626 351,84	35,21%	6 334 823,34	40,70%	1 708 471,50	48,21%
TELECOMUNICACIONES	3 844 143,16	29,25%	4 629 821,75	29,75%	785 678,59	35,23%
TÍTULOS DE CRÉDITO	4 669 955,76	35,54%	4 598 595,06	29,55%	-71 360,70	35,00%
TOTAL CARTERA	13 140 450,76	100,00%	15 563 240,15	100,00%	2 422 789,39	18,44%

Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida
Elaborado: Auditoría Interna



Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida
Elaborado por: Auditoría Interna

Gráfica 2
Comparativo Cartera de Agua Potable, Telecomunicaciones y Títulos de Crédito



Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Cartera Vencida
 Elaborado por: Auditoría Interna

- Para el período analizado (18 meses) se iniciaron juicios de coactivas por 760 911,74 USD por servicios de agua potable y telecomunicaciones, contribución especial de mejoras e instalaciones, recuperando 478 707,05 USD que representa el 63%, con una recuperación de 26 594,84 USD en promedio por mes;
- Por títulos de crédito emitidos se ha recuperado el valor de 646 982,86 USD, para el período analizado, por lo que el promedio de recuperación mensual de títulos de crédito fue de 35 943,49 USD, sin embargo el total del valor recuperado en el período analizado representa el 9% del total de la cartera vencida al 2009-12-31;
- Al 2009-12-31 se recuperó por juicios de coactiva y títulos de crédito los valores de 478 707,05 USD y 646 982,86 USD respectivamente, con un valor total de recuperación por el período analizado de 1 125 689,91 USD, con una recuperación promedio mensual de 62 538,33 USD; que representa el 6% con respecto al valor total de la cartera vencida al 2009-12-31 y, el 9% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar;

- El total de la cartera vencida al 2009-12-31 con respecto al Presupuesto de ETAPA EP para el 2009, representó el 13%; la cartera vencida por recuperar representó el 9% y el valor recuperado de la Oficina de Cartera Vencida representó el 0,76%; indicadores que dan cuenta de la gestión realizada por los responsables de la misma;

Lo comentado no está de acuerdo con lo previsto en la Norma de Control Interno 200-02 –Administración estratégica- que indica:

“...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 y la eficiencia de la gestión institucional...”.

Situación presentada debido a que no se estableció objetivos operativos, metas de recuperación de cartera y no se estableció indicadores de gestión, afectando a que no se pueda evaluar el desempeño en el cumplimiento de las actividades programadas, la utilización de los recursos humanos, físicos, financieros, costo beneficio, tiempos de respuesta, entre otros.

La firma Consultora PriceWaterhouseCoopers realizó una validación o redefinición de indicadores de gestión que permitan llegar a un desempeño óptimo de cada una de las áreas de gestión y servicio, conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios de Consultoría para el Diseño e Implementación del Proyecto de Optimización Empresarial para ETAPA EP firmado con la mencionada consultora el 2009-12-11.

Con oficio 2010-1485-SF de 2010-12-29 dirigido a Auditoría Interna, el Subgerente Financiero con documento adjunto informó que:

“...La presente administración ha emprendido importantes acciones relacionadas al control de la cartera vencida, y otras que se encuentran en etapa de implementación; entre las que se destacan las siguientes:- PROCESO DE EMISIÓN: La nueva política de emisión de los valores por la venta de los servicios que presta la Empresa, procura asegurar que los valores emitidos sean cobrados en el mayor porcentaje posible..- FACILIDADES DE PAGO PARA CLIENTES: La presente administración ha gestionada la ampliación de puntos de pago en nuevas entidades financieras y “Cooperativas” como: COOPERA, JUVENTUD ECUATORIANA PROGESISTA

JEP y JARDÍN AZUAYO.- COBROS A TRAVÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO: A partir del mes de enero del año 2011 se implementará el cobro de los servicios que presta la Empresa, a través de tarjetas de crédito, para lo cual se firmó los respectivos contratos con DINNERS CLUB y DATA FAST.- PAGOS EN LÍNEA: Se está desarrollando los sistemas informáticos que permita realizar el pago de los abonados en línea, es decir, se pretende habilitar la página electrónica de ETAPA para que se cancelen las deudas a través de las entidades financieras.- ACTUALIZACIÓN DE ORDENANZAS: Conjuntamente con la Subgerencia de Planificación y Jurídica, se está coordinando el cambio de las ordenanzas de “Agua Potable” y “Telecomunicaciones”, para que los pagos de los consumos sean realizados en el menor tiempo posible.- DEPURACIÓN DE BASES DE CLIENTES: En los primeros meses del presente año, conjuntamente con la Subgerencia de Informática, se trabajó en la depuración de la base de datos de la CARTERA, con el objeto de que los títulos de crédito sean emitidos de conformidad con la ley, es decir con todos los requisitos como dirección, nombre, cédula, RUC, etc.; sin embargo, esta actividad se la continuará realizando periódicamente.- PUBLICACIÓN DE BASE DE DATOS DE DEUDORES: Conjuntamente con la Subgerencia de Informática, se está trabajando en la publicación de la base de datos con la que se podrá identificar a los abonados que mantienen deuda con la Empresa. Esta implementación se pretende realizar en dos etapas, la primera mediante un anuncio en la página electrónica de ETAPA (informar que se publicará a futuro el listado de los deudores); y la segunda, la publicación de la base de datos de los deudores.- ACTUALIZACIÓN DE ESTRUCTURA ORGÁNICA: El Directorio de la Empresa aprobó la nueva estructura orgánica de la Empresa, en la que se incluyó el DEPARTAMENTO DE CARTERA Y COBRANZAS.- INTENSIFICACIÓN DE NOTIFICACIONES: Se está estudiando la posibilidad de implementar sistemas informáticos que permitan la intensificación de entrega de notificaciones a través del desarrollo o adquisición de herramientas informáticas.- FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: Se está realizando los trámites y desarrollos tecnológicos correspondientes para poner en práctica la facturación electrónica.- DISPONIBILIDAD DE FACTURAS: Superada la restricción tributaria que obligaba a entregar facturas en las distintas instituciones financieras, cuando los pagos se realizaban por este medio; en adelante la Empresa puede poner a disposición de los abonados los comprobantes de venta.-CATASTROS PARA NOTIFICACIONES CEM: Para las notificaciones de los títulos de crédito por contribución especial por mejoras, el principal inconveniente es la falta de un catastro actualizado que permita ubicar correctamente las direcciones de los beneficiarios de las obras, sobre todo en los sectores rurales del cantón Cuenca; sin embargo, a pesar de que el l. Municipio de Cuenca de be liderar el proceso de depuración de los catastros; la Empresa ETAPA EP trabajará conjuntamente con el Municipio para disponer de esta herramienta de manera urgente...”.

Conclusión

No se elaboraron indicadores cualitativos y cuantitativos detallados que permitan la valoración de las metas y objetivos que incluyen actividades y tareas desarrolladas para la recuperación de cartera y coactivas.

Recomendación

Al Subgerente Financiero:

1.- En coordinación con el Responsable designado de la Oficina de Cartera Vencida, definirán indicadores de gestión para la cartera vencida basados en una metodología y estructuración integral que responda a las estrategias y objetivos de la empresa, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, eficacia, eficiencia, efectividad de la misma.

Personal encargado de la recuperación de cartera y coactivas carecen de un Manual de Funciones

De las entrevistas y análisis sobre las actividades realizadas por los funcionarios y trabajadores encargados de la recuperación de cartera y coactivas de la Gerencia Comercial y de la Subgerencia Financiera, a fin de determinar las funciones que ejecutan por actividades de prefacturación, facturación, liquidaciones de contribución especial de mejoras, recuperación de cartera y procesos de coactiva, se estableció que:

- Con oficio 1137-DF-07 de 2007-10-09 la Gerencia Comercial y la Dirección Financiera legalizaron el –Acuerdo de responsabilidades en recuperación de cartera vigente y vencida-, mediante el cual se dividió la cartera en activa que administraría la Gerencia Comercial y, cartera incobrable y coactivas que administraría la Dirección Financiera;
- Los funcionarios que laboran en el Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial no cuentan por escrito con funciones que permitan ejecutar las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento, tampoco dispone de un Manual de Funciones y procedimientos;
- Con oficio 2009-4300-GG de 2009-11-16 el Gerente General, dispone al Profesional 3, se ponga a disposición del Director Financiero de ETAPA a fin de que se asignen las tareas y responsabilidades a partir del 2009-11-20; sin embargo no se evidencia disposición escrita para que pase a realizar funciones

en el Departamento de Tesorería específicamente como responsable de la Oficina de Cartera Vencida, conforme a los literales j. y k. de la -Descripción de Competencias del Departamento de Tesorería- del Manual Orgánico Funcional de ETAPA aprobado el 2005-05-31, que indica:

“...j. Administrar permanentemente las gestiones de pagaduría, cartera vencida, recaudación, recolección de monederos, egresos y notificaciones...”.

“...k. Analizar la cartera vencida y su recuperación, mediante la realización de juicios de coactivas...”.

- En la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas actualmente laboran 14 funcionarios y trabajadores, que realizan funciones administrativas como las de impresión de títulos de crédito generados por el sistema informático, agrupan títulos por sectores, preparan información de notificación, notifican títulos de crédito, verifican la validez de los títulos, registran procesos listos para coactiva, envían documentación al personal de abogados, generan autos de pago, envían autos de pago a Juez de Coactivas, entre otros, al margen de un Manual de Funciones y procedimientos, ni la asignación por escrito de niveles jerárquicos y responsabilidades del personal que integra la Oficina de Cartera Vencida, como se detalla en el Cuadro 4: Personal de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas.

Cuadro 4

Nómina del personal de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas

No.	Cargo	Funciones
1	Profesional 3	Coordinación de actividades y procesos
2	Profesional 4	Análisis de cartera
3	Asistente Técnico 1	Levantamiento de archivo judicial
4	Asistente Técnico 1	Proceso previo y posterior a la notificación
5	Profesional 2	Levantamiento de archivo judicial
6	Notificador	Entrega de notificaciones
7	Notificador	Entrega de notificaciones
8	Notificador	Entrega de notificaciones
9	Notificador	Entrega de notificaciones
10	Profesional 2	Abogado revisión de procesos
11	Profesional 1	Revisión juicios de coactiva
12	Asistente Administrativo 1	Revisión juicios de coactiva

13	Asistente Administrativa 1	Revisión procesos judiciales
14	Profesional 2	Revisión de talonarios de notificaciones
		TOTAL DE SUELDOS Y SALARIOS
		Provisiones sociales aproximadas
		TOTAL

Fuente: Oficina de cartera vencida, archivo del Departamento de Contabilidad
Elaborado por: Auditoría Interna

- Mensualmente la empresa ETAPA EP cancela por concepto de sueldos y salarios a empleados y trabajadores de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas por el valor de 18 890,98 USD aproximadamente, sin considerar gastos indirectos como arriendos, agua, luz, teléfono, gastos de movilización, mobiliario, papelería entre otros; que representa el 30% con respecto al valor de recuperación mensual de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas;

Lo mencionado no está de acuerdo con lo previsto en la Norma de Control Interno 200-04 –Estructura organizativa- que indica:

“...La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinente.-Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores...”

Lo expuesto afecta al desarrollo y cumplimiento de los objetivos, metas, actividades y tareas que vienen realizando los funcionarios del Departamento de Facturación y de la Oficina de Cartera Vencida; por la falta de asignación por escrito de funciones, niveles jerárquicos, responsabilidades y demás procedimientos que permitan el cumplimiento cabal de todas sus actividades.

El 2009-12-11 se firmó con la Consultora PriceWaterhouseCoopers Asesores Gerenciales el –Contrato de Servicios de Consultoría para el Diseño e Implementación del Proyecto de Optimización Empresarial para ETAPA-, y como documento habilitante consta el acta de negociación y como producto 5 la –Definición de la Estructura Orgánica Funcional de ETAPA-, a su vez se firmó el 2010-02-17 el Acta de Reunión del Componente Recursos Humanos, especificando los productos que deben ser entregados entre los que constan el Manual Orgánico Funcional y el Manual de

Descripción de Funciones y Perfiles de Cargos; se ha considerado dentro de la Estructura Orgánica elaborada por la firma consultora a la Oficina de cartera Vencida, sin embargo no ha sido difundido debido a que los informes presentados no han sido aprobados por el Directorio de ETAPA EP, se encuentra en conocimiento y análisis previa su aplicación.

Conclusión

En la Oficina de Cartera Vencida del Departamento de Tesorería, las actividades se realizan sin disponer de la asignación de funciones, niveles jerárquicos, responsabilidades y demás procedimientos, el personal desempeña sus tareas de acuerdo a su profesionalismo, experiencia y criterio personal.

Recomendación

Al Gerente General:

2.- Designará por escrito un responsable de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas, niveles jerárquicos, funciones, responsabilidades, además solicitará se informe periódicamente las actividades y tareas a ellos asignados, con la finalidad de que se alcance los objetivos y metas planificadas.

Al Subgerente Financiero y Tesorera:

3.- Procederán a evaluar periódicamente los resultados de la gestión de cobro realizada por los funcionarios de la Oficina de Cartera Vencida del Departamento de Tesorería, con la finalidad de recuperar los valores pendientes de cobro.

Falta de organización de la documentación de la Oficina de Cartera Vencida y Coactivas

De la observación realizada el 2010-09-06 a la capacidad de las instalaciones de la Oficina de Cartera Vencida de la Subgerencia Financiera, con la finalidad de determinar la adecuada organización y manejo del archivo de la documentación, se determinó que:

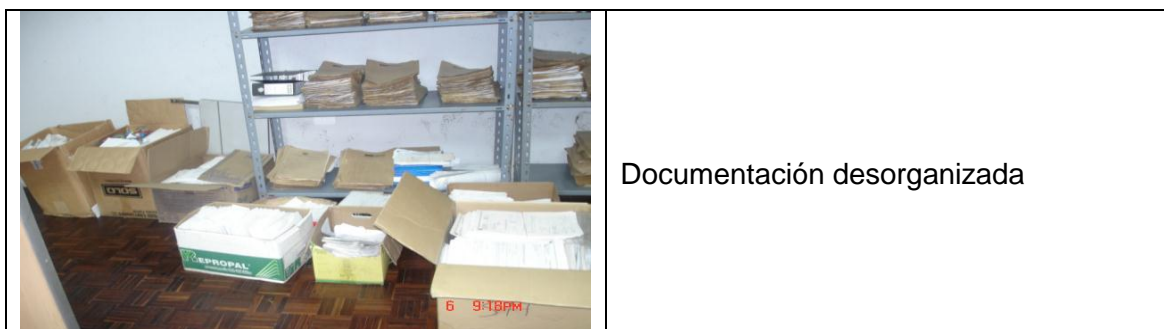
- Mediante acta de entrega recepción del 2009-09-25, la Profesional 4 que labora en la Oficina de Cartera Vencida, procedió a entregar a la Abogada Profesional 1 el archivo físico clasificado en orden alfabético de los juicios cancelados y anulados, sin evidenciarse informes o acciones realizadas para la mejora de la organización, seguridad y protección de los archivos físicos, como se observa en las fotografías siguientes.
- La documentación se archiva en forma alfabética por cliente, no se encuentra ordenada en forma cronológica por número de juicio, por la falta de definición e implementación de un sistema de archivo.
- La Oficina de Cartera y Coactivas cuenta con cinco archivadores con módulos y tres estanterías abiertas, por lo que la documentación que genera la Oficina de Cartera y Coactivas se encuentra almacenada sin una organización adecuada, en bultos y colocada en el piso, sin las debidas seguridades.

Lo expuesto no está de acuerdo a lo que determinan las Normas de Control Interno 405-03 –Documentación de respaldo y su archivo- y, 406-04 –Almacenamiento y distribución- que indican respectivamente:

“...Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación de auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos...”

“...Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, estarán adecuadamente ubicados, contarán con instalaciones seguras y tendrán el espacio físico necesario...”

Oficina de Cartera Vencida





Estanterías de documentación de la Oficina de Cartera

Fuente: Oficina de Cartera y Coactivas de la Subgerencia Financiera

Elaborado por: Auditoría Interna

No se cuenta con una organización adecuada, el espacio físico es insuficiente, el archivo no se encuentra cronológicamente ordenado, lo que ocasiona un riesgo de que la documentación se pueda perder, se manipule por personal no autorizado, así como se deteriore.

Con oficio 0130-OSP-2010 de 2010-09-21 del Asistente Administrativo, indica que se ha procedido a la verificación de los juicios además de haber realizado un ordenamiento en forma numérica y ascendente.

Conclusión

La capacidad de organización, almacenamiento y archivo de la documentación de la Oficina de Cartera Vencida del Departamento de Tesorería es insuficiente, lo que ocasiona un riesgo de que la misma se pierda y sea manipulada por personal no autorizado, por limitación en su organización, custodia y protección.

Recomendación

A la Tesorera:

4.- En coordinación con el responsable del archivo físico, organizarán el archivo de la documentación de la Oficina de Cartera Vencida, minimizando al máximo el riesgo de que el mismo sea manipulado por personal no autorizado, y se logre la organización, protección y cuidado respectivo.

5.- En coordinación con el personal de la Oficina de Cartera Vencida, determinarán las necesidades inmediatas de muebles, mobiliarios, materiales de oficina solicitando los mismos a la Subgerencia Administrativa, con la finalidad de que el personal cuente con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus actividades.

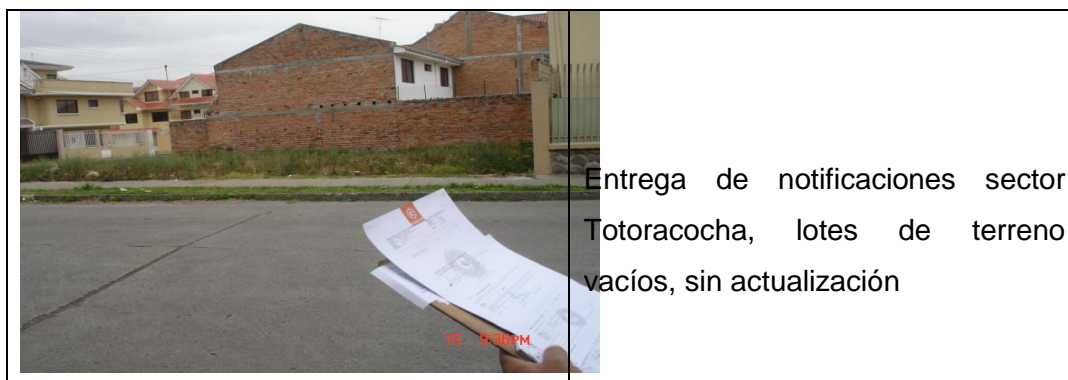
No se definió procedimientos para la recuperación de la cartera

Al 2010-06-15 la cartera de ETAPA EP por títulos de crédito, servicio de telefonía, agua potable, internet, red de datos y facturación alcanza un monto de 16 216 529,00 USD de acuerdo al informe presentado por la Oficina de Cartera Vencida del Departamento de Tesorería en los siguientes términos:

- El Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, valida la información por el servicio de telecomunicaciones y agua potable, confirma los valores mediante la prefacturación, como último paso realiza la emisión y facturación de los valores, sin un procedimiento por escrito;
- Los valores no cancelados son notificados, cortados, reinstalados o retirados, luego se imprime la notificación de deuda pendiente de pago a través del sistema informático SIGECOM, se verifica los datos, se entrega y registra la notificación, se ingresa al sistema y se archiva, se realiza una revisión periódica cada 8 días de la cancelación de la deuda sin un procedimiento por escrito, caso contrario se inicia juicios de coactiva conforme el proceso de notificación y coactivas elaborado por la Dirección General de Planificación;
- Los valores de recaudación por cartera vencida se cargan en auxiliares a nombre de cada cliente, por lo que el sistema informático carga todas las deudas sin identificar si son vencidas, cuando el cliente recibe la notificación de deudas vencidas y luego que cancela se emite el correspondiente documento de pago en las cajas de recaudación y este valor es registrado en el auxiliar o el kárdex de cada deudor;
- Cuando la Subgerencia de Agua Potable realiza una obra de infraestructura en el sector urbano y rural, la Oficina de Clientes Comunitarios se encarga del prorrateo y liquidación de la obra recibiendo la documentación de la obra,

luego de lo cual obtienen los planos constructivos de la misma así como el respectivo catastro en el I. Municipio de Cuenca, determina el costo total de la obra (costo directo, financiero e indirecto), prorratea el costo de la obra en base a la Ordenanza de Contribución Especial de Mejora, emite los avisos de pago los mismos que se publican por la prensa y se entregan dando un plazo de pago conforme a lo que determina la mencionada Ordenanza, cuando no son canceladas las obligaciones y los sistemas AS-400 y Contribución Especial y Mejoras (CEM) emiten los respectivos títulos de crédito;

- Del recorrido de 34 kilómetros realizado el 2010-10-15 con personal responsable de entregar las notificaciones de la Oficina de Cartera Vencida, una vez que las obligaciones son generadas y el sistema informático emite las notificaciones de títulos de crédito, posterior al no pago, se entrega las notificaciones a cada notificador, los cuales están distribuidos por sectores, estos a su vez verifican la información y las direcciones utilizando los sistemas informáticos que tiene la empresa para ubicar a los deudores. En el proceso de entrega de notificaciones se encuentran lotes de terrenos, casas vacías, clientes que no reciben las notificaciones, clientes que reciben las notificaciones, todo se realiza sin un procedimiento por escrito; sin embargo cada notificador no posee apoyo informático debiendo pedir prestado los computadores para verificar las direcciones, clientes, etc., además se les entrega 10,00 USD mensuales para la búsqueda y entrega de notificaciones, lo que constituye 0,50 USD diarios para recorrer aproximadamente 34 kilómetros por día y cumplir las metas planificadas, como se puede observar en las fotografías adjuntas.



	<p>Entrega de notificaciones sector Aeropuerto</p>
	<p>Entrega de notificaciones sector Batallón Militar sin accesos ni líneas de buses</p>
	<p>Entrega de notificaciones sector Batallón Militar sin accesos ni líneas de buses</p>

Fuente: Recorrido entrega de notificaciones realizada el 2010-10-15 por personal de la Oficina de Cartera Vencida y Auditoría Interna.

Elaborado por: Auditoría Interna

El Subgerente Financiero inobservó el literal a) del numeral 3 del artículo 77 Máximas autoridades, titulares y responsables de la LOGCE y, la Norma de Control Interno 100-01 –Control Interno- que indican respectivamente:

“...a) Organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades de administración financiera de la entidad, organismo o empresa del sector público...”

“...El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control...”.

No se evidencia por escrito definiciones de los conceptos de cartera activa, vencida e incobrable para ETAPA EP ni su aplicación, así como un procedimiento de facturación por los servicios de telecomunicaciones y agua potable, mismo que debe cerrar el proceso completo de recaudación y cobranza, que permita un adecuado funcionamiento, corrección y toma adecuada de decisiones en la recuperación de la cartera, por la falta de levantamiento y elaboración de los pasos y tiempos del procedimiento de facturación, cartera activa, vencida e incobrable y todos los procedimientos que intervienen en el proceso, así como para las contribuciones especiales de mejoras, para el servicio de telecomunicaciones y agua potable.

Conclusión

La Gerencia Comercial y Subgerencia Financiera no solicitaron a la Subgerencia de Planificación la definición y elaboración de procedimientos para la prefacturación, facturación, cartera activa, vencida e incobrable que permita un adecuado funcionamiento del proceso de validación, confirmación y emisión de la facturación, y el posterior manejo de la cartera activa, vencida e incobrable, por servicios de telecomunicaciones, agua potable y contribución especial de mejoras.

Recomendación

Al Subgerente de Planificación:

6.- En coordinación con el Gerente Comercial, Subgerente Financiero y Tesorera definirán y establecerán las definiciones y manejo de cartera activa, vencida, incobrable, así como su antigüedad, además de los reglamentos, procesos para la prefacturación, facturación, cartera activa, cartera vencida, cartera incobrable y, contribución especial de mejoras los mismos que determinarán las necesidades y tiempos a ser empleados proporcionando un adecuado funcionamiento del proceso y supervisión del mismo.

Al Gerente Comercial y Subgerente Financiero:

7.- Una vez elaborados y aprobados las definiciones y manejo de cartera activa, vencida, incobrables, antigüedad, así como los reglamentos, procesos y procedimientos se comunicarán por escrito al personal del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, Tesorería, personal de la oficina de cartera vencida, así como al personal involucrado para su aplicación.

Al Subgerente Financiero:

8.- En coordinación con el funcionario designado como Responsable de la Oficina de Cartera Vencida y el Responsable de Control Previo, realizarán un estudio de costo beneficio de los gastos que realiza cada notificador en la entrega de las notificaciones en relación al monto entregado por movilización y al monto recuperado de cartera, con la finalidad de que se cuente con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las metas para la recuperación de la cartera.

9.- En coordinación con el Subgerente de Planificación, Subgerente Jurídico, Tesorera y Responsable nombrado de la Oficina de Cartera Vencida, realizarán un estudio de costo beneficio de la necesidad de contratar servicios profesionales para la recuperación de obligaciones y títulos de crédito conforme el capítulo V –De la contratación de abogadas y abogados externos- del Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva por parte de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca –ETAPA EP, publicado en el Registro Oficial 300 de 2010-10-14, el mismo que se pondrá en consideración del Gerente General de ETAPA EP para su decisión, con la finalidad de apoyar la gestión del Departamento de Tesorería y mantener una cartera limpia.

No todos los clientes fueron notificados por deudas de Contribución Especial de Mejoras

La Oficina de Cartera Vencida cuenta con 10 funcionarios que realizan actividades administrativas y 4 notificadores que realizan actividades operativas de entrega de notificaciones, determinando lo siguiente:

- Los notificadores en promedio realizan 40 notificaciones diarias por títulos ocasionales, en el período del examen fueron emitidas 59.832 notificaciones, de las cuales no se notificaron 11.149 debido a situaciones varias tales como: clientes no encontrados, fallecidos, sin nombre, direcciones inexactas, valores insignificantes, títulos anulados dando una eficiencia en las notificaciones entregadas de 81%, como se puede observar en el Cuadro 5: Notificaciones de Títulos de Crédito por Contribución Especial de Mejoras;

Cuadro 5

Notificaciones de Títulos de Crédito por Contribución Especial de Mejoras

Fecha	Títulos emitidos por Contribución Especial de Mejoras	Valor de emisión USD	Títulos en estado "T"	Títulos en estado "I", "M", "P", "A" del 2008 y 2009 notificados en el 2010	Total de Títulos emitidos	Total valores emitidos USD
2008-07-01 al 2008-12-31	20.685	1 439 826,00				
2009-01-01 al 2010-12-31	39.147	2 907 990,00				
2010-01-01 al 2010-08-31	20.028	1 448 709,00				
	79.860	5 796 525,00	3.508,00	7.641	399.660	45 386 091,00
Total títulos emitidos en el alcance			59.832			
Total títulos en estado "T", "I", "M", "P", "A"			11.149			
Eficacia: No notificados/Total de emitidos			19%			
Definición del estado:						
T: No notificado	I: Notificado	M: Migrado	P: Pagado	A: Anulado		

Fuente: Archivo digital de la Oficina de Cartera Vencida

Elaborado por: Auditoría Interna

- Con oficio 012-RCV-2010 de 2010-02-10 el Profesional 3 que labora en la Oficina de Cartera Vencida, devuelve a la Gerencia Comercial 32.901 títulos de crédito, ya que de una muestra realizada por la Oficina de Cartera Vencida, estos no disponen de todos los datos que respalden la cartera vencida, como son la dirección exacta, cédula de identidad del abonado, sin identificación clara de las claves catastrales, etc.

Lo expuesto no está de acuerdo al Art. 150 del Código Tributario que indica:

“...Art. 150.- Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos:

1. Designación de la administración tributaria y departamento que lo emita;
2. Nombres y apellidos o razón social y número de registro, en su caso, que identifiquen al deudor tributario y su dirección, de ser conocida;

3. Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponda;
4. Concepto por el que se emita con expresión de su antecedente;
5. Valor de la obligación que represente o de la diferencia exigible;
6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y,
7. Firma autógrafa o en facsímile del funcionario o funcionarios que lo autoricen o emitan.

La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito...”

Lo que ocasionó un aumento periódico de los talonarios de notificaciones no entregados, debido a la falta de procedimientos, coordinación y actualización de los clientes entre los departamentos que genera la cartera activa y pasiva, sin embargo la Oficina de Cartera Vencida realiza las notificaciones de deudas actuales teniendo represado las notificaciones de deudas pasadas, además no realiza notificaciones de la facturación de internet, red de datos, servicios de telefonía y agua potable en lo referente a avisos de pago, corte, reconexión, retiro, etc. procedimiento realizado por la Gerencia Comercial.

Conclusión

Títulos ocasionales emitidos no fueron entregados en un 19% del total de emitidos, debido a la falta de actualización de los clientes, facturas con valores insignificantes, títulos anulados y, la falta de elaboración de procedimientos en coordinación con las áreas involucradas.

Recomendación

Al Gerente Comercial:

10.- En coordinación con el Subgerente de Marketing y Ventas, Responsable de Atención al Cliente, Responsable de la Gestión Comercial de Agua Potable y Alcantarillado y el Responsable de la Gestión Comercial de Telecomunicaciones estandarizarán el ingreso de información de los clientes nuevos, la que deberá contar con la legalización de los contratos por tipo de servicio, la entrega de información como cédula, copias de actualización de predios y claves catastrales entre otros, además revisarán en las diferentes herramientas informáticas la información del tipo de cliente.

11.- En coordinación con el Subgerente Financiero y Subgerente de Informática actualizarán los catastros de clientes antiguos, con la finalidad de que previo a la emisión de las notificaciones, títulos de crédito y demás documentos y formularios que emite el sistema, cuenten con toda la información necesaria evitando que los mismos causen nulidad.

12.- En coordinación con el Subgerente Financiero y, Subgerente de Planificación elaborarán los procedimientos respectivos para la falta de entrega de notificaciones, así como un estudio de costo beneficio actualizado del valor de realizar un proceso de coactiva en relación a los valores emitidos por títulos de crédito, mismo que deberá ser reglamentado.

Seguridad de la información y manejo del SIGECOM

El proceso de cobro en ETAPA EP se realiza a través de cajas de recaudación, puntos de cobro tercerizados y débitos bancarios (convenios). Para esta actividad, así como para la facturación, manejo de deudas y otras relacionadas, se utiliza el Sistema de Gestión Comercial y Facturación (SIGECOM), desarrollado por técnicos de la empresa con el objetivo de reunir los procesos de control de la valoración, recaudación y la gestión de clientes en un solo Sistema, evidenciando lo siguiente:

- A inicios del 2010, el Servicio de Rentas Internas, validó los procesos realizados por el SIGECOM para certificarlo como un sistema adecuado para realizar cobros y facturación. Dentro de los requisitos planteados por el SRI, se encuentra la parametrización tributaria, administración de usuarios (incluyendo seguridades), registro de transacciones, documentación de procedimientos, reportes de auditoría y seguridad en la transmisión y almacenamiento de datos. El proceso de validación del SIGECOM tardó varios meses e incluyó la revisión de la seguridad del Sistema y la consistencia de los datos que maneja, temas que fueron certificados conjuntamente con el resto de procedimientos que realiza;
- Para ingresar a este Sistema, existe un interfaz web y la consola AS400. En cualquier caso, la validación de los accesos se realiza mediante el Sistema Integrado de Aplicaciones, que se encarga de verificar el nombre de usuario y

la contraseña ingresada y, en función de los permisos y actividades del solicitante, permite el ingreso a los módulos específicos del SIGECOM (y cualquier otro Sistema) sobre los cuales se puede realizar acciones, ya sean de consulta o de edición, según el perfil del usuario;

- En procesos críticos, como emisión de documentos (facturas, notas de crédito, etc...) o recaudación, se realiza una validación de acceso por el código del terminal (computador) utilizado o la dirección IP asignada, con esto se garantiza que el ingreso al Sistema se ejecuta no solamente contando con el usuario y contraseña adecuados, sino que debe realizarse desde un punto físico o equipo específicos;
- Los permisos de acceso al Sistema son configurados por una sola persona que labora en el área de Producción y se dan luego de un proceso de solicitud por parte del interesado con la autorización de su jefe inmediato y la aprobación por parte del Director de Informática, en función del cargo o necesidades del solicitante. Cualquier cambio en los permisos de acceso a los Sistemas de ETAPA EP se registra en un log (archivo de seguimiento) que se almacena en la base de datos del AS400. Todos los días se saca un respaldo de esta base de datos que almacena la información de los últimos tres días y, mensualmente, se elabora un respaldo total de las bases en cintas magnéticas que son debidamente almacenadas;
- Todas las transacciones que se realizan en el SIGECOM se registran en la Base de Datos correspondiente, para lo cual el servidor verifica el acceso a través de los permisos de infraestructura, es decir, los permisos físicos de los puntos de red y terminales configurados para la red de ETAPA EP. Esta base de datos no cuenta con un Administrador formalmente constituido, por lo que su manejo y gestión se encuentra repartido entre varias personas sin que ninguna de ellas sea enteramente responsable por la consistencia de sus datos y operaciones. De la misma manera, no se ha definido adecuadamente entre los usuarios un procedimiento de control de la información digital;

Lo expuesto no está de acuerdo con las Normas de Control Interno 410-02 – Segregación de funciones- y 410-10 –Seguridad de tecnología de información- que indican respectivamente:

“Las funciones y responsabilidades del personal de tecnología de información y de los usuarios de los sistemas de información serán claramente definidas y formalmente comunicadas para permitir que los roles y responsabilidades asignados se ejerzan con suficiente autoridad y respaldo...”.

“...Implementación y administración de seguridades a nivel de software y hardware, que se realizará con monitoreo de seguridad, pruebas periódicas y acciones correctivas sobre las vulnerabilidades o incidentes de seguridad identificados...”.

Lo que ocasiona que el acceso a las tablas de datos no se encuentren restringidos, ni se han definido logs (archivo de registro de transacciones) para las aplicaciones, existiendo únicamente el journal propio de la base de datos (archivos donde se registra los ingresos de los usuarios a la base de datos), lo que implica un riesgo moderado en función de la seguridad de la información.

Conclusión

El SIGECOM permite un manejo adecuado de la valoración, recaudación y facturación de los servicios que brinda ETAPA EP, sin embargo, a pesar de la seguridad existente para el manejo del Sistema, no se cuenta con un sistema global de manejo de seguridades a nivel de procesos y bases de datos, por lo que la integridad de la información puede verse afectada.

Recomendación

Al Subgerente de Informática:

13.- Definirá formalmente un Administrador de Bases de Datos que sea responsable de la seguridad, manejo y gestión de la información almacenada en los servidores de la empresa.

14.- Gestionará la aplicación de un esquema global de seguridad de la información en ETAPA EP que incluya el manejo y administración de información digital y la seguridad informática.

Valores con más de diez años de antigüedad no fueron condonados a clientes con código 14 del sector Sinincay

De la revisión al archivo de facturación por el servicio de agua potable en el sector de Sinincay, a base de la información proporcionada por el Profesional 4 que labora en la Oficina de Cartera Vencida y el Profesional 2 de la Subgerencia de Informática con la finalidad de determinar la legalidad del cobro por el servicio de agua potable, se determinó que:

- ETAPA procedió a facturar en agosto de 1996 a los clientes con instalaciones de código 14 que se utiliza para identificar al sector de Sinincay;
- Los valores que constan en la facturación mensual corresponde al cobro por la emisión de la factura, que es de 0,20 USD por consumo de agua potable y 0,10 USD por servicio de alcantarillado, lo que generó un valor total de 26 453,95 USD al 2009-12-31, sin embargo sobre los valores notificados hasta el mes de octubre de 2005 se generaron intereses por el valor de 18 026,92 USD, como se observa en el Anexo 3: Descripción de la facturación por servicios de Agua Potable en el sector de Sinincay con código de cliente 14;
- Al 31 de diciembre de cada año, los sistemas informáticos AS-400 y SIGECOM generaron los intereses, información que es utilizada por la Oficina de Cartera Vencida, Departamento de Tesorería, y Departamento de Contabilidad para el control de la cartera vencida;
- Con oficio 2006-2600-GC de 2006-09-08 el Gerente Comercial (E) indica que existen clientes a los cuales facturan por el servicio de agua potable entubada en sus respectivos sectores, a través de la Asociación de Barrios del Norte (ABANOR), procediendo a identificarlos con el código 14;

Lo expuesto no está conforme a lo que indica el Art. 2 de la Ley de Condonación de Tributos, intereses de mora y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca y sus Empresas Municipales y el Art. 78 –Cobro durante la suspensión del servicio- de la Ley de Orgánica de Defensa del Consumidor que indican respectivamente:

“...Dispónese la remisión total de todas las obligaciones tributarias contenidas en títulos de crédito, órdenes de cobro, liquidaciones o cualquier otro acto de determinación de obligación tributaria, que se encuentren en mora por más de cinco años a la entrada en vigencia de esta Ley, emitidas por la I. Municipalidad del cantón Cuenca y de sus empresas municipales, siempre que el monto del principal de la obligación tributaria sea de hasta cien dólares de los Estados Unidos de América...”

“...El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado...”

Con memorando 2010-012-GCAPA-CAT de 2010-12-02, el Responsable de Catastros de Clientes de Agua Potable y Alcantarillado, dirigido al Profesional 2, Responsable de la Gestión Comercial de Agua Potable, indica que:

“...Debo informarle que en la actualidad en el catastro de Clientes de Agua Potable y Alcantarillado constan alrededor de 2800 instalaciones que pertenecen al Sector de Sinincay...”

Situación presentada debido a que no se actualizó el catastro de los clientes que mantiene ETAPA EP en el sector de Sinincay, y que en el 2006 se los identificó con el código 14, además no se consideró a estos para la baja de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Condonación de Tributos, intereses de mora y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca y sus Empresas Municipales y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Conclusión

No se condonaron valores por facturas emitidas sin consumo y con más de diez años de emisión, conforme lo indica la normativa legal vigente.

Recomendación

Al Gerente General:

15.- Dispondrá al Subgerente Financiero la condonación de los valores facturados hasta el 2009-12-31, que corresponde al valor de la deuda original de 26 453,95 USD e intereses por 18 026,92 USD, que corresponde a 721 clientes pertenecientes al

sector de Sinincay asignados con el código 14, conforme las disposiciones legales vigentes y la información contenida en el Anexo 3.

16.- Dispondrá al Gerente Comercial y Subgerente Financiero actualicen los valores facturados por costos de emisión, que no registran consumos, desde el 2010-01-01 a la fecha actual, de clientes asignados con el código 14 pertenecientes al sector de Sinincay, con la finalidad que el Gerente General resuelva la baja de los valores conforme lo determina la Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP y la normativa legal vigente.

Al Gerente de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental y, Gerente Comercial:

17.- Actualizarán el catastro de los sectores de Sinincay, Nero y Baños identificando las instalaciones, clientes y las lecturas por consumos por servicios de agua potable que pertenecen a ETAPA EP.

Al Gerente Comercial y Subgerente Financiero:

18.- Dispondrá la no emisión de las facturas a los clientes con código 14 que pertenecen al sector de Sinincay, que no registran consumos por servicios de ETAPA EP, únicamente valores por emisiones de facturas, hasta que se cuente con el informe de actualización e identificación de los clientes que pertenecen a ETAPA EP en los sectores de Sinincay, Baños y Nero y que registren consumos por servicios.

Títulos de crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas con corte al 2007-10-01

De la revisión a los títulos de crédito emitidos a instituciones y organismos del sector público, a base de la información del archivo digital proporcionada por el Profesional 4 de la Oficina de Cartera Vencida y Profesional 2 de la Subgerencia de Informática, con corte al 2009-12-31 por conceptos de instalaciones domiciliarias, construcción de matrices, contribución especial de mejoras, redes telefónicas, internet, enlaces

corporativos y construcciones de acometidas con la finalidad de aplicar las disposiciones legales, se determinó que:

- Se verificó títulos de crédito emitidos y notificados a la Junta Parroquial de Quingeo, Ilustre Municipalidad de Cuenca, Gobernación del Azuay, al IEOS, Federación Deportiva del Azuay, Escuela Alfredo Mora, Escuela Hermano Miguel, Registro Civil del Azuay, Policía Nacional, INFA y, Empresa Eléctrica Regional por servicios de agua potable, por el valor de una deuda original de 43 669,65 USD, generando intereses de financiamiento por 6 325,72 USD e interese de mora por 52 316,06 USD con corte al 2007-10-01, como se puede observar en el Anexo 4: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas por servicios de Agua Potable cortado al 2007-10-01;
- Se verificó títulos de crédito emitidos a la Ilustre Municipalidad de Cuenca, Universidad de Cuenca, Función Judicial del Azuay, Cadecem, Concejo de Salud de Cuenca y, Andinatel S.A. por servicios de telecomunicaciones con un valor de deuda original de 25 597,09 USD, generando intereses de 23 592,92 USD con corte al 2007-10-01, como se puede observar en el Anexo 5: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos y notificados a varias instituciones públicas por servicios de telecomunicaciones cortado al 2007-10-01;
- Con oficio 093-RCV-2010 de 2010-07-14 el Profesional 3 de la Oficina de Cartera Vencida informa al Gerente General, lo siguiente:

“...En el examen especial del período 1 de enero del 2006 al 30 de junio del 2008, realizado por la Contraloría general del Estado, al Director Financiero se le recomienda en el numeral 16.-“Periódicamente elaborará el análisis de los valores que constituyen la cartera vencida identificando claramente las cuentas que deben eliminarse ya sea amparados en disposiciones legales, errores debidamente justificados, títulos que por su antigüedad y valores reducidos u otros que se hayan mantenido sin solución definitivamente durante los cinco años anteriores y se proceda a los registros respectivos...”.

Lo expuesto no está conforme a lo que indica el Art. 1 de la -Ley de Condonación de Tributos, intereses y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la Ilustre Municipalidad de Cuenca y sus empresas municipales- que indica:

“...Condónanse las obligaciones tributarias de cualquier naturaleza, sean éstas tributos, intereses, multas, impuestos, tasas o contribuciones especiales o de mejoras, contenidos en títulos de créditos, órdenes de cobro, liquidaciones o cualquier otro acto de determinación de obligaciones tributarias emitidos por la Municipalidad de Cuenca o por cualquiera de sus empresas municipales, que se encuentren vencidas y pendientes de pago hasta la fecha de promulgación de esta Ley, adeudados por los organismos y entidades que integran el sector público. Hasta en el ciento por ciento (%) para aquellas que pertenecen al régimen seccional autónomo y sus empresas, las entidades públicas o ficomisionales cofinanciadas por el Estado dedicadas a la educación, y las entidades públicas o semipúblicas que prestan servicios de salud...”.

Situación presentada debido a que no se observó la disposición legal anotada, afectando a que el registro contable se encuentre sobrevalorado en la cuenta Cartera de Años Anteriores.

Conclusión

No se dieron de baja títulos de crédito emitidos hasta el 2007-10-01 a instituciones del sector público como la Junta Parroquial de Quingeo, Ilustre Municipalidad de Cuenca, Gobernación del Azuay, IEOS, Federación Deportiva del Azuay, Escuela Alfredo Mora, Escuela Hermano Miguel, Registro Civil del Azuay, Policía Nacional, INFA, Empresa Eléctrica Regional, Universidad de Cuenca, Función Judicial del Azuay, Cadecem, Concejo de Salud de Cuenca y, Andinatel S.A. conforme lo determinan las disposiciones legales vigentes.

Recomendación

Al Gerente General:

19.- Dispondrá al Subgerente Financiero la condonación de 58 títulos de crédito emitidos a entidades e instituciones que integran el sector público por el valor 69 266,74 USD con sus respectivos intereses por 82 234,69 USD conforme las disposiciones legales emitidas para la condonación de valores pendientes de cobro y la información contenida en los anexos 4 y 5.

Facturas a varias instituciones públicas con corte al 2007-10-01 no fueron condonadas

De la revisión a la facturación emitida a instituciones y organismos del sector público, a base de la información del archivo digital proporcionada por la Profesional 4 de la Oficina de Cartera Vencida y el Profesional 2 de la Subgerencia de Informática, con corte al 2009-12-31 por conceptos de consumos de agua potable, telecomunicaciones, enlaces de última milla, instalaciones domiciliarias, conexiones de agua potable y, alquiler de modem con la finalidad de aplicar las disposiciones legales, se determinó que:

- Se verificó facturas pendientes de pago hasta 92 consumos de siete instalaciones del Estadio de Ricaurte, Empresa Municipal de Servicios de Terminales, Ministerios de Educación y Cultura, Federación Deportiva del Azuay y, Banco Ecuatoriano de la Vivienda por servicios de agua potable, por el valor de una deuda original de 21 944,96 USD, generando intereses de 5 796,45 USD con corte al 2007-10-01, como se puede observar en el Anexo 6: Descripción de facturas emitidas a varias instituciones públicas por servicio de agua potable cortado al 2007-10-01;
- Se verificó facturas emitidas a la Dirección Regional de la Senda, ETAPA, IETEL, y, Junta Parroquial de Quingeo por servicios de telecomunicaciones con un valor de deuda original de 70 915,15 USD, generando intereses de 228 806,64 USD con corte al 2007-10-01, como se observa en el Anexo 7: Descripción de facturas a varias instituciones públicas por servicios de Telecomunicaciones cortado al 2007-10-01;
- Se verificó facturas emitidas al Ilustre Municipio de Cuenca, Municipio de Paute, Empresa Pública Municipal de Servicios de Terminales, Municipalidad del cantón Biblián, Ministerio de Educación y Cultura y, Andinatel S.A. por conceptos de enlaces de última milla, liquidaciones por instalaciones domiciliarias y de agua potable, conexiones domiciliarias y, alquiler modem con un valor de deuda original de 65 588,62 USD, con corte al 2007-10-01, como se puede observar en el Anexo 8: Descripción de facturas emitidas a instituciones públicas por instalaciones varias cortado al 2007-10-01;

- Con oficio 093-RCV-2010 de 2010-07-14 el Profesional 3 de la Oficina de Cartera Vencida dirigido al Gerente General, indica que:

“...En el examen especial del período 1 de enero del 2006 al 30 de junio del 2008, realizado por la Contraloría general del Estado, al Director Financiero se le recomienda en el numeral 16.-“Periódicamente elaborará el análisis de los valores que constituyen la cartera vencida identificando claramente las cuentas que deben eliminarse ya sea amparados en disposiciones legales, errores debidamente justificados, títulos que por su antigüedad y valores reducidos u otros que se hayan mantenido sin solución definitivamente durante los cinco años anteriores y se proceda a los registros respectivos...”.

Al respecto el Art. 1 de la Ley de Condonación de Tributos, intereses y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la Ilustre Municipalidad de Cuenca y sus empresas municipales y, la sección Tercera -De la confusión- del Art. 53 – Confusión- del Código Tributario Codificación, indican respectivamente:

“...Condónanse las obligaciones tributarias de cualquier naturaleza, sean éstas tributos, intereses, multas, impuestos, tasas o contribuciones especiales o de mejoras, contenidos en títulos de créditos, órdenes de cobro, liquidaciones o cualquier otro acto de determinación de obligaciones tributarias emitidos por la Municipalidad de Cuenca o por cualquiera de sus empresas municipales, que se encuentren vencidas y pendientes de pago hasta la fecha de promulgación de esta Ley, adeudados por los organismos y entidades que integran el sector público. Hasta en el ciento por ciento (%) para aquellas que pertenecen al régimen seccional autónomo y sus empresas, las entidades públicas o fiscomisionales cofinanciadas por el Estado dedicadas a la educación, y las entidades públicas o semipúblicas que prestan servicios de salud...”.

“...Se extingue por confusión la obligación tributaria, cuando el acreedor de ésta se convierte en deudor de dicha obligación, como consecuencia de la transmisión o transferencia de los bienes o derechos que originen el tributo respectivo...”.

Situación presentada debido a que no se observó la disposición legal anotada, afectando a que el registro contable se encuentre sobrevalorado en las cuentas Cartera de Años Anteriores y Cartera Incobrable.

Conclusión

No se condonaron facturas emitidas hasta el 2007-10-01 a instituciones del sector público como Estadio de Ricaurte, Empresa Municipal de Servicios de Terminales, Ministerios de Educación y Cultura, Federación Deportiva del Azuay, Banco

Ecuatoriano de la Vivienda, Dirección Regional de la Senda, ETAPA, IETEL, Junta Parroquial de Quingeo, Ilustre Municipalidad de Cuenca, Municipio de Paute, Municipalidad de Biblián y Andinatel S.A., conforme lo determinan las disposiciones legales vigentes.

Recomendación

Al Gerente General:

20.- Dispondrá al Subgerente Financiero la condonación de facturas emitidas a entidades e instituciones que integran el sector público por el valor 158 448,73 USD con sus respectivos intereses por un valor de 234 603,09 USD con corte al 2007-10-01, conforme las disposiciones legales emitidas para la baja de valores pendientes de cobro, de acuerdo al detalle de los anexos 6, 7 y 8.

Títulos de crédito emitidos a nombre de ETAPA por contribución especial de mejoras

De la revisión a los títulos de crédito emitidos por la Oficina de Clientes Comunitarios de la Gerencia Comercial con corte al 2009-12-31, a base de la información proporcionada por el Profesional 4 de la Oficina de Cartera Vencida y el Responsable de la Oficina de Clientes Comunitarios, con la finalidad de determinar la legalidad de la emisión de los títulos de crédito, se determinó que:

- Se emitieron títulos de crédito a nombre de ETAPA por contribuciones especiales de mejoras por conceptos de obras de construcción de alcantarillado combinado realizado en las calles de El Cebollar, tramo comprendido entre los pozos 185-182, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 6
Títulos de crédito emitidos a ETAPA EP sector pozos 185-182

Aviso No.	Valor al 2006-11-20 USD	Fecha de emisión	Valor al vencimiento USD	Título No.	Estado
234562	1 389,99	2009-01-21	1 544,30	432128	Sin notificar
234563	1 427,06	2009-05-21	1 544,30	446979	Sin notificar
234654	1 465,11	2009-10-22	1 544,30	464415	Sin notificar
TOTAL	4 282,16		4 632,90		

Fuente: Archivo digital de la oficina de clientes comunitarios y cartera vencida y coactivas
Elaborado: Auditoría Interna

- Se emitieron títulos de crédito a nombre de ETAPA por contribuciones especiales de mejoras por obras de construcción de alcantarillado combinado realizado en las calles Homero, Esquilo, Euclides y Tiopullo, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 7

Títulos de crédito emitidos a ETAPA EP sector El Cebollar

Aviso No.	Valor al 2008-09-01 USD	Fecha de emisión	Valor al vencimiento USD	Título No.	Estado
268676	429,37	2009-03-03	544,12	437382	Sin notificar
282677	440,82	2009-09-14	544,12	459138	Sin notificar
TOTAL	870,19		1 088,24		

Fuente: Archivo digital de la oficina de clientes comunitarios y cartera vencida y coactivas
Elaborado: Auditoría Interna

- Fue emitido el título de crédito 436210 a nombre de ETAPA por contribución especial de mejoras en San Pedro del Cebollar por un valor de 91,85 USD más intereses de financiamiento por 12,25 USD dando un total de 104,10 USD;
- Con oficio 093-RCV-2010 de 2010-07-14 el Profesional 3 de la Oficina de Cartera Vencida informó al Gerente General lo siguiente:

“...En el examen especial del período 1 de enero del 2006 al 30 de junio del 2008, realizado por la Contraloría general del Estado, al Director Financiero se le recomienda en el numeral 16.-“Periódicamente elaborará el análisis de los valores que constituyen la cartera vencida identificando claramente las cuentas que deben eliminarse ya sea amparados en disposiciones legales, errores debidamente justificados, títulos que por su antigüedad y valores reducidos u otros que se hayan mantenido sin solución definitivamente durante los cinco años anteriores y se proceda a los registros respectivos...”.

Lo expuesto no está conforme a lo que indica la sección Tercera -De la confusión- del Art 53 –Confusión- del Código Tributario Codificación que indica:

“...Se extingue por confusión la obligación tributaria, cuando el acreedor de ésta se convierte en deudor de dicha obligación, como consecuencia de la transmisión o transferencia de los bienes o derechos que originen el tributo respectivo...”.

Situación presentada debido a que no se observó la disposición legal en referencia, afectando a que el registro contable se encuentre sobrevalorado, particularmente la cartera de años anteriores

Conclusión

Fueron emitidos títulos de crédito a nombre de ETAPA por 5 244,20 USD del valor original sin considerar disposiciones legales contempladas en el Código Tributario.

Recomendación

Al Gerente General:

21.- Dispondrá al Subgerente Financiero proceda a la condonación de 6 títulos de crédito emitidos a nombre de ETAPA por 5 244,20 USD del valor original más los intereses generados por 581,04 USD, como se detalla en los cuadros 6, 7 y en el Título de Crédito 436210 emitido el 2009-02-18.

22.- Dispondrá al Subgerente Jurídico, Subgerente de Planificación y, Subgerente Financiero reglamenten la emisión de títulos de crédito en los casos que el acreedor se vuelve deudor, con la finalidad de evitar que se emitan documentos de obligatoriedad de pago a nombre de ETAPA EP.

Títulos de crédito y facturas preparadas no disponen de toda la información requerida para el cobro

De la revisión a los títulos de crédito y facturas emitidas, a base de la información del archivo digital proporcionada por la Profesional 4 de la Oficina de Cartera Vencida y Profesional 2 de la Subgerencia de Informática, con corte al 2009-12-31 por conceptos de servicios de telecomunicaciones, agua potable, instalaciones domiciliarias, construcción de matrices, contribución especial de mejoras, redes telefónicas, internet, enlaces corporativos y construcciones, con la finalidad de reunir las condiciones necesarias para la emisión de títulos de crédito y facturas, se determinó lo siguiente:

- Se verificó 1.002 títulos de crédito emitidos por contribución especial de mejoras, por el valor de una deuda original de 65 979,47 USD generando intereses de financiamiento y mora de 26 136,02 USD por el período 1995 al 2010, con número de cédula o registro único de contribuyentes 0009999999999, como se puede observar en el Anexo 9: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos sin número de cédula;
- Se verificó facturas emitidas por servicios de telecomunicaciones con un valor de deuda original de 20 698,79 USD, generando intereses de mora por 16 149,57 USD, con número de cédula o registro único de contribuyentes 9999999999 y determinadas claves catastrales con número 9999999999999, como se puede observar en el Anexo 10: Descripción de facturas emitidas sin número de cédula de los clientes por servicio de Telecomunicaciones;
- Se verificó facturas emitidas por servicios de agua potable con un valor de deuda original de 99 520,01 USD, generando intereses de 39 872,53 USD, con número de cédula o registro único de contribuyentes 9999999999 y determinadas claves catastrales con número 9999999999999, como se puede observar en el Anexo 11: Descripción de facturas emitidas por servicio de Agua Potable sin número de cédula de identidad;
- Se verificó facturas emitidas por servicios de consumo, traslados y, convenios con un valor de deuda original de 9 518,37 USD, con número de cédula o registro único de contribuyentes 9999999999, como se puede observar en el Anexo 12: Descripción de facturas emitidas por instalaciones varias sin número de cédula de identidad del cliente cortado al 2009-12-31;
- Se verificó 5 facturas emitidas por venta de materiales de agua con un valor de deuda original de 1 095,31 USD, sin nombre de clientes, sin número de cédula y dirección como se puede observar en el Anexo 13: Descripción de facturas emitidas por instalaciones varias sin número de cédula, nombre, y dirección del cliente;
- Se verificó 35.062 títulos de crédito emitidos, notificados y por notificar, por contribución especial de mejoras, construcción de pozos, pago de convenios y

actas de juzgamiento por un valor de deuda original de 1 674 834,04 USD, que generaron intereses de financiamiento y mora por 789 804,13 USD, sin número de predio, con identificación del nombre de la calle sin número y la avenida sin número exacto de la misma, sin número de casa ni intersección, como se detalla en el Anexo 14: Descripción de los títulos de crédito emitidos sin dirección exacta con corte al 2009-12-31;

- Se verificó del 2008-07-01 al 2009-12-31 263 títulos de crédito por contribución especial de mejoras con número de cédula o registro único de contribuyentes 9999999999 por un valor de 24 728,05 USD, además 10.143 títulos de crédito por contribución especial de mejoras sin número de predio, con identificación del nombre de la calle sin número y la avenida sin número exacto de la misma, sin número de casa ni intersección por un valor de 593 561,42 USD como se detalla en el Anexo 15: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos sin número de cédula del cliente por el período 2008-07-01 al 2009-12-31 y Anexo 16: Descripción de los Títulos de Crédito emitidos sin dirección exacta por el período 2008-07-01 al 2009-12-31;
- La cartera vencida mal emitida de agua potable, telecomunicaciones y títulos de crédito al 2009-12-31 representó el 10% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y el 14% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009;
- Con oficio 093-RCV-2010 de 2010-07-14 el Profesional 3 de la Oficina de Cartera Vencida informó al Gerente General lo siguiente:

“...En el examen especial del período 1 de enero del 2006 al 30 de junio del 2008, realizado por la Contraloría general del Estado, al Director Financiero se le recomienda en el numeral 16.-“Periódicamente elaborará el análisis de los valores que constituyen la cartera vencida identificando claramente las cuentas que deben eliminarse ya sea amparados en disposiciones legales, errores debidamente justificados, títulos que por su antigüedad y valores reducidos u otros que se hayan mantenido sin solución definitivamente durante los cinco años anteriores y se proceda a los registros respectivos...”.

Lo expuesto no está conforme a lo que indica el Art. 150 –Requisitos- del Código Tributario Codificación y el Art. 19 -Requisitos de llenado para facturas- del

Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios que indican respectivamente:

“...Art. 150.- Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos:

- 1. Designación de la administración tributaria y departamento que lo emita;*
- 2. Nombres y apellidos o razón social y número de registro, en su caso, que identifiquen al deudor tributario y su dirección, de ser conocida;*
- 3. Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponda;*
- 4. Concepto por el que se emita con expresión de su antecedente;*
- 5. Valor de la obligación que represente o de la diferencia exigible;*
- 6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y,*
- 7. Firma autógrafa o en facsímile del funcionario o funcionarios que lo autoricen o emitan.*

La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito...”.

“...Las facturas contendrán la siguiente información no impresa sobre la transacción:

- 1. Identificación del adquirente con sus nombres y apellidos, denominación o razón social y número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o cédula de identidad o pasaporte, cuando la transacción se realice con contribuyentes que requieran sustentar costos y gastos, para efectos de la determinación del impuesto a la renta o crédito tributario para el impuesto al valor agregado; caso contrario, y si la transacción no supera los US \$ 200 (doscientos dólares de los Estados Unidos de América), podrá consignar la leyenda “CONSUMIDOR FINAL”, no siendo necesario en este caso tampoco consignar el detalle de lo referido en los números del 4 al 7 de este artículo;*
- 2. Descripción o concepto del bien transferido o del servicio prestado, indicando la cantidad y unidad de medida, cuando proceda. Tratándose de bienes que están identificados mediante códigos, número de serie o número de motor, deberá consignarse obligatoriamente dicha información;*
- 4. Valor subtotal de la transacción, sin incluir impuestos;*
- 5. Descuentos o bonificaciones;*
- 6. Impuesto al valor agregado, señalando la tarifa respectiva;*
- 9. En el caso de las ventas efectuadas por los productores nacionales de bienes gravados con el ICE, se consignará el impuesto a los consumos especiales por separado;*
- 10. Importe total de la transacción;*
- 11. Signo y denominación de la moneda en la cual se efectúa la transacción, únicamente en los casos en que se utilice una moneda diferente a la de curso legal en el país;*
- 12. Fecha de emisión;*
- 13. Número de las guías de remisión, cuando corresponda;*
- 14. Firma del adquirente del bien o servicio, como constancia de la entrega del comprobante de venta;*

Cada factura debe ser totalizada y cerrada individualmente, debiendo emitirse conjuntamente el original y sus copias o, en el caso de utilización de sistemas

computarizados autorizados, de manera consecutiva. En el caso de facturas emitidas por sistemas computarizados autorizados por el Servicio de Rentas Internas, que tuvieran más de una página, deberá numerarse cada una de las páginas que comprende la factura, especificando en cada página el número de la misma y el total de páginas que conforman la factura...”.

Situación presentada debido a que no se observó la disposición legal en referencia, además no se actualizó el catastro de clientes, existiendo un riesgo de que las emisiones de los títulos de crédito causen nulidad, afectando a que no se pueda recuperar los valores facturados y títulos de crédito.

Conclusión

Se emitieron títulos de crédito y facturas por servicios de agua potable y telecomunicaciones por un valor de 1 871 645,99 USD de valor original y 871 962,25 USD de intereses de financiamiento y mora, sin identificar los números de cédula, registro único de contribuyentes, nombres y direcciones exactas conforme lo determinan las disposiciones legales vigentes.

Recomendación

Al Gerente General:

23.- Dispondrá al Subgerente Financiero la condonación de 5 facturas sin número de cédula o RUC, que fueron emitidas sin nombres de clientes, cédula de identidad o RUC y direcciones exactas por concepto de –Venta de materiales de agua- como se puede observar en el Anexo 9: Descripción de facturas emitidas por instalaciones varias sin número de cédula, nombre, ni dirección del cliente, por un valor de 1 095,31 USD conforme las disposiciones legales emitidas.

Al Gerente Comercial:

24.- En coordinación con el Subgerente de Informática, Responsable del Departamento de Facturación, Responsable de Clientes Comunitarios y el Responsable de Catastros, actualizarán los catastros de los clientes con toda la información necesaria para la emisión de facturas y títulos de crédito de conformidad a

los anexos 9, 10, 11, 12, 13 y 14 por un valor de 1 871 645,99 USD de valor original y 871 962,25 USD de intereses de financiamiento y mora. Además verificarán que la emisión de facturas y títulos de crédito de clientes nuevos se encuentren con toda la información necesaria para su notificación, evitando al máximo el riesgo de que los mismos causen nulidad.

25.- Dispondrá al Responsable de Atención al Cliente supervisar permanentemente el ingreso de clientes nuevos, con toda la información y documentación necesaria para la legalización de contratos por servicios de agua potable, telecomunicaciones, internet y red de datos.

No todas las facturas emitidas por servicio de telefonía fueron eliminadas del sistema SIGECOM y del registro contable

De la revisión al archivo digital proporcionado por el Profesional 4 que labora en la Oficina de Cartera Vencida y del Profesional 2 de la Subgerencia de Informática, con corte al 2009-12-31 por concepto de consumos de telefonía, y la facturación emitida a varios clientes sin registrar consumos, se determinó que:

- Auditoría verificó 442 instalaciones que no registraron consumos en el período de análisis; sin embargo se facturaron por concepto de costos de facturación hasta 62 meses pendientes de pago, por el valor de 609,90 USD, generando intereses de mora por 93 459,12 USD, además se evidenció facturas emitidas por valores de 1,37 USD, 1,38 USD, 1,39 USD, y 1,40 USD que han generado intereses de mora por valores que superan el 153% al valor de la deuda original, y se verificó en el sistema informático AS-400 las facturas emitidas que no registran consumos que fueron preparadas considerando un costo de emisión por 0,02 USD mensuales desde 2003-05 hasta 2008-06, incrementando la deuda en los valores anotados, como se observó en el Anexo 15: Descripción de facturas emitidas por servicio de telecomunicaciones que no registran consumos;
- Con oficio 087-RCV-2010 de 2010-07-05 el Profesional 3 de la Oficina de Cartera Vencida informó al Subgerente Financiero lo siguiente:

“...3. Que en el listado de líneas retiradas se indique la fecha de retiro de cada línea y el total general.- Con la finalidad de atender lo solicitado por su Autoridad, mediante Of. No. 080-RCV-2010 del 28 de junio se pidió al Sr. Gerente Comercial, remitir esta información, previo se conversó con el..., funcionario de Comercialización, que realiza el retiro de las líneas telefónicas, se le remitió, mediante mail el listado de los teléfonos, de los cuales se solicita la baja de las facturas, posteriormente se le envió el listado con las fechas en las que consta la clave de retiro de la base histórica de consumo telefónico, para que revise en sus archivos y valide o corrija la información.- Se revisó en la consulta de deudas los valores adeudados por intereses y el total general de cada uno de los abonados...”

- Con memorándum 2010-1564-GC de 2010-08-06 el Gerente Comercial informó a Auditoría Interna lo siguiente:

“...Adjunto sírvase encontrar copia de los oficios No. 080 y 087-RCV-2010, con los cuales la Subgerencia Financiera aprueba la baja de 27698 facturas emitidas con un valor de \$0.02 y tiene un monto total de \$614.05 por telefonía fija. La Gerencia Comercial ha procedido con la revisión de los valores indicados, de lo que se desprende que la causa de que los montos de capital son bajos (\$1.37 a 1.40 cada línea), sin embargo los cargos de Interés por mora son elevados con un monto total de \$94,481.89, es debido a que en el mes de enero del 2008 se hace efectiva la “Ley de Condonación de Tributos, Intereses de Mora y Multas por Obligaciones Tributarias Pendientes de Pago con la Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca y sus Empresas Municipales”, cuyo monto del principal de la obligación tributaria no supere los \$100.00, en la cual se determina que se comete el error de no dar de baja los valores por costo de facturación que efectivamente es de \$0.02 mensuales, continuando con la aplicación de la Ley indicada en los plazos establecidos al tener capital pendiente se revén los intereses por mora que fueron reversados...”

Al respecto el Art. 2 de la Ley de Condonación de Tributos, intereses y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la Ilustre Municipalidad de Cuenca y sus empresas municipales y, el Art. 78 –Cobro durante la Suspensión del Servicio- del Capítulo XIII Infracciones y Sanciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que indican respectivamente lo siguiente:

“...Dispónese la remisión total de todas las obligaciones tributarias contenidas en títulos de crédito, órdenes de cobro, liquidaciones o cualquier otro acto de determinación de obligación tributaria, que se encuentren en mora por más de cinco años a la entrada en vigencia de esta Ley, emitidas por la I. Municipalidad del cantón Cuenca y de sus empresas municipales, siempre que el monto del principal de la obligación tributaria sea de hasta cien dólares de los Estados Unidos de América...”

“...El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado...”

Situación presentada debido a que no se aplicó las disposiciones legales referidas a la condonación de las facturas emitidas por 0,02 USD mensuales, los mismos que no registraron consumo de telefonía y se emitieron considerando únicamente el costo de facturación afectando a que el registro contable se encuentre sobrevalorado por el valor de 609,90 USD y en 93 459,12 USD por intereses.

Conclusión

No se condonó las facturas emitidas con corte al 2009-12-31 de 442 instalaciones que no registraron consumos, sin embargo han generado costos de facturación de 0,02 USD mensuales sin registrar consumos de telefonía.

Recomendación

Al Gerente General:

26.- Dispondrá al Subgerente Financiero la condonación de los 442 clientes que no registraron consumo de servicio telefónico por el valor de 609,90 USD y los respectivos intereses calculados al 2009-12-31 por el valor de 93 459,12 USD, valores que constan en el Anexo 15.

Al Gerente Comercial:

27.- Dispondrá al responsable del Departamento de Facturación no facturar a clientes que no registran consumos por servicio telefónico, con la finalidad que el registro contable exprese valores reales de cobro, de conformidad a las disposiciones legales en vigencia.

Se provisionó valores para cubrir los créditos de dudosa recuperación mayores de un año

De la revisión a los registros contables para la provisión para incobrables, a base de la información proporcionada por los funcionarios que laboran en los Departamentos de Contabilidad y Tesorería, con la finalidad de verificar los valores provisionados en el período de análisis, se determinó lo siguiente:

- Se cargó en la cuenta contable 126.07 -Deudores Financieros No Recuperables- 2 999 393,93 USD para el 2008 y, 2 981 849,57 USD para el 2009 como cartera no recuperable, registrándose en la cuenta 126.99 - Provisión para Incobrables- el valor de 9 366 475,01 USD al 2009-12-31, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 8
Registro de Provisión para incobrables

Cuenta de Provisión	Nombre	Fecha	Agua Potable USD	Telecomunicaciones USD	Provisión USD	Condonación de deudas USD	Saldo Acumulado USD	Observación
126.99	Provisión para irrecuperables	31/12/2005	139 718,07	191 938,60	331 656,67		331 656,67	
126.99	Provisión para irrecuperables	31/12/2006	3 307 760,59	4 460 582,74	7 768 343,33		8 100 000,00	Recomendación verbal Auditoría Externa Deloitte & Touche para el BID, sin disposición por escrito
126.99	Provisión para irrecuperables	31/12/2007				-1 223 443,03	6 876 556,97	Condonación de deuda, no se provisionó debido a que sobrepasa el 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación
126.99	Provisión para incobrables	31/12/2008				-2 464 812,03	4 411 744,94	Condonación de deuda, no se provisionó debido a que sobrepasa el 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación
126.99	Provisión para incobrables	31/12/2009	1 265 579,32	3 734 420,68	5 000 000,00	-45 269,93	9 366 475,01	Recomendación verbal Auditoría Externa Deloitte & Touche para el BID sin disposición verbal por escrito, condonación de deuda

Fuente: Archivos digitales del Departamento de Contabilidad
Elaborado: Auditoría Interna

- Para el 2009 se realizó la Provisión para Incobrables por 5 000 000,00 USD, distribuidos en 3 734 420,68 USD para Telecomunicaciones y 1 265 579,32 USD para Agua Potable, de acuerdo al porcentaje de participación, criterios de distribución del Departamento de Contabilidad, e Informe de los Auditores Independientes para la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca –ETAPA- elaborado por la firma Auditora Deloitte & Touche para el 2008 y 2009 legalizado con escritura pública 208 de 2008-02-25, que indican respectivamente:

“...Al 31 de diciembre del 2008 y 2007, la Empresa incluye como parte de sus cuentas por cobrar comerciales, una provisión para cuentas de dudosa recuperación de US\$ 4.4 millones y US\$ 6.8 millones respectivamente. Sin embargo, los saldos por cobrar con una antigüedad superior a un año ascienden a US\$ 12.6 millones respectivamente y la cartera considerada como no recuperable asciende a US\$ 2.9 millones y US\$ 2.6 millones respectivamente. Tal como se explica con más detalle en la Nota 3, la empresa

no ha determinado una provisión adicional para las cuentas por cobrar vencidas, en razón de que las normas gubernamentales no lo permiten. Al 31 de diciembre del 2008 y 2007, los efectos de no haber incrementado la provisión de cuentas de dudosa recuperación, considerando únicamente los valores vencidos por más de un año, fueron para el año 2008, los de sobrevaluar cuentas por cobrar comerciales, las utilidades retenidas y el resultado del ejercicio en US\$ 11.1 millones y para el año 2007, la de sobrevaluar las cuentas por cobrar comerciales, las utilidades retenidas y el resultado del ejercicio en US\$ 5.9 millones. En enero y febrero del 2008, la Empresa dio de baja cuentas por cobrar antiguas por US\$ 3 millones aproximadamente, conforme el acuerdo de condonación de deuda...”.

“...6. Cuentas por Cobrar Comerciales.- Al 31 de diciembre del 2008 y 2007, el total de la cartera incluye US\$2.9 millones y US\$2.6 millones, respectivamente, de saldos que son considerados como no recuperables. Adicionalmente, el total de las cuentas por cobrar comerciales incluye US\$627 mil (US\$569 mil en el 2007) de intereses por mora.- Al 31 de diciembre del 2008, el saldo de cuentas por cobrar operadoras incluye US\$ 9.6 millones de saldos con una antigüedad superior a un año de los cuales US\$ 5.2 millones corresponden a Pacifictel S.A., US\$ 1 millón a Andinatel S.A. y US\$ 3 millones a Etapa Telecom S.A...”.

“...6. Cuentas por Cobrar Comerciales.- El saldo de la provisión para cuentas dudosas cubre los créditos por cobrar superiores a un año. En el caso de los saldos de operadoras locales y del exterior se consideraron los saldos por cobrar netos de los saldos por pagar que de igual modo superan el año de antigüedad...”.

Lo expuesto no está de acuerdo a lo que indica el numeral 3.2.12.3 Provisiones, 3.2.12 Cuentas de Dudosa Recuperación del Acuerdo 447 –Actualízanse los Principios del Sistema de Administración Financiera, las Normas Técnicas de Presupuesto, el Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos, los Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental, el Catálogo General de Cuentas y las Normas Técnicas de Tesorería para su aplicación obligatoria en todas las entidades, organismos, fondos y proyectos que integran el Sector Público no Financiero- del Ministerio de Economía y Finanzas, que indica:

“...De la cartera de Inversiones Financieras no Recuperables, al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro, se creará una provisión equivalente al 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación; en casos especiales como los de origen tributario, la provisión a calcularse será en el porcentaje proporcional que corresponda a su vigencia, según lo establecido en el Código Tributario y la Ley...”.

Situación presentada debido a que no se observó la disposición legal anotada, afectando a que el registro contable se encuentre sobrevalorado en la cuenta Provisión Incobrables Deudores Financieros, sin embargo la Dirección Financiera y

Subgerencia Financiera observó los dictámenes emitidos en los informes de la firma Auditora Deloitte & Touche emitiendo disposiciones verbales sin evidenciar las mismas por escrito.

Conclusión

Se ha realizado la provisión de cuentas incobrables por montos superiores a las disposiciones legales en cumplimiento a los dictámenes emitidos por Auditorías Externas realizadas a los Estados Financieros por los años 2008 y 2009 por la firma auditora Deloitte & Touche.

Recomendación

Al Subgerente Financiero:

28.- Dispondrá a la Tesorera y Contador General cuantifiquen los valores incobrables con un criterio único, el mismo que se aplicará para la contabilización de la provisión anual de cuentas incobrables, observando las disposiciones legales vigentes.

Atentamente,

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés, Mgs.

AUDITORA INTERNA DE ETAPA EP

ANEXO 1
NÓMINA DE SERVIDORES RELACIONADOS CON EL EXAMEN

NOMBRE	CARGO	PERÍODO DE GESTIÓN	
		DESDE	HASTA
Econ. Óscar Oswaldo Larriva Alvarado	Gerente General	2009-08-03	Continúa*
Ing. Civ. Carlos Julio Jaramillo Vintimilla	Gerente de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental	2010-11-29	Continúa*
Econ. Fernando Pauta Suárez	Gerente Comercial	2010-11-22	Continúa*
Econ. Vicente Eduardo Méndez Rojas	Subgerente Financiero	2009-09-17	Continúa*
Dr. Jorge Francisco Moscoso Ullauri	Subgerente Jurídico	2009-09-21	Continúa*
Econ. José Leonardo Vera Reino	Subgerente de Marketing y Ventas	2010-04-01	Continúa*
Ing. Pablo Andrés Estrella Vicuña	Subgerente de Informática	2010-05-01	Continúa*
Econ. Zaida Patricia Gutiérrez Castro	Subgerente de Planificación (E)	2010-03-24	Continúa*
Econ. Lucas Antonio Molina Astudillo	Contador General	2001-10-01	Continúa*
Econ. María Fernanda Vintimilla Alvear	Tesorera	2008-07-21	Continúa*
Ing. Com. Max Geovany León Bueno	Profesional 1	1995-09-01	Continúa*
Ing. Civ. Santiago Mauricio Astudillo Calle	Responsable de Gestión Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	2010-01-15	Continúa*
Ing. Elec. Xavier Guillermo Narváez Samaniego	Responsable del Departamento de Servicios de Telecomunicaciones	2010-01-15	Continúa*
Ing. Com. Cesar Salvador Brito Sarmiento	Profesional 3	1980-05-20	Continúa*
Econ. Napoleón Ávila Cartagena	Profesional 3	2009-11-01	Continúa*
Ing. Com. Marcia Catalina Merchán Cordero	Profesional 4	2005-11-01	Continúa*
Dr. Raúl Antonio Argudo Vicuña	Asistente Técnico 1	1978-11-27	Continúa*

*Continúan laborando con posterioridad al 2009-12-31

Anexo 16

PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA OFICINA DE CARTERA VENCIDA

- Indicadores de cartera vencida: La cartera vencida por recuperar al 2009-12-31 por facturación y emisión de títulos de crédito de agua potable y telecomunicaciones representó el 71% con respecto al total de la cartera vencida, y en comparación al 2010-10-11 fecha en la cual se cortó los valores de la cartera representa el 84%, evidenciando un crecimiento del 13% de la cartera por recuperar.

<u>Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31</u>	=	<u>13.140.450,76</u>	=	71%
Total de la cartera vencida al 2009-12-31		18.545.891,35		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar al 2010-10-11</u>	=	<u>15.563.240,15</u>	=	84%
Total de la cartera vencida al 2009-12-31		18.545.891,35		

- Indicadores de antigüedad: La cartera vencida por recuperar a 1 año al 2009-12-31 representó el 47% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009 y, al 2010-10-11 representó el 53% con una variación del 7%, que en valores absolutos ascendió a 776 845,12 USD; la cartera vencida a 5 años al 2009-12-31 representó el 38% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009 y, al 2010-10-11 representó el 43% con una variación del 5% que en valores absolutos representó 611 843,99 USD; y, la cartera vencida más de 5 años al 2009-12-31 representó el 15% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009, y al 2010-10-11 se incrementó al 23% con un variación del 8% que en valores absolutos ascendió a 1 034 070,28 USD.

<u>Total de la cartera vencida por recuperar a 1 año al 2009-12-31</u>	=	<u>6.227.087,22</u>	=	47%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar a 5 años al 2009-12-31</u>	=	<u>4.975.663,06</u>	=	38%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar más de 5 años al 2009-12-31</u>	=	<u>1.937.730,48</u>	=	15%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar a 1 año al 2010-10-11</u>	=	<u>7.003.932,34</u>	=	53%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar a 5 años 2010-10-11</u>	=	<u>5.587.507,05</u>	=	43%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar más de 5 años al 2010-10-11</u>	=	<u>2.971.800,76</u>	=	23%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

- Indicadores del comportamiento de la cartera: El total de la cartera vencida por cobrar de agua potable al 2009-12-31 representó el 35% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y al 2010-10-11 representa el 48%, incrementándose en el 13% lo que en valores absolutos representó 1 708 471,50 USD; el total de la cartera vencida por cobrar de telecomunicaciones al 2009-12-31 representó el 29% con respecto al total de la cartera vencida al 2009 y al 2010-10-11 representa el 35% incrementándose en el 6% lo que en valores absolutos ascendió a 785 678,59 USD; el total de la cartera vencida de títulos de crédito por cobrar al 2009-12-31 representó el 36% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y al 2010-10-11 representa el 35% disminuyendo en 1% lo que en valores absolutos representó 71 360,70 USD.

<u>Total de la cartera vencida de agua potable al 2009-12-31</u>	=	<u>4.626.351,84</u>	=	35%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida de telecomunicaciones al 2009-12-31</u>	=	<u>3.844.143,16</u>	=	29%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida de títulos de crédito al 2009-12-31</u>	=	<u>4.669.955,76</u>	=	36%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida de agua potable al 2010-10-11</u>	=	<u>6.334.823,34</u>	=	48%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida de telecomunicaciones al 2010-10-11</u>	=	<u>4.629.821,75</u>	=	35%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

<u>Total de la cartera vencida de títulos de crédito al 2010-10-11</u>	=	<u>4.598.595,06</u>	=	35%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

- Indicadores de presupuesto: El total de la cartera vencida al 2009-12-31 con respecto al Presupuesto de ETAPA EP para el 2009, representó el 13%; la cartera vencida por recuperar representó el 9% y el valor recuperado de la oficina de cartera vencida representó el 0,76%; indicadores que dan cuenta de la gestión realizada por los responsables de la misma.

<u>Valores recuperados Oficina de Cartera Vencida al 2009-12-31</u>	=	<u>1.125.689,91</u>	=	0,76%
Presupuesto del año 2009		147.217.376,00		

<u>Total de la cartera vencida al 2009-12-31</u>	=	<u>18.545.891,35</u>	=	13%
Presupuesto del año 2009		147.217.376,00		

<u>Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31</u>	=	<u>13.140.450,76</u>	=	9%
Presupuesto del año 2009		147.217.376,00		

- Indicadores de recuperación de cartera: Al 2009-12-31 se recuperó por juicios de coactiva y títulos de crédito los valores de 478 707,05 USD y 646 982,86 USD respectivamente, con un valor total de recuperación por el período analizado de 1 125 689,91 USD, con una recuperación promedio mensual de 62 538,33 USD; que representa el 6% con respecto al valor total de la cartera vencida al 2009-12-31 y, el 9% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar.
- Mensualmente la ETAPA EP cancela por concepto de sueldos y salarios a empleados y trabajadores de la oficina de cartera vencida y coactivas el valor

de 18 890,98 USD aproximadamente, sin considerar gastos indirectos como arriendos, agua, luz, teléfono, gastos de movilización, mobiliario, papelería entre otros; que representa el 30% con respecto al valor de recuperación mensual de la oficina de cartera vencida y coactivas.

Valores recuperados Oficina de Cartera Vencida al 2009-12-31	=	1.125.689,91	=	6%
Total de la cartera vencida al 2009-12-31		18.545.891,35		

Valores recuperados Oficina de Cartera Vencida al 2009-12-31	=	1.125.689,91	=	9%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

Sueldos y salarios de los funcionarios y trabajadores de la Oficina de cartera vencida y coactivas	=	18.890,98	=	30,21%
Valores mensuales de recuperación de la oficina de cartera vencida y coactivas		62.538,33		

- Indicadores de emisión de títulos: La cartera vencida mal emitida de agua potable, telecomunicaciones y títulos de crédito al 2009-12-31 representó el 10% con respecto al total de la cartera vencida al 2009, y el 14% con respecto al total de la cartera vencida por recuperar al 2009.

Total valores mal emitidos al 2009-12-31	=	1.871.645,99	=	10%
Total de la cartera vencida al 2009-12-31		18.545.891,35		

Total valores mal emitidos al 2009-12-31	=	1.871.645,99	=	14%
Total de la cartera vencida por recuperar al 2009-12-31		13.140.450,76		

	<p>inmediatas de muebles, mobiliarios, materiales de oficina solicitando los mismos a la Subgerencia Administrativa, con la finalidad de que el personal cuente con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus actividades.</p>														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Las recomendaciones que constan en el borrador de informe y que son puestas en conocimiento de los servidores responsables de su aplicación en la entidad examinada, se encuentran sujetas a cambios durante el proceso de revisión hasta el trámite de la aprobación final del informe.

Elaborado por:

Revisado por

Ing. Com. Luis Arguello Ballesteros
Jefe de Equipo

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés Mgs.
Auditora Interna de ETAPA EP