



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA EP

UAIE-0051-2010

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

INFORME

Examen especial al “Seguimiento de recomendaciones dejadas en los informes de auditoría interna para telecomunicaciones”, por el período comprendido entre el 2007-01-01 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 “SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN
LOS INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA PARA TELECOMUNICACIONES”

Período comprendido entre el 2007-01-01 y el 2009-12-31

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA EP

Cuenca-Ecuador

DETALLE DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

ABC (Costos)	Activity Based Costing (Costeo Basado en Actividad)
Call Center	Centro de Llamadas
CG/IFS	Sistema de Contabilidad General
CNT E.P.	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
CONECEL	Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones (Porta)
Contact Center	Centro de Contacto
ETAPA EP	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca
e-TOM	Enhanced Telecommunication Operations Map (Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones Mejorado)
Help Desk	Mesa de Ayuda
I+D	Investigación y Desarrollo
IPTV	Internet Protocol Television (Televisión por Protocolo de Internet)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información)
NGN	Next Generation Network (Red de Próxima Generación)
NGOSS	New Generation Operations Systems and Software (Software y Sistemas de Operación de Nueva Generación)
OTECEL	Telefónica Móviles del Ecuador (Telefónica - Movistar)
OTRS	Open-source Ticket Request System (Sistema Abierto de Solicitud de Tickets)
SETEL	Servicios de Telecomunicaciones
SICCP	Sistema de Información Computarizado de Costos y Presupuestos
SIGECOM	Sistema de Gestión Comercial y Facturación
TELECSA	Telecomunicaciones Móviles del Ecuador (Alegro)
TI	Tecnologías de Información
TMN	Telecommunications Management Network (Red de Gestión de Telecomunicaciones)
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones

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	
Cumplimiento de recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna de ETAPA EP	5
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA”	6-13
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Control y Fiscalización de Obras Civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA”	14
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Sistema de Información Computarizado de Costos y Presupuestos_SICCP”	15-19
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM”	19-21
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Movimiento de la cantidad de cable multipar de las Obras por Administración Directa de la Gerencia de Telecomunicaciones”	21-25

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Instalación y Funcionamiento de la Red de Nueva Generación de ETAPA”	25-27
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios”	28-32
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Liquidación de Interconexión del Tráfico con Operadores de Telefonía Fija y Celular”	32-35
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Call Center”	35-38
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Aprovechamiento de Telefonía Inalámbrica Fija”	39-41

ANEXOS

Anexo 1: Nómina de servidores relacionados con el examen	42
Anexo 2: Cronograma de aplicación de recomendaciones	43-48
Anexo 3: Resumen de cumplimiento de recomendaciones por examen	49-50
Anexo 4: Estado de contratos de ejecución de obra de telecomunicaciones suscritos durante el 2010	51



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 “Seguimiento de recomendaciones dejadas en los informes de auditoría interna para telecomunicaciones”, por el período comprendido entre el 2007-01-01 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 al “Seguimiento de recomendaciones dejadas en los informes de auditoría interna para telecomunicaciones”, se efectuó de conformidad con la Orden de Trabajo 13-2010-UAIE de 2010-10-18 y con cargo a imprevistos del plan operativo de control de 2010, de la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP.

Objetivo del examen

Verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna de ETAPA EP, para el mejoramiento del control interno que proporcione seguridad razonable en el logro de los objetivos de la empresa y la protección de los recursos públicos.

Alcance del examen

El examen especial comprendió la revisión del cumplimiento de las recomendaciones emitidas en informes de auditoría interna para telecomunicaciones, por el período comprendido entre el 2007-01-01 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 Telecomunicaciones
Gerencia de Agua Potable y Saneamiento
Gerencia Comercial
Subgerencia de Gestión Ambiental
- NIVEL ASESOR:** Subgerencia Jurídica
Subgerencia de Planificación
Auditoría Interna
- NIVEL DE APOYO:** Secretaría General
Subgerencia de Parque Nacional Cajas
Subgerencia Financiera
Subgerencia Administrativa
Subgerencia de Gestión de Talento Humano
Subgerencia de Tecnologías de Información
Control de Agua no Contabilizada
Desarrollo Social
- NIVEL OPERATIVO:** Subgerencia de Desarrollo de Red
Subgerencia de Operaciones de Telecomunicaciones
Subgerencia Regulatoria
Subgerencia de Ingeniería y Proyectos
Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento
Subgerencia de Marketing y Ventas
Subgerencia de Gestión de Clientes
Departamento de Aseguramiento de Ingresos
Departamento Comercial de Telecomunicaciones
Departamento Comercial de Agua Potable y Alcantarillado
Departamento de Facturación
Departamento de Gestión de Cuencas Hidrográficas
Departamento de Programas de Protección Ambiental y Gestión de Desechos
Departamento de Planificación y Gestión Ambiental

Objetivos de la empresa

Los objetivos estratégicos definen y cuantifican un horizonte visible para la Planificación Estratégica de ETAPA EP. Son aquellas metas que vamos ir midiendo y que nos va a garantizar que estamos avanzando en el camino propuesto por la Visión Empresarial.

- Mejorar la satisfacción del Cliente.
- Mejorar el clima laboral.
- Garantizar Eficiencia y Sostenibilidad.
- Diversificar los productos y servicios.

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.

Los gastos considerados están enfocados a cumplir con los objetivos empresariales para el 2007, 2008 y 2009 (en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica):

Presupuestos de ETAPA EP			
Años	Presupuestado	Devengado	% de Ejecución
2007	133 234 808,00	62 639 425,00	47%
2008	149 346 536,00	76 762 533,00	51%
2009	147 217 376,00	69 226 680,00	47%

Fuente: Cédulas presupuestarias de ingresos y gastos 2007, 2008 y 2009

Elaboración: Unidad de Auditoría Interna

Servidores relacionados

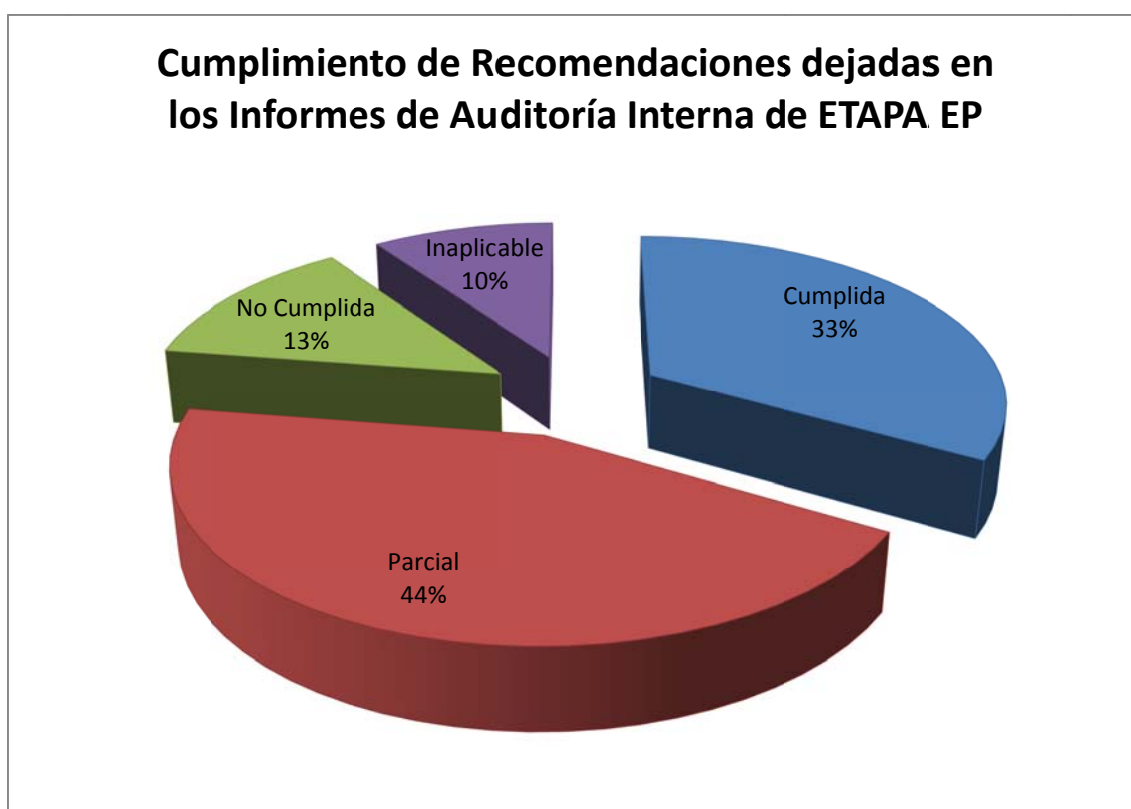
Los principales servidores relacionados se detallan en el Anexo 1.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Cumplimiento de recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna de ETAPA EP

La Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP remitió a la Gerencia General 10 informes relacionados con el área de Telecomunicaciones y aprobados por la Contraloría General del Estado durante el período comprendido desde el 2007-01-01 hasta el 2009-12-31, dejando en total 93 recomendaciones que debían ser cumplidas en su momento de acuerdo a los cronogramas respectivos incluidos en cada uno de los informes correspondientes. De estas 93 recomendaciones, 31 se cumplieron, 41 se cumplieron parcialmente, 12 no se cumplieron y 9 son inaplicables, que representan el 33%, 44%, 13% y 10% respectivamente, como se observa en la siguiente gráfica y en el resumen del Anexo 3:



Fuente: Informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP

Elaboración: Unidad de Auditoría Interna

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA”

La Unidad de Auditoría Interna envió con oficio 2007-0055-UAIE de 2007-05-23 al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP el informe del examen especial a la “Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA”, aprobado el 2007-04-30 por la Contraloría General del Estado. De las dieciocho recomendaciones existentes en el examen especial, dos se han cumplido, doce tienen cumplimiento parcial y cuatro no se han cumplido.

NO CUMPLIDAS

“...Actas de entrega recepción de obras.- Recomendación 05.- El señor Gerente General deberá disponer la inclusión en las especificaciones técnicas de la construcción de obras telefónicas de la Planta Externa, el tiempo requerido para la realización de las pruebas de calidad e, implementar procedimientos que permitan agilizar el trámite para la designación de la comisión de recepción provisional, con la finalidad de que las Actas de Entrega Recepción se suscriban dentro de los plazos establecidos en la Ley y en el respectivo contrato...”.

Situación actual.- No se encuentra evidencia de que se haya incluido el requerimiento de tiempo para las pruebas de calidad en los pliegos que contienen las especificaciones técnicas de las obras, ni de procedimientos que agilicen la designación de la comisión de recepción provisional.

“...Control de calidad.- Recomendación 06.- El señor Gerente General deberá disponer la inclusión de criterios en las cláusulas de los contratos de construcción de obras de Planta Externa, relacionados con la aplicación de pruebas de calidad para la recepción de obras y, poner en vigencia las normas técnicas y procedimientos de control de calidad para la construcción y fiscalización de redes; con la finalidad de mejorar el nivel de calidad de los servicios que ETAPA brinda a la sociedad...”.

Situación actual.- Existe una descripción de pruebas de calidad en las Normas Técnicas de Construcción de Planta Externa vigentes desde diciembre de 2005 y publicadas en la página web de ETAPA EP, sin embargo, no se encuentra una referencia a estas normas ni a las pruebas o procedimientos de control de calidad en las cláusulas de los contratos de construcción de obras de Planta Externa.

“...Repartidores en Centrales y Concentradores.- Recomendación 08.-
El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración y aplicación de normas técnicas y procedimientos para la ocupación de los repartidores en las centrales y concentradores, la identificación continua de las instalaciones, bloques de conexión y cables primarios en los repartidores en las centrales y concentradores y, un análisis de factibilidad con criterios sobre la estandarización y homologación de los bloques de conexión en repartidores; para mantener y facilitar el control, registro y manipulación de los elementos instalados...”.

Situación actual.- No existe evidencia de que se haya elaborado las normas técnicas o un procedimiento de identificación de los elementos en los repartidores, sin embargo, la comisión designada por el Gerente de Telecomunicaciones mediante memorando 2010-1467-GT de 2010-09-09 para el cumplimiento de recomendaciones de Auditoría e integrada por el Profesional 5, Profesional 4 y Profesionales 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones, ha elaborado y enviado un cronograma mediante memorando sin número de 2010-09-21 donde se considera el cumplimiento de esta recomendación aunque no se ha iniciado las actividades según lo planificado en dicho cronograma. Adicionalmente, el proyecto del gestor de redes que se encuentra en proceso de implementación por parte del Equipo de Proyecto integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones, considera el levantamiento de información de los elementos de la red de telecomunicaciones.

“...Galerías de cables en las centrales telefónicas.- Recomendación 09.-
El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración e implementación de normas técnicas y procedimientos para la asignación de ductos y soportes de herraje para el apoyo de los cables y ubicación de empalmes en las galerías, identificación continua de los cables, empalmes y ductos y, la debida iluminación de las galerías de cables en las centrales; para disminuir el riesgo de errores en la manipulación y el deterioro de las instalaciones en las galerías de cables de las centrales telefónicas...”.

Situación actual.- No se ha encontrado evidencia de que se hayan elaborado las normas técnicas o procedimientos para la asignación y ubicación de los elementos en las Galerías de las Centrales, así como para la iluminación de las galerías, sin embargo en el cronograma enviado por la Comisión de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría integrada por el Profesional 5, Profesional 4 y Profesionales 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones, se ha incluido estas actividades, así como la identificación de los elementos de la red, dentro del proyecto del gestor de redes de telecomunicaciones aprobado el 2010-04-14.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Control de la Planta Externa de Telecomunicaciones.- Recomendación 01.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá implementar mecanismos para la supervisión de las tareas de operación del personal, diseñar y administrar planes de mantenimiento de la Red y, determinar costos de operación y mantenimiento; a fin de reducir el riesgo de control de la operación y mantenimiento de la Planta Externa...”.

Situación actual.- Se tomaron algunas acciones correctivas, como la creación de la sección de Mantenimiento Preventivo en la Unidad de Red de Acceso, así como la sección de Fiscalización de Obras por Administración Directa como parte de la Unidad de Fiscalización, según memorando 2009-1830-GT de 2009-11-20, y se ejecutó un plan de mantenimiento para la sustitución de armarios de distribución entre el 2008 y 2009, sin embargo, no se evidencia que exista una administración o ejecución continua de planes de mantenimiento ni la determinación de costos de operación y mantenimiento.

“...Funcionamiento del ‘departamento de Planta Externa de Telecomunicaciones’.- Recomendación 02.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración de un Manual de Procedimientos Operativos para la Red de Planta Externa y la formulación de indicadores de operación y mantenimiento; para que el personal cumpla eficientemente las actividades asignadas y se evalúe mediante indicadores la operación y mantenimiento de la Red de Planta Externa...”.

Situación actual.- El 2010-02-11, con memorando sin número, la comisión encargada de la elaboración del “Manual de Procedimientos Operativos para la Red de Planta Externa y la formulación de indicadores de operación y mantenimiento” envió el borrador del manual al Gerente de Telecomunicaciones para su consideración, sin embargo, éste no ha sido aprobado, por lo que no ha entrado en ejecución.

“...Cumplimiento de plazos.- Recomendación 04.- El Responsable del Departamento de Fiscalización deberá mantener un control sobre el cumplimiento de los plazos contractuales para evitar el incumplimiento por parte de los contratistas...”.

Situación actual.- En el modelo de pliegos que se elabora para la contratación de obras en ETAPA EP, según indica la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, se establecen los mecanismos mediante los cuales la

fiscalización debe procurar el cumplimiento de plazos y costos, con lo que se establece la pauta para el cumplimiento de la recomendación. Sin embargo, los fiscalizadores no llevan a cabo todas las acciones necesarias para evitar los incumplimientos de plazos antes que se presenten, limitándose a estudiar la necesidad de ampliaciones según los pedidos de los contratistas y enviar los informes correspondientes con los retrasos para los cobros de las multas respectivas. En el Anexo 4 se detalla el estado de varios contratos suscritos en el 2010.

“...Obras ejecutadas por administración directa.- Recomendación 07.- El señor Gerente de Telecomunicaciones deberá establecer normas y procedimientos para la fiscalización y supervisión, el control de los recursos humanos y materiales, una adecuada documentación técnica de las obras y, la seguridad vial durante la ejecución de obras, especialmente en cuanto a seguridades, señalización y ropa de trabajo adecuada, a efectos de mantener un eficiente y efectivo control de las obras ejecutadas por administración directa y reducir el riesgo de que se produzcan accidentes de trabajo o pérdida de recursos materiales utilizados en la obra...”

Situación actual.- Según la observación realizada, se ha dotado de seguridad, señalización y ropa de trabajo adecuada a los trabajadores de Planta Externa, sin embargo, no existe una supervisión que permita un adecuado control de los recursos y la seguridad vial durante la ejecución de las obras.

“...Armarios de Distribución.- Recomendación 10.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la realización de un plan de sustitución e identificación continúa de armarios y bloques de conexión, estudio e implementación de un sistema de seguridad a través de un software de gestión, un estudio de factibilidad con criterios sobre la estandarización y homologación de los bloques de conexión en repartidores y la instalación de puestas a tierra; con la finalidad de mejorar la fiabilidad y mantener la integridad del servicio...”

Situación actual.- Como parte del trabajo habitual que realiza el personal de Planta Externa se encuentra la revisión de los elementos de red, entre los cuales se incluyen los armarios y bloques de conexión, por lo que continuamente se realiza una actualización de su estado para proceder con su arreglo o sustitución. Sin embargo, no existe un plan que se haya desarrollado en base a esta información y que permita cumplir con todos los puntos señalados en la recomendación.

“...Cajas de Distribución.- Recomendación 11.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración y aplicación de un plan de sustitución de las cajas de distribución que se encuentran en mal estado, la reinstalación de las cajas que se encuentran al alcance de los peatones o dueños de predios y, su identificación continua; para mejorar la fiabilidad y mantener la integridad del servicio en la red de abonado...”

Situación actual.- El personal de Planta Externa revisa periódicamente las cajas de distribución de la misma manera que los armarios y bloques de conexión. Al no existir un plan formalmente establecido, esta revisión es aleatoria y no permite mantener una fiabilidad e integridad adecuada. Paralelamente, el Equipo de Proyecto de Gestor de Redes de Telecomunicaciones, integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones, está implementando en la empresa un proyecto, aprobado el 2010-04-14, que se encuentra en la etapa de planificación, diseño y análisis; y considera entre sus objetivos un levantamiento, verificación e identificación íntegra de todos los elementos de la red, lo cual permitiría llevar a cabo un apropiado proceso de mantenimiento.

“...Cables de red primaria y secundaria.- Recomendación 12.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la realización y aplicación de un plan de identificación continuo de las redes, la implementación de una base de datos de registro de redes y ocupación de ductos y postes, para mantener datos reales y actualizados de los cables de red primaria y secundaria...”

Situación actual.- Dentro del Proyecto de Gestor de Redes que se lleva a cabo por el equipo responsable integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones, se contempla específicamente la identificación de los ductos, postes y cables de red primaria y secundaria, así como su inclusión dentro de una base de datos georeferenciada para su gestión y mantenimiento.

“...Instalación y traslado de líneas telefónicas.- Recomendación 13.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración de normas técnicas y procedimientos para la instalación, ordenamiento y retiro de terceras líneas, a fin de que la Red de Abonado se encuentre organizada y depurada...”

Situación actual.- El personal de Planta Externa (Red de Acceso) permanentemente verifica en campo el estado de armarios, bloques de conexión y cajas de distribución;

y, al mismo tiempo, realiza una organización y retiro de terceras líneas cuando es parte de las labores habituales de mantenimiento, sin embargo, al igual que en el caso de armarios y cajas, no existen normas o procedimientos establecidos para este trabajo.

“...Red de Banda Ancha.- Recomendación 14.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración e implementación de normas de carácter técnico para la instalación de los armarios de banda ancha y un manual para la certificación de la red y equipos de abonado de banda ancha, tomando como referencia las ‘recomendaciones’ formuladas al respecto por la Unión Internacional de Telecomunicaciones...”

Situación actual.- Existen normas técnicas elaboradas en diciembre de 2005 por el Profesional 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones para el diseño y construcción de los diversos elementos de Planta Externa y se encuentran publicadas en la página web de ETAPA EP al alcance de los contratistas. Sin embargo, dentro de estas normas no se considera el caso de los armarios y red de banda ancha. Por esta razón, el Gerente de Telecomunicaciones ha dispuesto, mediante memorando 2010-1992-GT de 2010-12-09, a una comisión formada por el Profesional 2 y los Profesionales 4 de la misma Gerencia, la actualización de estas normas con la inclusión de dichos elementos, quienes han presentado un cronograma de cumplimiento que inició en enero de 2011.

“...Calidad de funcionamiento de la red.- Recomendación 15.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la implementación de programas, procedimientos y de personal para la medición de la calidad de funcionamiento de las redes de Planta Externa; con la finalidad de garantizar la operación de la red y calidad de los servicios de telecomunicaciones...”

Situación actual.- Se encuentra en proceso de desarrollo en el Departamento de Conmutación un convenio para la realización de una tesis de grado que consiste en un sistema OTRS (Open-source Ticket Request System) que se encargará de medir periódicamente los parámetros de la red para evaluar su estado. En el nuevo Manual Orgánico Funcional de la empresa aprobado en sesión ordinaria del Directorio el 2010-11-12, consta el Departamento de Gestión de Red dentro de la Subgerencia de Desarrollo de Red, cuyo responsable se encargará de la medición de la calidad de las redes de planta externa. Además, el Gerente de Telecomunicaciones ha solicitado considerar el diseño de los Indicadores de Control de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones al Profesional 4 de la Gerencia Comercial y al Profesional 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones mediante memorando 2010-1465-GT de 2010-09-09.

“...Mantenimiento de la Red de Planta Externa.- Recomendación 16.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá disponer la elaboración de programas de mantenimiento controlado de la Red de Planta Externa, para el efecto se puede considerar los aspectos sugeridos en el Anexo N° 50 ‘Medidas de Mantenimiento’ y Anexo N° 51 ‘Elementos del Software de Mantenimiento por Actividades’; con la finalidad de reducir riesgos en la fiabilidad e integridad, así como los costos de mantenimiento de la Red de Planta Externa...”.

Situación actual.- No se han elaborado programas de mantenimiento controlado tal como indica la recomendación, sin embargo, la implementación del sistema OTRS permite realizar un mantenimiento preventivo de la red y, en el borrador del Manual de Procedimientos Operativos elaborado en febrero de 2010 por la comisión designada para el efecto en la Gerencia de Telecomunicaciones, constan los procedimientos para la realización de mantenimiento preventivo y correctivo.

“...Gestión de la Red de Planta Externa.- Recomendación 17.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá implementar procesos y herramientas informáticas, considerando criterios técnicos como los sugeridos en el modelo de Gestión de la Red Telecomunicaciones TMN (Telecommunications Management Network), con la finalidad de que se produzca la interoperabilidad e integración entre los sistemas existentes, como también, una estructura de información para la gestión y control encaminado a la maximización de la eficiencia, productividad y calidad de los servicios soportados por la red...”.

Situación actual.- El Equipo de Proyecto de Gestor de Redes, integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones, se encuentra en proceso de implementación de un Gestor de Redes de Telecomunicaciones, aprobado el 2010-04-14, lo que permitiría administrar la red de planta externa desde un solo sistema, así como manejar una estructura unificada de información para la gestión y control de la red.

Conclusión

El 2010-09-21 la Comisión de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría integrada por el Profesional 5, Profesional 4 y Profesionales 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones planteó un cronograma de acciones a realizar en la Gerencia de Telecomunicaciones, con lo cual las recomendaciones que se han cumplido

parcialmente y las que no se han cumplido, se incluyen dentro de un proceso de cumplimiento, ya que han sido consideradas dentro de este cronograma.

Adicionalmente, la implementación del Gestor de Redes por parte del Equipo de Proyecto integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones, permitirá administrar de mejor manera la red de telecomunicaciones de ETAPA EP.

Recomendaciones

Al Gerente de Telecomunicaciones:

1.- Dará seguimiento a las acciones planteadas en el cronograma elaborado por la Comisión de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría, integrada por el Profesional 5, Profesional 4 y Profesionales 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones, solicitará informes periódicos de los avances y verificará su implementación.

2.- Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, mantendrán un banco de datos y documentación de las obras de Planta Externa donde se pueda realizar un seguimiento adecuado de los avances, cumplimiento y novedades a través de los informes de fiscalización.

3.- Dispondrá a quien corresponda, la inclusión, en los pliegos y contratos de obras de Planta Externa, de especificaciones referentes a los tiempos y procedimientos necesarios para la realización de pruebas de calidad previa la entrega-recepción de las obras.

4.- Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, estudiarán la implementación del sistema OTRS como una herramienta de análisis de la red y mantenimiento preventivo, así como de seguimiento de la gestión de averías.

5.- Conjuntamente con los Subgerentes de Operaciones y de Desarrollo de Red, continuarán con el proceso de implementación del Gestor de Redes considerando adicionalmente la asignación, ubicación e identificación de los elementos existentes en las galerías y repartidores de las centrales y concentradores.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Control y Fiscalización de Obras Civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA”

Mediante oficio 2007-0318-UAIE de 2007-12-10, la Unidad de Auditoría Interna envió al Presidente del Directorio y al Gerente General el informe del examen especial al “Control y Fiscalización de Obras Civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA” aprobado el 2007-11-19 por la Contraloría General del Estado. Del análisis realizado a las seis recomendaciones existentes en este examen, se desprende que tres se encuentran cumplidas, una no se ha cumplido y dos son inaplicables.

NO CUMPLIDAS

“...Desarrollo de obras civiles de la planta externa de telecomunicaciones.- Recomendación 01.- El Gerente de Telecomunicaciones deberá realizar el seguimiento periódico de los procedimientos de control relacionados con el desarrollo de obras civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones, con la finalidad de mantenerlos actualizados para la ejecución eficiente y efectiva de las obras civiles...”.

Situación actual.- No se ha encontrado evidencia del seguimiento de los procedimientos de control en lo que se refiere a obras civiles de planta externa por parte del Gerente de Telecomunicaciones.

Conclusión

Se ha dado cumplimiento a las recomendaciones dejadas en el informe en referencia, sin embargo es necesario tomar medidas correctivas para cubrir las falencias de control que se han mantenido.

Recomendación

Al Gerente de Telecomunicaciones:

6.- Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, establecerán, documentarán e implementarán un método de seguimiento y evaluación de los procedimientos de control y fiscalización relacionados con el desarrollo de obras civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Sistema de Información Computarizado de Costos y Presupuestos_SICCP”

La Unidad de Auditoría Interna envió al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, mediante oficio 2008-0019-UAIE de 2008-01-10, el informe del examen especial al “Sistema de Información Computarizado de Costos y Presupuestos_SICCP”, aprobado el 2007-12-26. Del análisis realizado se desprende que, de las ocho recomendaciones existentes, tres se cumplieron, cuatro se cumplieron parcialmente y una no se ha cumplido.

NO CUMPLIDAS

“...Controles y seguridades generales.- Recomendación 03.- El Director Financiero deberá emitir un instructivo para la autorización y validación de la documentación fuente previa al ingreso de la información al sistema informático y, en coordinación con el Director de Informática un procedimiento para el procesamiento de transacciones rechazadas; a fin de reducir el riesgo de ingreso de información no autorizada al sistema informático...”.

Situación actual.- En la Subgerencia Financiera existe un Departamento de Análisis y Control Previo donde los servidores revisan la documentación antes de su ingreso al Sistema Contable. Adicionalmente, únicamente el Contador General es quien autoriza las transacciones y puede modificar el contenido de la información ingresada en caso de existir errores. Sin embargo, no existe un instructivo o procedimiento formal para la autorización y validación de la documentación ni para el procesamiento de transacciones rechazadas.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...el día 20 de noviembre del 2005 se aprobó el procedimiento ‘Autorización para el pago de planillas de los contratos de construcción’, el mismo que contempla cada uno de los requisitos y pasos que deben cumplir las planillas de avance de obra previo al proceso de pago. (...) Sin embargo, a través de la consultoría de ‘Optimización Empresarial’, se levantó el procedimiento para el pago de todas las obligaciones que debe asumir la Empresa, el mismo que será aprobado en las próximas semanas...”.

Si bien el procedimiento para el pago de planillas y de otras obligaciones sirve como referente para los requisitos que deben cumplir los documentos, no constituye un instructivo para el ingreso de la información al Sistema Informático ni para el procesamiento de transacciones rechazadas.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Gestión del sistema informático.- Recomendación 01.- El Director Financiero deberá preparar y gestionar la aprobación de los deberes y responsabilidades del personal del área contable e, implementar procedimientos para el monitoreo y supervisión de la operación del sistema en coordinación con el Director de Informática, en cuanto a comprobar la conciliación de las interfaces del sistema, los reportes de logs de transacciones y, el desarrollo del soporte técnico para operación del sistema; con la finalidad de mejorar la eficacia del control de la gestión del Sistema Informático de Costos y Presupuestos...”.

Situación actual.- El 2009-09-23 se realizó el levantamiento de funciones del personal del área contable, sin embargo no se cuenta aún con el manual de funciones realizado por la empresa Price Waterhouse Coopers, que ha elaborado un nuevo Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP aprobado en sesión ordinaria del Directorio el 2010-11-12. Por otro lado, no existen procedimientos para el monitoreo y supervisión de la operación del sistema, conciliación de las interfaces o reportes de logs de transacciones.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...efectivamente el 12 de noviembre del 2010 el Directorio de ETAPA EP aprobó el Manual Orgánico Funcional, sin embargo hasta la presente fecha no ha sido totalmente difundido. El Manual de Funciones aún no se presenta para la aprobación por parte del Directorio, correspondiéndole a la Subgerencia de Talento Humano gestionar esta aprobación...”.

“...Diseño integrado de costos, presupuestos y contabilidad.- Recomendación 02.- El Director Financiero deberá presentar al señor Gerente General un estudio de integración de costos y presupuestos en coordinación con el Director General de Planificación, de acuerdo con el marco de referencia de la contabilidad, el presupuesto y los costos gubernamentales; con la finalidad de que se resuelva sobre la pertinencia de implementar un sistema integrado que permita contar con información sobre las ‘Distribuciones de Costos’ de cada una de las actividades de la Empresa para la adopción de decisiones...”.

Situación actual.- Existe una definición de alrededor de 1.200 Centros de Costos en el sistema de costos y presupuestos de ETAPA EP, sin embargo, no se están planificando los presupuestos individualmente para cada uno de ellos. Adicionalmente, el Subgerente Financiero ha solicitado al Subgerente Jurídico, mediante memorando 2010-1280-SF de 2010-11-18, la revisión legal de los pliegos para la implementación de un nuevo Sistema de Costos ABC (Activity Based Costing) que integraría los costos y presupuestos de ETAPA EP por los servicios que brinda y las actividades que realiza la empresa.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...esta actividad está siendo coordinada con la Subgerencia de Asesoría Jurídica para la elaboración de los pliegos. (...) Los recursos para esta contratación se encuentran debidamente presupuestados para el ejercicio económico 2011; no obstante dependen de la agilidad en los procesos de contratación...”.

“...Controles y seguridades específicas.- Recomendación 04.- El Director Financiero deberá implementar mecanismos para el control concurrente en el ingreso de datos al sistema informático (para el efecto puede tomar como referencia el documento del Anexo N° 2 ‘Controles de Entrada / Origen’), controles programados utilizando la herramienta de auditoría del sistema en coordinación con el Director de Informática, mecanismos de control de la información de salida generada por el sistema y eventos de capacitación del sistema CG/IFS; con la finalidad de que los controles y seguridades específicas del sistema informático alcancen niveles óptimos de eficacia...”.

Situación actual.- Existe un control automático en el ingreso al sistema, limitaciones de acceso según el perfil del usuario y el equipo utilizado, así como respaldos de ingreso y salida de documentación. Sin embargo, no se ha establecido la realización de controles programados en coordinación con otras áreas ni se encuentra evidencia de cursos de capacitación, no obstante de que el Contador General indicó que han recibido cursos por parte de los distribuidores del Sistema Informático Contable.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...las claves y permisos para acceder al sistema contable, están asignados únicamente y exclusivamente a los funcionarios del Departamento

de Contabilidad; sin embargo, solo para realizar consultas se entregó claves a funcionarios de la Subgerencia Financiera; con cuya clave no se puede afectar los registros. Estas autorizaciones las otorga directamente el Contador de la Empresa. En relación a los procesos de capacitación en el sistema contable, se han realizado algunos eventos con la participación de funcionarios de los diferentes departamentos de la Subgerencia Financiera, capacitación brindada por los distribuidores del propio sistema contable, en los módulos: Presupuestos, Contabilidad, UNICLASS, reportes, etc...”.

“...Operación automatizada del diseño integrado de costos, presupuestos y contabilidad.- Recomendación 07.- El Director Financiero con la participación del Contador General y el Responsable de Presupuestos deberá elaborar un instructivo sobre las operaciones automatizadas que se realizan en el sistema y capacitar al personal involucrado con relación al registro de las transacciones por centro de costos, de acuerdo a una estructura de costos integrada a contabilidad y presupuestos gubernamentales; con la finalidad de que la alta Dirección de la Empresa cuente con información sobre el costo de las diversas actividades para la adopción de decisiones respectivas...”.

Situación actual.- Al momento no existe un instructivo sobre las operaciones automatizadas que se realizan en el Sistema de Costos y Presupuestos, sin embargo, con la adopción del nuevo sistema de Costos ABC se establecería un manual o instructivo para el registro de las transacciones según las necesidades de la empresa, donde se debe incluir una capacitación sobre su uso.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...esta actividad se encuentra debidamente programada en los POA’S de la Subgerencia Financiera con los fondos suficientes en el presupuesto del ejercicio 2011 para el respectivo proceso contractual...”.

Conclusión

Se han realizado acciones tendientes al cumplimiento de las recomendaciones dejadas en los exámenes de auditoría interna, sin embargo no todas se han cumplido, por lo que es necesario dar seguimiento a los controles actuales y complementarlos para cumplir plenamente con las recomendaciones.

Recomendaciones

Al Subgerente Financiero:

7.- Dará seguimiento a la contratación e implementación del Sistema de Costos ABC, definiendo claramente los Centros de Costos de ETAPA EP y las necesidades de capacitación y distribución de manuales de uso entre los usuarios del sistema.

8.- Estudiará la necesidad de la adquisición de un software de auditoría, coordinará con el Auditor Interno y el Subgerente de Tecnologías de Información la instalación del software y la capacitación en su uso, con el fin de desarrollar procedimientos de monitoreo y supervisión de los datos ingresados al sistema de costos y presupuestos.

9.- Elaborará un instructivo sobre el procedimiento a seguir para la autorización y validación de la documentación antes de su ingreso al Sistema Contable, así como del procesamiento de transacciones.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM”

Con oficio 2008-0108-UAIE de 2008-03-10, la Unidad de Auditoría Interna envió al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, el informe del examen especial al “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM”, aprobado por la Contraloría General del Estado el 2008-03-05. Luego del análisis realizado a las recomendaciones existentes en el examen especial se define que, de las catorce recomendaciones, siete se han cumplido, dos no se cumplieron y cinco no son aplicables ya que hacen referencia directa al proceso de desarrollo del sistema que finalizó en el momento en que el software entró a producción.

NO CUMPLIDAS

“...Especificaciones para controlar datos.- Recomendación 10.- El Director de la Unidad de Proyectos Informáticos, deberá disponer al desarrollador de los módulos de mediación, valoración y facturación la inclusión de especificaciones de requerimientos de software relacionadas con el balanceo y conciliación de datos de salida para el control de datos relacionados con el control de totales de la cantidad de registros y minutos que pasan de

medición a valoración, la totalidad de registros y minutos facturados, la generación de bolsas de rechazos en mediación y valoración, para el efecto puede tomar como referencia los puntos de medida que se encuentran en el Anexo N° 3 denominado 'Puntos de Medida Potenciales en el Sistema de Facturación' y a criterios emitidos en las recomendaciones de la UIT de la Serie D – 'Principios generales de tarificación'; con la finalidad de asegurar la fiabilidad de los datos que el sistema produce, mediante el procesamiento de datos basado en pistas de auditoría...".

Situación actual.- El control de los datos para encontrar diferencias o inconsistencias en el proceso de mediación y la generación de bolsas de rechazos es realizada por el Profesional 3 del Departamento de Aseguramiento de Ingresos, sin la ayuda del sistema SIGECOM, mediante procesos semiautomáticos de comprobación y análisis de la información existente. La valoración es efectuada por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información posterior a esta verificación, sin que exista un módulo que se encargue del balance y conciliación de datos o el manejo de una bolsa de rechazos.

“...Actualización de datos del módulo de la base única de clientes.-

Recomendación 13.- *El señor Gerente General deberá gestionar la celebración de convenios con instituciones relacionadas y disponer la implementación de políticas y procedimientos para el intercambio de información y actualización de los catastros de abonados de telecomunicaciones, agua potable y alcantarillado, con la finalidad de mantener eficiencia e integridad en la actualización de los datos del módulo de la base única de clientes del sistema informático SIGECOM...".*

Situación actual.- La base única de clientes del sistema informático SIGECOM fue alimentada hace alrededor de tres años con información de otras instituciones como el Registro Civil, Tribunal Supremo Electoral y Servicio de Rentas Internas. Desde entonces no se ha realizado ninguna actualización a la base de datos debido a la ausencia de convenios, políticas o procedimientos para el intercambio de información, por lo que los datos existentes se encuentran, en muchos casos, desactualizados.

Conclusión

La mayor parte de las recomendaciones planteadas en el examen han sido cumplidas, sin embargo, es necesario dar cumplimiento a las restantes debido a que hacen referencia a necesidades y procedimientos críticos dentro del manejo de datos de la empresa mediante el sistema SIGECOM.

Recomendaciones

Al Gerente General:

10.- Gestionará la celebración de convenios con instituciones que manejen datos relevantes de información de clientes según las necesidades de las diferentes áreas de la empresa y dispondrá al Subgerente de Tecnologías de Información la implementación de políticas y procedimientos que permitan mantener actualizada la base única de clientes de ETAPA EP en función de los convenios firmados.

Al Subgerente de Tecnologías de Información:

11.- Analizará la creación o modificación de un módulo del sistema SIGECOM que se encargue del balance y conciliación de los datos de los registros y minutos medidos, valorados y facturados, así como de la generación de bolsas de rechazos, con el apoyo del Responsable del Departamento de Aseguramiento de Ingresos, según la recomendación constante en el examen especial en referencia.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial al “Movimiento de la cantidad de cable multipar de las Obras por Administración Directa de la Gerencia de Telecomunicaciones”

La Unidad de Auditoría Interna, mediante oficio 2009-0016-UAIE de 2009-01-20, entregó al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, el informe del examen especial al “Movimiento de la cantidad de cable multipar de las Obras por Administración Directa de la Gerencia de Telecomunicaciones”, aprobado el 2008-11-18 por la Contraloría General del Estado. Del análisis realizado a las recomendaciones del Examen, se concluye que, de las ocho recomendaciones existentes, tres se han cumplido, dos se cumplieron parcialmente y tres no se cumplieron.

NO CUMPLIDAS

“...Proceso de almacenamiento del cable multipar en la bodega general.- Recomendación 02.- Al Director Financiero.- Deberá implementar procedimientos para la identificación, organización del cable multipar por ítems

y la forma de almacenamiento en función de lo previsto por el fabricante, con la finalidad de mantener un control de la existencia real y estado del cable por tipos...”.

Situación actual.- Al momento se está identificando, clasificando y almacenando el cable multipar por tipo y longitud alrededor de pilotes de madera por iniciativa del Gerente de Telecomunicaciones. Sin embargo, no existe en la Bodega General un procedimiento formalmente definido bajo consideraciones técnicas que permita determinar la manera óptima en que deba ordenarse el cable multipar ni tampoco una planificación que garantice la continuidad del procedimiento u organización que actualmente se está llevando a cabo.

“...Registro de las características del cable multipar en el sistema informático de bodega.- Recomendación 04.- Al Director Financiero:- Deberá disponer al Responsable del Departamento de Activos Fijos y Bodegas, el ingreso e informe de los retazos de cable multipar con sus características y estado del cable en el sistema informático al momento en que el personal de la Red de Acceso realice el reingreso en la Bodega General, planificar constataciones físicas periódicas de los retazos reingresados a Bodega y, dar de baja en forma periódica los cables ingresados al sistema informático como obsoletos observando los procedimientos legales aplicables; con la finalidad de que la Empresa cuente con los saldos reales de retazos del sistema informático y exista un control sobre la baja del cable en estado obsoleto...”.

Situación actual.- En la Bodega General no se cuenta con personal encargado de la tarea de ingreso y verificación de los retazos de cable multipar a través de procedimientos adecuados, por lo que este material es depositado en los patios sin un control ni orden preestablecido, lo cual dificulta la tarea de análisis y constatación física para la clasificación del material y para aplicar procesos de baja según las disposiciones legales vigentes.

“...Registro del movimiento del cable multipar telefónico.- Recomendación 06.- Al Director de Financiero:- Deberá implementar mecanismos y procedimientos que permitan conciliar periódicamente la información del sistema informático de bodega con la información registrada en las cuentas de mayor general de la Contabilidad, con la finalidad de mejorar el nivel de confianza en los saldos del cable multipar...”.

Situación actual.- No existe un mecanismo o procedimiento para conciliar periódicamente la información de Bodega con el mayor general de Contabilidad, sin

embargo, el Subgerente Financiero envió al Subgerente de Tecnologías de Información, los pliegos de un nuevo módulo del Sistema de Costos y Presupuestos para el manejo de la Bodega General para su revisión. Este módulo permitirá administrar la información directamente desde el Sistema Informático Contable de la empresa, lo cual mantendría los datos permanentemente actualizados.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero indica respecto a la elaboración y envío de los pliegos que *“...no existe un pronunciamiento formal por parte de la Subgerencia de Informática, difiriéndose esta contratación desde el mes de febrero del año 2010...”*.

El Subgerente de Tecnologías de Información, con memorando 2011-0084-SI de 2011-03-25 informa que ha mantenido una comunicación permanente con la Subgerencia Financiera, donde ha expresado su *“...preocupación por llevar el debido proceso de evaluación de la solución...”*, ya que *“...debe validar la real posibilidad de incorporarla a la arquitectura de TI existente en la empresa...”*.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Registro del cable multipar utilizado en obras por administración directa.- Recomendación 07.- Al Gerente de Telecomunicaciones:- En coordinación con el Director Financiero, deberá implementar registros prenumerados para el control del uso y reporte de los materiales utilizados en las obras por administración directa, depurar los saldos de las cuentas del sistema informático de ‘partes de trabajo’ en base de los datos de los reportes de materiales e, implementar procedimientos para el control del uso del cable multipar egresado de Bodega General mediante constataciones físicas periódicas a los custodios responsables y, para el reporte por parte del fiscalizador de obras por administración directa de las causas y justificativos cuando existan diferencias por uso del cable multipar reportado por los inspectores; con la finalidad de mejorar el control de la existencia real del cable multipar para obras por administración directa...”

Situación actual.- Se usan registros prenumerados para los egresos y reintros de material en la Bodega General, se está llevando el reporte diario del uso de este material por parte de los Inspectores y se controla a través de la Unidad de Fiscalización antes de su ingreso al sistema de “Partes de Trabajo”. Sin embargo, no se realiza una depuración de los saldos de este sistema ni existen procedimientos

para realizar constataciones físicas periódicas o para el reporte de diferencias. Por otro lado, el Subgerente Financiero ha delegado al Profesional 1 de esa Subgerencia para llevar a cabo las funciones de toma física de inventarios, cierres diarios, registro de diferencias, determinación de stock, supervisión de partes de trabajo, entre otras, lo que permitiría cumplir con la finalidad de la recomendación.

“...Integridad de la información procesada por el sistema informático de registro de partes de trabajo.- Recomendación 08.- Al Director Financiero:- En coordinación con el Director de informática y Gerente de Telecomunicaciones, deberá implementar procedimientos para el registro de toda la información correspondiente a los materiales utilizados en función del número de egreso determinado por el Sistema Informático de Bodegas y, la realización de conciliaciones, balanceo y justificación de los saldos de materiales en el Sistema Informático de Registro de Partes de Trabajo, con la finalidad de mejorar la integridad de la información correspondiente a materiales utilizados en obras por administración directa...”.

Situación actual.- El registro del uso de materiales se realiza en función del número de egreso dado por el Sistema Informático de Bodega y los reingresos se hacen, si es aplicable, con este mismo procedimiento, pero sin realizar conciliaciones y justificación de los saldos en el Sistema Informático de Partes de Trabajo. Sin embargo, la delegación del Profesional 1 por parte del Subgerente Financiero para el control del inventario y de Partes de Trabajo, permitirá mejorar la integridad de la información correspondiente a los materiales utilizados en obras por administración directa.

Con memorando 2011-0319-SF de 2011-03-09, el Subgerente Financiero informa que:

“...los resultados de la toma física de inventarios, cierres diarios, ingresos y reingresos de materiales, están siendo coordinados por parte del profesional 1 designado por la Subgerencia Financiera, lo que permitirá cumplir la recomendación...”.

Conclusión

Existen recomendaciones cumplidas y en proceso de cumplimiento, sin embargo, no se advierte un correcto manejo del material existente en Bodega, por lo que se ha inobservado varias recomendaciones.

Recomendaciones

Al Subgerente Financiero:

12.- Solicitará al Gerente de Telecomunicaciones la designación de un servidor que elabore un instructivo que sirva de guía para la identificación, clasificación y almacenamiento del cable multipar. Facilitará los instrumentos y herramientas necesarias para que se realicen adecuadamente estas actividades según lo indicado en dicho instructivo; y, dispondrá su aplicación permanente al servidor encargado de la recepción y registro del cable multipar.

13.- Dará el manejo adecuado al Sistema Informático de Bodega para su conciliación con el Sistema de Costos y Presupuestos, así como a las actividades de control de existencias en Bodega y Partes de Trabajo, de manera que se pueda garantizar la integridad de la información de los sistemas informáticos así como el uso y la existencia real de cable multipar.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Instalación y Funcionamiento de la Red de Nueva Generación de ETAPA”

Mediante oficio 2009-0032-UAIE de 2009-02-02, la Unidad de Auditoría Interna envió al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, el informe del examen especial a la “Instalación y Funcionamiento de la Red de Nueva Generación de ETAPA”, aprobado el 2008-12-23 por la Contraloría General del Estado. En dicho examen se han dejado cinco recomendaciones, de las cuales dos se han cumplido y tres se han cumplido parcialmente.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Plazos.- Recomendación 01.- Al señor Gerente General:- Deberá disponer al Gerente de Telecomunicaciones que para la ejecución de contratos, adquisición de bienes que comprendan la instalación y pruebas de equipos, ETAPA cuente con una planificación que permita tener listas las obras civiles y eléctricas con la finalidad de que las ampliaciones de plazo no sean imputables a ETAPA...”.

Situación actual.- No se ha encontrado una disposición o planificación de obras civiles y/o eléctricas para los contratos, aunque en ciertos casos se ha realizado “contratos globales”, donde el contratista es también responsable de las obras civiles y eléctricas, sin embargo, este procedimiento no está normado y no se aplica en todos los casos.

“...Funcionamiento de la red de nueva generación.- Recomendación 04.- Al señor Gerente General.- Deberá disponer a los Gerentes de Comercialización y Telecomunicaciones, en coordinación con el Director General de Planificación en las áreas de su competencia, el diseño e implementación de planes para la comercialización de nuevos servicios que permitan explotar la capacidad de la Red NGN instalada...”

Situación actual.- El Gerente de Telecomunicaciones ha dado a conocer estudios y análisis técnicos para la implementación de nuevos servicios como IPTV (Televisión por Protocolo de Internet), doble y triple play, entre otros. Adicionalmente, se realizó una consultoría en abril de 2010 por parte de la Price Waterhouse Coopers, cuyo informe sugiere, en sus recomendaciones finales, que es “...fundamental blindar su mercado natural, lo que requiere potenciar una serie de aspectos...” entre los cuales se encuentra el desarrollar “...acciones emergentes para incrementar su nivel de penetración de banda ancha en sus clientes de telefonía fija...”, por lo que los esfuerzos de ETAPA EP se han orientado a la masificación de los servicios de Banda Ancha. Por otro lado, el Gerente Comercial ha proyectado realizar en el 2011 un estudio para brindar servicios de valor agregado sobre la red de Banda Ancha.

“...Liquidación económica del contrato.- Recomendación 05.- Al Director Financiero.- Deberá realizar un seguimiento de los valores a cancelar por concepto de mantenimiento según lo estipulado en la Escritura No 5 661, con la finalidad de que los pagos pendientes estén de acuerdo a las cláusulas del contrato de adquisición de bienes...”

Situación actual.- La empresa contratista HUAWEI realizó la tarea de mantenimiento durante los seis meses posteriores a la firma del acta de entrega-recepción definitiva el 2008-06-02, sin embargo, a criterio del Administrador del Contrato, esta tarea no fue cumplida a cabalidad, por lo que se solicitó al contratista que designe un técnico especializado para que permanezca por un período

aproximado de dos meses en ETAPA EP, quien deberá realizar tareas específicas previamente acordadas, así como también verificar el licenciamiento de la totalidad de los servicios especiales. Estas tareas estaban previstas realizarse a partir del 2010-11-15, pero debido a un accidente que sufrió el personal técnico del contratista, se pospuso hasta segunda orden.

Conclusión

El proceso de instalación y puesta en funcionamiento de la red de nueva generación de ETAPA EP se cumplió adecuadamente y las recomendaciones dejadas en el examen también han sido consideradas, sin embargo se plantean nuevas recomendaciones con el fin de dar continuidad a los procesos de contratación que realiza la empresa.

Recomendaciones

Al Gerente General:

14.- Dispondrá al Gerente de Telecomunicaciones que, previo a la aprobación de pliegos que incluyan la instalación y prueba de equipos, presente la planificación de la construcción o adecuación de las obras civiles y eléctricas necesarias para la ejecución de los contratos correspondientes.

15.- Dispondrá al Gerente Comercial que realice los estudios correspondientes para la implementación y comercialización de nuevos servicios de telecomunicaciones en virtud de la capacidad y funcionalidad de la red NGN (Red de Próxima Generación) instalada en ETAPA EP con el apoyo técnico del Gerente de Telecomunicaciones.

Al Gerente de Telecomunicaciones:

16.- Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, verificarán el cumplimiento de las actividades de mantenimiento inicial realizadas por el Contratista en relación a la Escritura número 5.661 y solicitarán el pago correspondiente de acuerdo a las cláusulas del contrato de adquisición de bienes.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios”

La Unidad de Auditoría Interna entregó al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, mediante oficio 2009-0192-UAIE de 2009-05-29, el informe del examen especial a la “Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios”, aprobado por la Contraloría General del Estado el 2009-05-12. Del análisis realizado se desprende que, de las diez recomendaciones constantes en el examen, dos están cumplidas, seis se han cumplido parcialmente, una no se ha cumplido y una es inaplicable.

NO CUMPLIDAS

“...Gestión de la seguridad.- Recomendación 06.- Al Gerente de Telecomunicaciones.- Deberá disponer el diseño de un Manual de Gestión de Seguridad y la implementación de las políticas, planes de contingencia y recuperación, procedimientos internos y funciones de seguridad para las redes de banda ancha y multiservicios descritas en el manual, con la finalidad de mejorar el nivel de seguridad de las redes de banda ancha y multiservicios.”

Situación actual.- No se ha diseñado el Manual de Gestión de Seguridad ni las políticas o planes de contingencia para las redes de planta externa.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Operación de la Red de Banda Ancha y Multiservicios.- Recomendación 02.- Al señor Gerente General.- Dispondrá a los Gerentes de Telecomunicaciones y Comercialización y, al Director General de Planificación en el ámbito de sus competencias, el diseño e implementación de una Red de Gestión de las Telecomunicaciones para la Empresa, basado en modelos estándar como TMN, e-TOM, ITIL, NGOSS; con la finalidad de contar con un gestor capaz de agrupar a los gestores de las distintas plataformas y fabricantes y, establecer procesos, procedimientos y funciones para la Gestión de Averías, de la seguridad, de la contabilidad, de la configuración y de la calidad de funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones que ETAPA brinda a la sociedad...”

Situación actual.- El Proyecto de Gestor de Redes, aprobado el 2010-04-14, se encuentra en proceso de implementación por parte del Equipo de Proyecto integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones y servirá como gestor único de la red de planta externa.

“...Gestión de la calidad.- Recomendación 03.- Al Gerente de Telecomunicaciones:- En coordinación con el Gerente Comercial, deberán diseñar e implementar políticas, procedimientos, funciones y métricas para el control, medición y análisis de la calidad de la red y servicios, con la finalidad de generar información y mejorar la calidad de los servicios que ETAPA brinda a la sociedad a través de las redes de banda ancha y multiservicios...”

Situación actual.- Existen métodos para la medición de la calidad de la red de banda ancha y los servicios que se prestan, como encuestas de satisfacción al cliente o tiempos de aprovisionamiento y solución de reclamos, y periódicamente se generan indicadores que permiten la evaluación de esta calidad en los informes mensuales de banda ancha generados por el Profesional 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones encargado de esta actividad. Adicionalmente, dentro del nuevo Manual Orgánico Funcional elaborado por la Price Waterhouse Coopers y aprobado en sesión ordinaria del Directorio el 2010-11-12, se ha incluido el Departamento de Gestión de Red dentro de la Subgerencia de Desarrollo de Red, que tiene entre sus actividades la medición y análisis de la calidad de la red y sus servicios.

“...Gestión de averías.- Recomendación 04.- Al Gerente de Telecomunicaciones:- En coordinación con el Gerente Comercial, deberá diseñar e implementar políticas, procedimientos y funciones que fijen los objetivos de fiabilidad, disponibilidad y supervivencia, con la finalidad de mejorar la gestión de averías de las redes de banda ancha y multiservicios...”

Situación actual.- Para la gestión de averías, los Gerentes Comercial y de Telecomunicaciones, realizan un seguimiento periódico de los indicadores de reclamos de banda ancha y los tiempos de solución generados por el Profesional 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones. Adicionalmente, con la implementación del sistema OTRS en el Departamento de Conmutación, se espera una gestión preventiva de

averías en la red, así como un manejo adecuado a través del Gestor de Redes que está siendo implementado en la Gerencia de Telecomunicaciones a cargo del Equipo de Proyecto integrado por el Profesional 1 de la Subgerencia de Tecnologías de Información, el Asistente Técnico 1 y los Profesionales 1 y 4 de la Gerencia de Telecomunicaciones.

“...Gestión de la configuración.- Recomendación 05.- Al Gerente Comercial:- Deberá diseñar e implementar planes para el aprovisionamiento de los servicios como definición de características, funciones de mercadeo, investigación y desarrollo (I+D) de nuevos productos y estrategias comerciales y, evaluar los resultados en forma periódica, con la finalidad de mejorar y posicionar, dentro de los respectivos mercados, los productos que ETAPA brinda a la sociedad mediante las redes de banda ancha y multiservicios...”.

Situación actual.- El Gerente Comercial actuante y el Gerente Comercial y Subgerente de Marketing y Ventas han desarrollado estrategias comerciales, planes de marketing y planes de ventas y aprovisionamiento. Adicionalmente se tiene planificado, dentro del Plan Operativo Anual de 2011 de la Gerencia Comercial, realizar una consultoría de investigación para la comercialización de servicios de valor agregado sobre la red de banda ancha.

“...Cumplimiento del reglamento para la prestación del servicio de acceso a Internet.- Recomendación 07.- Al Gerente Comercial:- Establecerá los mecanismos para realizar la suspensión del servicio en forma automática a los clientes que no han cancelado los valores adeudados por más de un mes, con la finalidad de disminuir el riesgo de incremento de la cartera por mora en el servicio de banda ancha...”.

Situación actual.- La suspensión del servicio se realiza de manera semiautomática, ya que se generan grupos de cuentas que son ingresadas paulatinamente al sistema de aprovisionamiento de servicios de Banda Ancha para proceder con el corte sin sobrecargarlo, evitando que se encolen las peticiones y se vuelva inutilizable, sin embargo, el tiempo promedio de mora ha sido de casi 53 días en los últimos cortes efectuados hasta el 2011-01-25, existiendo clientes con más de 100 días de mora, superando los 30 días que se tiene como plazo para cancelar por el servicio antes del corte respectivo. En el servicio de Internet de Banda Ancha se ha producido un crecimiento significativo del número de clientes, así como también un incremento de la cartera, existiendo un valor de cuentas por cobrar de 818 161,48 USD desde

abril de 2007 hasta diciembre de 2010, que representa el 11,56% de la facturación de 7 077 235,98 USD de ese mismo período, por lo que se trata de una área crítica que debe manejarse con cuidado y administrarse con las herramientas apropiadas.

“...Supervisión de la calidad.- Recomendación 10.- Al Gerente Comercial:- En coordinación con el Gerente de Telecomunicaciones y el Responsable de Aseguramiento de Ingresos, deberá diseñar e implementar funciones para la supervisión de la calidad de los servicios que se brindan a través de las redes de banda ancha y multiservicios, considerando los requerimientos de recursos técnicos y de personal para el desarrollo de éstas actividades, con la finalidad de establecer un control y generar información sobre la calidad de los servicios de banda ancha...”

Situación actual.- La supervisión de la calidad de los servicios se lleva a través de indicadores de gestión de reclamos y de satisfacción del cliente sin que existan funciones definidas para hacerlo. Sin embargo, según la estructura del nuevo Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP aprobado en sesión ordinaria del Directorio el 2010-11-12, se ha definido el Departamento de Gestión de Red dentro de la Subgerencia de Desarrollo de Red como el encargado de las mediciones de calidad de la red y los servicios que se brindan, siendo el área responsable de esta supervisión.

Conclusión

Dentro de la empresa se están implementando soluciones como el Gestor de Redes, el sistema OTRS y la nueva estructura orgánica funcional. Estas acciones, enfocadas a mejorar la calidad de los servicios que ETAPA EP brinda, han permitido también el cumplimiento de varias recomendaciones dejadas en los exámenes de auditoría.

Recomendaciones

Al Gerente de Telecomunicaciones:

17.- Conjuntamente con el Subgerente de Desarrollo de Red, definirán las políticas, procedimientos, parámetros e indicadores que el Responsable del Departamento de Gestión de Red deberá seguir para la medición y supervisión de la calidad de la red de telecomunicaciones, así como los reportes e informes que deberá presentar.

18.- Conjuntamente con el Gerente Comercial, analizarán el procedimiento de suspensión del servicio de internet por falta de pago y, con el apoyo del Subgerente de Tecnologías de Información, implementarán una solución técnica que permita eliminar el problema de sobrecarga por peticiones simultáneas de corte con el fin de automatizar el proceso.

19.- Conjuntamente con los Subgerentes de Operaciones y Desarrollo de Red, elaborarán un manual de gestión de seguridad y contingencia para la red de telecomunicaciones de ETAPA EP, dentro del marco del levantamiento de información e implementación del Gestor de Redes.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Liquidación de Interconexión del Tráfico con Operadores de Telefonía Fija y Celular”

El informe del examen especial a la “Liquidación de Interconexión del Tráfico con Operadores de Telefonía Fija y Celular” fue aprobado por la Contraloría General del Estado el 2009-11-04 y enviado al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP el 2009-11-10 mediante oficio 2009-0420-UAIE. Las tres recomendaciones existentes en este informe se han cumplido parcialmente.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Estado de la interconexión con operadores de telefonía fija y móvil.- Al Gerente General:- 1.- Deberá disponer a la comisión asignada para la negociación de acuerdos de interconexión, continúe con las negociaciones correspondientes con los operadores con los que ETAPA se encuentra en proceso de suscripción de acuerdos de interconexión, con la finalidad de que la Empresa cuente con las condiciones económicas y técnicas de interconexión con estos operadores...”.

Situación actual.- Las negociaciones de interconexión aún se mantienen con algunos operadores para llegar a un acuerdo, según las circunstancias específicas de cada uno de ellos, debido a que se han producido cambios en las condiciones técnicas y legales y se mantienen cuentas o ajustes pendientes; como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Estado de la Interconexión con Operadores de Telefonía Fija y Celular

Operador	Estado	Observaciones
Global Crossing	Acuerdo Vigente	Renovación automática en octubre de 2010 por dos años más.
SETEL S.A.	Acuerdo Vigente	Renovación pendiente desde abril de 2010 (dos años plazo).
CNT E.P.	Acuerdo Transitorio	Se sigue usando el acuerdo con la ex - Andinatel, aunque se envió la propuesta del nuevo acuerdo.
CONECCEL S.A.	Acuerdo Vigente	Se encuentra en negociación el acuerdo para el pago de tráfico por portabilidad numérica.
OTECCEL S.A.	Acuerdo Vigente	Próxima renovación por cinco años más en el 2011 (al igual que con CONECCEL S.A.).
TELECSA	Acuerdo Vigente	Renovación en el 2012 por cinco años más.
ECUADOR TELECOM S.A.	Disposición de Interconexión	No existe interconexión física debido a inconvenientes técnicos por parte de la operadora.
LINKOTEL S.A.	Disposición de Interconexión	No existe interconexión física debido a inconvenientes técnicos por parte de la operadora.

Fuente: Departamento de Otros Operadores

Elaboración: Auditoría Interna

“...Organización del departamento de otros operadores.- Al Gerente General:- 2.- *Dispondrá al Gerente de Telecomunicaciones, en coordinación con el Director de Recursos Humanos, la elaboración e implementación de una estructura departamental y funcional, un cuadro de asignación de funciones para el Departamento de Otros Operadores, previo la aprobación de la Gerencia General, considerando como base las necesidades descritas por la Gerencia de Telecomunicaciones mediante Oficio No. 2008-1049-GT, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Manual Orgánico Funcional de la Empresa y demás necesidades de la Empresa para la relación con otros operadores...”*

Situación actual.- En el nuevo Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP aprobado en la sesión ordinaria de Directorio de 2010-11-12 se contempla la existencia de la Subgerencia de Regulación dentro de la Gerencia de Telecomunicaciones cuyos departamentos, funciones y estructura cumplirían con las necesidades descritas en la recomendación.

“...Calidad de la interconexión con los operadores de telefonía fija y móvil.- Al Gerente de Telecomunicaciones:- 3.- Deberá implementar los mecanismos para que el Departamento de Otros Operadores procese la información y establezca el nivel de Calidad de la Interconexión en base a la información proporcionada por las áreas de Conmutación y Transmisiones, considerando como referente los Contratos de Interconexión suscritos con los operadores de telefonía fija y móvil, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos en los acuerdos de interconexión...”

Situación actual.- El Profesional 1 del Departamento de Conmutación realiza una medición diaria de la completación de llamadas de interconexión y registra la información en las bases de datos de la empresa. Adicionalmente, en el Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP se ha definido que en el Departamento de Liquidación de Tráfico y Facilidades con Terceros de la Subgerencia de Regulación se realice el análisis de esta información para verificar la calidad de interconexión.

Conclusión

Las tres recomendaciones dejadas en este examen se encuentran en proceso de cumplimiento, en parte debido a que el nuevo Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP cubre parcialmente su cumplimiento y los procesos legales que implican el manejo de acuerdos de interconexión necesitan un tratamiento continuo.

Recomendaciones

Al Gerente de Telecomunicaciones:

20.- Establecerá los procedimientos que el Subgerente de Regulación debe seguir para cumplir con las necesidades de ETAPA EP en cuanto al manejo de la interconexión con otros operadores, así como para controlar la calidad de esta interconexión.

21.- Conjuntamente con el Subgerente de Regulación, darán seguimiento continuo a los procesos de negociación de acuerdos de interconexión con otros operadores con el fin de disponer de condiciones legales, económicas y de calidad apropiadas para ETAPA EP y sus abonados. Realizarán las acciones pertinentes para la renovación del Acuerdo de Interconexión existente con SETEL S.A., la firma del Acuerdo apropiado con CNT E.P. y la regularización del Acuerdo con CONECEL S.A. en cuanto al pago

por portabilidad numérica; y tomarán las medidas necesarias, que se encuentren al alcance de ETAPA EP, para dar cumplimiento a las Disposiciones de Interconexión con Ecuador Telecom S.A. y Linkotel S.A. y negociar los Acuerdos respectivos.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Call Center”

La Unidad de Auditoría Interna envió al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, el oficio 2009-0442-UAIE de 2009-11-27 con el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Call Center”, aprobado por la Contraloría General del Estado el 2009-11-24. Luego de la evaluación del cumplimiento de las recomendaciones dejadas en este examen se desprende que, de las catorce recomendaciones existentes, siete se han cumplido y siete tienen cumplimiento parcial.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Estructura funcional y organizacional del Call Center.- Al Gerente Comercial:- 2.- Conjuntamente con el Director de Recursos Humanos actualizarán el Manual Orgánico Funcional y definirán la estructura orgánica del área del Call Center, con la finalidad de que la Gerencia Comercial cuente con la estructura y funciones definidas...”.

Situación actual.- En el nuevo Manual Orgánico Funcional aprobado en la sesión ordinaria del Directorio de 2010-11-12 se ha incluido el Contact Center, que vendría a sustituir al actual Call Center, el cual se está implementando en la empresa a través de un proceso que lleva adelante el Subgerente de Operaciones de Telecomunicaciones. La estructura y funciones definidas permitirán a ETAPA EP contar con un centro de contacto que brinde los servicios y facilidades que tanto los abonados como la empresa requieren.

Con memorando 2011-0624-GC de 2011-03-22, el Gerente Comercial indica que:

“...una vez que la consultora Price Waterhouse Coopers finalizó el componente de la nueva estructura organizacional para ETAPA EP se ha procedido a difundir internamente la nueva estructura orgánica, la misma que entrará en vigencia a partir del 15 de marzo del presente año...”.

“...Documentación de procedimientos de operación del Call Center.- Al Gerente Comercial:- 3.- Dispondrá al Responsable de Gestión de Servicios al Cliente, que desarrolle e implemente los procedimientos relacionados con la Operación Interna, Control de Calidad y Contacto con el Cliente Interno y Externo, previo aprobación del Gerente General, con la finalidad de que se documenten todas las actividades que se realizan en el Call Center...”

Situación actual.- La Agente de Servicios de Atención al Cliente elaboró un manual de procedimientos del Call Center, así como guiones para la atención al cliente interno y externo que, sin embargo, no han sido aprobados por el Gerente General debido a que se considera realizar previamente una actualización ya que las funciones y actividades van a resultar alteradas con la implementación del nuevo Contact Center.

Con memorando 2011-0624-GC de 2011-03-22, el Gerente Comercial indica que:

“...Una vez que contamos con la nueva estructura orgánica del Contact Center se procederá a determinar las funciones de los supervisores, del analista y de los agentes del Contact Center dentro de las cuales estarían los procedimientos para la operación interna, control de calidad y contacto con el cliente externo e interno, a cargo del supervisor y del analista...”

“...Capacitación del recurso humano del Call Center fue insuficiente.- Al Gerente Comercial:- 7.- Dispondrá al Responsable de Gestión de Servicios al Cliente realice un análisis de los requerimientos de capacitación para el personal del Call Center y, en Coordinación con el Director de Recursos Humanos, deberán diseñar y ejecutar un plan de capacitación para el personal que labora en el Call Center, con la finalidad de mantener personal preparado y actualizado en las técnicas de atención al cliente considerando las particularidades de ETAPA en relación a los servicios que brinda a la sociedad...”

Situación actual.- Se ha realizado un levantamiento de las necesidades de capacitación del personal ya que, dentro del Informe del Call Center presentado por el Profesional 3 de Gestión de Servicios al Cliente en octubre de 2010, se ha incluido una encuesta de los requerimientos de capacitación. Sin embargo, no existe constancia de que se haya preparado un plan de capacitación ni de que se haya dictado cursos o charlas al personal.

“...Condiciones generales de trabajo del personal del Call Center.- Al Gerente General:- 8.- *Dispondrá al Gerente Comercial y Director Administrativo realicen un estudio, diseño e implementación de cubículos que cumplan con las necesidades ergonómicas del personal que labora en el Call Center, considerando la ampliación de servicios y operadores a futuro, la readecuación del aire acondicionado y de las baterías sanitarias conforme lo dispone la normativa, con la finalidad de disminuir el riesgo y evitar que el personal adquiera enfermedades laborales...”*.

Situación actual.- Para cumplir la recomendación, se consideró necesaria la reubicación del Call Center a otro local que permita cubrir las necesidades del personal. Por esta razón, el nuevo Contact Center se implementará en un sitio adecuado para realizar las actividades planteadas en el proyecto.

“...No todas las llamadas de los usuarios fueron atendidas.- Al Gerente General:- 9.- *Dispondrá al Gerente Comercial y al Gerente de Telecomunicaciones realicen la evaluación de la funcionalidad del Call Center en cuanto a la implementación de nuevos servicios como, Medición de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de ETAPA, Gestión de Cobranzas, Gestión de Ventas (Televentas), Help Desk, basado en un Modelo de Gestión de las Telecomunicaciones, con la finalidad de mejorar la efectividad en la atención del cliente a través del Centro de Llamadas...”*.

Situación actual.- Dentro de los pliegos del Contact Center, elaborados por el Profesional 3 de la Gerencia de Telecomunicaciones y publicados en noviembre de 2010, se encuentran definidos los nuevos servicios que se van a brindar, entre los cuales se encuentran los especificados en la recomendación.

“...Facturación de llamadas nacionales e internacionales realizadas a través del servicio 116.- Al Gerente General:- 12.- *Dispondrá al Gerente de Telecomunicaciones realice un análisis técnico sobre el tipo de conexión entre la central telefónica de ETAPA y el Call Center, y establezca e implemente las soluciones, con la finalidad de evitar problemas en la terminación de la llamada entre el Call Center y la Central Telefónica...”*.

Situación actual.- En los pliegos del Contact Center, elaborados por el Profesional 3 de la Gerencia de Telecomunicaciones y publicados en noviembre de 2010, se especificó el tipo de conexión y arquitectura del sistema, de tal manera que el Contratista pueda tomar las medidas necesarias para evitar problemas de comunicación entre el Contact Center y las centrales telefónicas.

“...Mantenimiento de los equipos del Call Center.- Al Gerente General:- 14.- *Dispondrá al Gerente Comercial, Gerente de Telecomunicaciones y Director de Informática que en el ámbito de sus competencias realicen la readecuación de las instalaciones telefónicas y de cableado estructurado, puesta en funcionamiento del servidor de respaldo del Call Center y el desarrollo e implementación de Planes de Mantenimiento y Contingencia, con la finalidad de disminuir los riesgos en la operación del hardware del Call Center...”.*

Situación actual.- Según memorando 2010-0056-DI de 2010-03-03, dirigido al Gerente General y Auditora Interna de ETAPA EP, el Director de Informática (encargado) actuante indicó que se realizó una revisión de las instalaciones y del servidor de respaldo, sin embargo, no se reinstaló el cableado estructurado ni se ejecutaron los planes de mantenimiento y contingencia recomendados, por el bajo costo-beneficio que le significaría a la empresa debido a que la implementación del nuevo Contact Center considera una reestructuración completa del área en un nuevo local.

Conclusión

Ninguna recomendación ha sido incumplida, por lo que existe observación de las recomendaciones en el área involucrada, incluso dentro de los pliegos del proyecto de implementación del Contact Center.

Recomendación

Al Gerente Comercial:

22.- Conjuntamente con los Subgerentes de Desarrollo de Red y de Operaciones de Telecomunicaciones, verificarán que la implementación del nuevo Contact Center cumpla con los requerimientos técnicos, de gestión y de mantenimiento establecidos en las recomendaciones; elaborarán los manuales de procedimientos del Contact Center en función del manual existente en el Call Center e implementarán mecanismos para mantener al personal permanentemente capacitado en función de sus necesidades y de ETAPA EP.

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Aproveccionamiento de Telefonía Inalámbrica Fija”

El 2010-01-13, mediante oficio 2010-0016-UAIE, la Unidad de Auditoría Interna entregó al Presidente del Directorio y al Gerente General de ETAPA EP, el informe del examen especial a la “Gestión y Operación del Aproveccionamiento de Telefonía Inalámbrica Fija”, aprobado por la Contraloría General del Estado el 2010-01-11. Del análisis realizado se desprende que, de las siete recomendaciones constantes en el examen, dos se encuentran cumplidas, cuatro se han cumplido parcialmente y una es inaplicable.

CUMPLIMIENTO PARCIAL

“...Cumplimiento de recomendaciones formuladas en informes de Auditoría Interna.- Al Gerente General:- 1.- Dispondrá a los Gerentes de Telecomunicaciones y Comercial que continúen con el cumplimiento de las recomendaciones constantes en los exámenes especiales a la ‘Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA’ y a la ‘Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios’ emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA...”

Situación actual.- La recomendación hace referencia a varias recomendaciones que se han cumplido parcialmente y han sido dejadas en los informes de los exámenes especiales a la “Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA” y a la “Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios” que ya fueron analizados en los títulos correspondientes del presente informe.

“...Carencia de procedimientos para el proveccionamiento del servicio de Telefonía Inalámbrica Fija.- Al Gerente Comercial:- 2.- Diseñará y establecerá un procedimiento para el proveccionamiento de telefonía inalámbrica, considerando como base los modelos de Gestión de las Telecomunicaciones como e-TOM o TMN, con la finalidad de que el servicio de telefonía inalámbrica fija cuente con procedimientos basados en estándares definidos por la empresa y se pueda realizar un seguimiento y control...”

Situación actual.- El Profesional 1, responsable de Gestión Comercial de Telecomunicaciones, en conjunto con el Profesional 1 de la Subgerencia de

Planificación, diseñaron el procedimiento recomendado, según las consideraciones de los modelos de gestión de las telecomunicaciones, pero aún no ha sido aprobado o implementado formalmente.

“...Carencia de indicadores de gestión para el aprovisionamiento de Telefonía Inalámbrica Fija.- Al Gerente Comercial:- 3.- Diseñará e implementará indicadores que permitan establecer la efectividad y eficacia del aprovisionamiento de telefonía inalámbrica, con la finalidad de contar con mecanismos para la evaluación y toma de decisiones...”

Situación actual.- El Profesional 1, responsable de Gestión Comercial de Telecomunicaciones, ha diseñado y definido los indicadores de aprovisionamiento para telefonía inalámbrica fija. El Gerente Comercial, con memorando 2011-0734-GC de 2011-03-29, aprobó estos indicadores y delegó su medición y seguimiento al Profesional 3 de esa Gerencia, responsable de Gestión de Servicio al Cliente.

“...Nivel de gestión y operación de los Sistemas Inalámbricos.- Al Director Técnico de Telecomunicaciones:- 7.- Deberá realizar un estudio, diseñar e implementar un plan de migración para los abonados de las tecnologías Alcatel y SWING considerando el grado de obsolescencia tecnológica y particularidades de cada sistema, con la finalidad de disminuir el riesgo en la gestión y administración de estos abonados y mejorar el soporte técnico que los proveedores brindan a la Empresa...”

Situación actual.- Actualmente se encuentra en proceso la migración de los abonados de las tecnologías Alcatel y SWING desde el 2010-07-26 gracias a un trabajo conjunto del Profesional 1, responsable de Gestión Comercial de Telecomunicaciones, de los Profesionales 1 y 3 del Departamento de Sistemas Inalámbricos de la Gerencia de Telecomunicaciones y del Asistente Administrativo 1 de la Gerencia Comercial, sin embargo existen casos puntuales en los que no ha sido posible realizar este cambio ya que deben analizarse técnicamente para dar una solución particular a cada uno.

Con memorando 2011-0624-GC de 2011-03-22, el Gerente Comercial indica que:

“...Mediante oficio N° 2011-0622-GC, la Gerencia Comercial ha solicitado a la Gerencia de Telecomunicaciones que se informen sobre ampliaciones de red que permitan continuar con las migraciones suspendidas por este factor y que se determine bajo qué plataforma tecnológica se pueden

realizar las migraciones puntuales que no puedan absorberse con red como los casos que requieran caja interna...”.

Conclusión

No todas las recomendaciones han sido cumplidas, sin embargo se encuentran en proceso de implementación, mejorando el sistema de control interno de ETAPA EP.

Recomendaciones

Al Gerente Comercial:

23.- Analizará las propuestas presentadas por el Profesional 1, responsable de Gestión Comercial de Telecomunicaciones, y el Profesional 1 de la Subgerencia de Planificación, tanto de los indicadores aprobados como del procedimiento planteado para el aprovisionamiento del servicio de telefonía inalámbrica fija, con el fin de establecer los mecanismos adecuados para su implementación y seguimiento.

24.- Dará continuidad al proceso de migración para los abonados de las tecnologías consideradas obsoletas, preparando conjuntamente con el Gerente de Telecomunicaciones y los Subgerentes de Desarrollo de Red y de Operaciones de Telecomunicaciones, una planificación de esta migración donde se defina soluciones para los casos puntuales de los abonados que presentan dificultades.

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. Oscar Oswaldo Larriva Alvarado	Gerente General	2009-08-03	Continúa*
Ing. Ramiro Santiago López Guillén	Gerente General, actuante	2005-01-14	2009-07-30
Ing. Elec. Juan Patricio Córdova Ochoa	Gerente de Telecomunicaciones	2009-09-17	Continúa*
Dr. Diego Arturo Ponce Vásquez	Gerente de Telecomunicaciones, actuante	2005-01-19	2009-08-03
Econ. Fernando Pauta Suárez	Gerente Comercial	2010-11-22	Continúa*
Dr. Teodoro Oswaldo Tamariz Valdivieso	Subgerente Administrativo, actuante	2009-09-18	2010-11-10
Econ. Bernardo Cueva Moscoso	Gerente Comercial, actuante	2009-09-18	2010-09-17
Dr. Fernando Andrés Martínez Moscoso	Subgerente Administrativo	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*
Ing. Sist. Pablo Andrés Estrella Vicuña	Subgerente de Tecnologías de Información	2010-05-01	Continúa*
Ing. Juan Fernando Guamán Guamán	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos, actuante	2005-10-	2009-06-30
Ing. Elec. Juan Manuel Andrade Rodas	Subgerente de Desarrollo de Red	2010-02-15	Continúa*
Ing. José Alfredo Carrillo Torres	Director de Telecomunicaciones, actuante	2006-08-01	2009-06-30
Econ. José Leonardo Vera Reino	Subgerente de Marketing y Ventas	2010-04-01	Continúa*
Lic. Carmen Pilar Cueva Calle	Responsable del Departamento de Aseguramiento de Ingresos	2010-01-04	Continúa*

*Continúan laborando con posterioridad al 2009-12-31

Anexo 2



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

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

N°	CARGOS/ RECOMENDACIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
	Al Gerente General													
10	Gestionará la celebración de convenios con instituciones que manejen datos relevantes de información de clientes según las necesidades de las diferentes áreas de la empresa y dispondrá al Subgerente de Tecnologías de Información la implementación de políticas y procedimientos que permitan mantener actualizada la base única de clientes de ETAPA EP en función de los convenios firmados.													
14	Dispondrá al Gerente de Telecomunicaciones que, previo a la aprobación de pliegos que incluyan la instalación y prueba de equipos, presente la planificación de la construcción o adecuación de las obras civiles y eléctricas necesarias para la ejecución de los contratos correspondientes.													
15	Dispondrá al Gerente Comercial que realice los estudios correspondientes para la implementación y comercialización de nuevos servicios de telecomunicaciones en virtud de la capacidad y funcionalidad de la red NGN (Red de Próxima Generación) instalada en ETAPA EP con el apoyo técnico del Gerente de Telecomunicaciones.													

N°	Al Gerente de Telecomunicaciones	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
1	Dará seguimiento a las acciones planteadas en el cronograma elaborado por la Comisión de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría, integrada por el Profesional 5, Profesional 4 y Profesionales 1 de la Gerencia de Telecomunicaciones, solicitará informes periódicos de los avances y verificará su implementación.													
2	Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, mantendrán un banco de datos y documentación de las obras de Planta Externa donde se pueda realizar un seguimiento adecuado de los avances, cumplimiento y novedades a través de los informes de fiscalización.													
3	Dispondrá a quien corresponda, la inclusión, en los pliegos y contratos de obras de Planta Externa, de especificaciones referentes a los tiempos y procedimientos necesarios para la realización de pruebas de calidad previa la entrega-recepción de las obras.													
4	Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, estudiarán la implementación del sistema OTRS como una herramienta de análisis de la red y mantenimiento preventivo, así como de seguimiento de la gestión de averías.													
5	Conjuntamente con los Subgerentes de Operaciones y de Desarrollo de Red, continuarán con el proceso de implementación del Gestor de Redes considerando adicionalmente la asignación, ubicación e identificación de los elementos existentes en las galerías y repartidores de las centrales y concentradores.													
6	Conjuntamente con el Subgerente de Operaciones, establecerán, documentarán e implementarán un método de seguimiento y evaluación de los procedimientos de control y fiscalización relacionados con el desarrollo de obras civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones.													

N°	Al Gerente de Telecomunicaciones	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
21	Conjuntamente con el Subgerente de Regulación, darán seguimiento continuo a los procesos de negociación de acuerdos de interconexión con otros operadores con el fin de disponer de condiciones legales, económicas y de calidad apropiadas para ETAPA EP y sus abonados. Realizarán las acciones pertinentes para la renovación del Acuerdo de Interconexión existente con SETEL S.A., la firma del Acuerdo apropiado con CNT E.P. y la regularización del Acuerdo con CONECEL S.A. en cuanto al pago por portabilidad numérica; y tomarán las medidas necesarias, que se encuentren al alcance de ETAPA EP, para dar cumplimiento a las Disposiciones de Interconexión con Ecuador Telecom S.A. y Linkotel S.A. y negociar los Acuerdos respectivos.													
N°	Al Gerente Comercial	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
22	Conjuntamente con los Subgerentes de Desarrollo de Red y de Operaciones de Telecomunicaciones, verificarán que la implementación del nuevo Contact Center cumpla con los requerimientos técnicos, de gestión y de mantenimiento establecidos en las recomendaciones; elaborarán los manuales de procedimientos del Contact Center en función del manual existente en el Call Center e implementarán mecanismos para mantener al personal permanentemente capacitado en función de sus necesidades y de ETAPA EP.													
23	Analizará las propuestas presentadas por el Profesional 1, responsable de Gestión Comercial de Telecomunicaciones, y el Profesional 1 de la Subgerencia de Planificación, tanto de los indicadores aprobados como del procedimiento planteado para el aprovisionamiento del servicio de telefonía inalámbrica fija, con el fin de establecer los mecanismos adecuados para su implementación y seguimiento.													
24	Dará continuidad al proceso de migración para los abonados de las tecnologías consideradas obsoletas, preparando conjuntamente con el Gerente de Telecomunicaciones y los Subgerentes de Desarrollo de Red y de Operaciones de Telecomunicaciones, una planificación de esta migración donde se defina soluciones para los casos puntuales de los abonados que presentan dificultades.													

N°	Al Subgerente de Tecnologías de Información	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
11	Analizará la creación o modificación de un módulo del sistema SIGECOM que se encargue del balance y conciliación de los datos de los registros y minutos medidos, valorados y facturados, así como de la generación de bolsas de rechazos, con el apoyo del Responsable del Departamento de Aseguramiento de Ingresos, según la recomendación constante en el examen especial en referencia.													

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. Elect. Esteban Calderón Neira
Jefe de Equipo

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

Anexo 3

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR EXAMEN

Número de Informe	Título del Examen Especial	Período		Recomendación					Funcionario Responsable de la Aplicación
		Desde	Hasta	#	C	CP	NC	I	
UAIE:01; 2006-10-23; TLCYR-03-17	Operación y Mantenimiento de la Planta Externa de Telecomunicaciones de ETAPA	01/01/2004	31/05/2006	1		x			Gerente de Telecomunicaciones
				2		x			Gerente de Telecomunicaciones
				3	x				Responsable del Departamento de Gestión de Proyectos de Telecomunicaciones
				4		x			Responsable del Departamento de Fiscalización
				5			x		Gerente General
				6			x		Gerente General
				7		x			Gerente de Telecomunicaciones
				8			x		Gerente de Telecomunicaciones
				9			x		Gerente de Telecomunicaciones
				10		x			Gerente de Telecomunicaciones
				11		x			Gerente de Telecomunicaciones
				12		x			Gerente de Telecomunicaciones
				13		x			Gerente de Telecomunicaciones
				14		x			Gerente de Telecomunicaciones
				15		x			Gerente de Telecomunicaciones
				16		x			Gerente de Telecomunicaciones
				17		x			Gerente de Telecomunicaciones
				18	x				Responsable del Departamento de Presupuestos
UAIE:01; 2007-07-18; OSA-05-19	Control y Fiscalización de Obras Civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones	01/01/2004	31/05/2006	1			x		Gerente de Telecomunicaciones
				2				x	Responsable de la Fiscalización de las Obras Civiles de la Planta Externa de Telecomunicaciones
				3	x				Gerente de Telecomunicaciones
				4	x				Gerente de Telecomunicaciones
				5	x				Responsable del Análisis de Precios Unitarios
				6				x	Responsable del Departamento de Fiscalización
UAIE:01; 2007-07-19; TLCYR-04-20	Sistema de Información Computarizado de Costos y Presupuestos_SICCP	30/06/2005	31/12/2006	1		x			Director Financiero
				2		x			Director Financiero
				3			x		Director Financiero
				4		x			Director Financiero
				5	x				Director Financiero
				6	x				Director Financiero
				7		x			Director Financiero
				8	x				Director de Informática
UAIE:01; 2007-09-20; TLCYR-05-22	Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM	01/01/2005	30/05/2007	1				x	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				2	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				3				x	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				4	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				5				x	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				6				x	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				7				x	Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				8	x				Gerente General
				9	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				10			x		Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				11	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				12	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
				13			x		Gerente General
				14	x				Director de la Unidad de Proyectos Informáticos

Número de Informe	Título del Examen Especial	Período		Recomendación					Funcionario Responsable de la Aplicación
		Desde	Hasta	#	C	CP	NC	I	
UAIE-26-2008	Movimiento de la Cantidad de Cable Multipar de las Obras por Administración Directa de la Gerencia de Telecomunicaciones	01/07/2006	31/08/2007	1	x				Director Administrativo
				2			x		Director Financiero
				3	x				Gerente General
				4			x		Director Financiero
				5	x				Gerente General
				6			x		Director Financiero
				7		x			Gerente de Telecomunicaciones
				8		x			Director Financiero
UAIE-29-2008	Instalación y Funcionamiento de la Red de Nueva Generación de ETAPA	01/11/2006	30/08/2007	1		x			Gerente General
				2	x				Director de Telecomunicaciones
				3	x				Gerente General
				4		x			Gerente General
				5		x			Director Financiero
UAIE-0033-2008	Gestión y Operación de las Redes de Banda Ancha y Multiservicios	01/01/2006	31/01/2008	1				x	Gerente General
				2		x			Gerente General
				3		x			Gerente de Telecomunicaciones
				4		x			Gerente de Telecomunicaciones
				5		x			Gerente Comercial
				6			x		Gerente de Telecomunicaciones
				7		x			Gerente Comercial
				8	x				Gerente Comercial
				9	x				Gerente Comercial
				10		x			Gerente Comercial
UAIE-0035-2009	Liquidación de Interconexión del Tráfico con Operadores de Telefonía Fija y Celular	01/01/2006	30/06/2008	1		x			Gerente General
				2		x			Gerente General
				3		x			Gerente de Telecomunicaciones
UAIE-0039-2009	Gestión y Operación del Call Center	01/01/2007	31/03/2009	1	x				Gerente Comercial
				2		x			Gerente Comercial
				3		x			Gerente Comercial
				4	x				Gerente Comercial
				5	x				Gerente Comercial
				6	x				Gerente Comercial
				7		x			Gerente Comercial
				8		x			Gerente General
				9		x			Gerente General
				10	x				Gerente Comercial
				11	x				Gerente General
				12		x			Gerente General
				13	x				Gerente General
				14		x			Gerente General
UAIE-0040-2009	Gestión y Operación del Aprovechamiento de Telefonía Inalámbrica Fija	01/01/2007	30/06/2009	1		x			Gerente General
				2		x			Gerente Comercial
				3		x			Gerente Comercial
				4				x	Gerente de Telecomunicaciones
				5	x				Gerente Comercial
				6	x				Director de Informática
				7		x			Director Técnico de Telecomunicaciones
Total	10			93	31	41	12	9	
Porcentaje de Cumplimiento				100%	33%	44%	13%	10%	

C: Cumplida; **CP:** Cumplimiento Parcial; **NC:** No Cumplida; **I:** Inaplicable

Fuente: Informes Emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP

Elaboración: Unidad de Auditoría Interna

Anexo 4

ESTADO DE CONTRATOS DE EJECUCIÓN DE OBRA DE TELECOMUNICACIONES SUSCRITOS DURANTE EL 2010

Contrato	Fecha	Plazo	Monto USD	Contratista	Fiscalizador	Administrador	Ampliación	Retraso
81-2010	11/08/2010	180 días	50 741,00	Ing. Julio César Ambrosi Serrano	Ing. Carlos Plaza	Ing. Ricardo Pozo	-	21,63%
91-2010	18/08/2010	90 días	18 279,65	Ing. Fabián Miguel Carpio Becerra	Ing. Carlos Plaza	Ing. Eduardo Peralta	9 días	15,86%
86-2010	12/08/2010	90 días	20 877,92	Ing. Homero Fernando Solórzano Pavón	Ing. Carlos Plaza	Ing. Pablo Morales	20 días	2 días
85-2010	12/08/2010	180 días	50 741,00	Ing. Gabriela Katerine González Zumba	Ing. Edgar Pauta	Ing. Eduardo Peralta	-	21,38%
94-2010	18/08/2010	90 días	21 446,53	Ing. Hugo Alejandro Pinos Espinoza	Ing. Edgar Pauta	Ing. Javier Sánchez	10 días	15,86%
93-2010	18/08/2010	90 días	20 494,70	Ing. Hugo Alejandro Pinos Espinoza	Ing. Edgar Pauta	Ing. Javier Sánchez	4 días	No
83-2010	12/08/2010	90 días	21 224,57	Ing. Jorge Fabián Palacios Ochoa	Ing. Jorge Villavicencio	Ing. Pablo Morales	15 días	Debía concluir el 13/12/2010
98-2010	20/08/2010	90 días	20 463,20	Ing. Freddy Fernando Campoverde Armijos	Ing. Marco Polo	Ing. Omar Núñez	20 días	Debía concluir el 25/12/2010
97-2010	20/08/2010	90 días	21 227,26	Ing. Freddy Fernando Campoverde Armijos	Ing. Marco Polo	Ing. Omar Núñez	20 días	Debía concluir el 25/12/2010
96-2010	20/08/2010	90 días	21 372,11	Ing. Freddy Fernando Campoverde Armijos	Ing. Marco Polo	Ing. Omar Núñez	20 días	Debía concluir el 25/12/2010
82-2010	11/08/2010	90 días	25 528,67	Compañía Limitada Construcciones Salamea & Arízaga	Ing. Oswaldo Solano	Ing. Eduardo Peralta	-	1 día
84-2010	12/08/2010	90 días	18 375,91	Ing. Raul Marcelo Calle Urgiles	Ing. Oswaldo Solano	Ing. Pablo Morales	-	1 día
89-2010	16/08/2010	90 días	20 707,07	Ing. Jhon Fernando Calle Cevallos	Ing. Ricardo Pozo	Ing. Pablo Suárez	7 días	25 días
88-2010	16/08/2010	90 días	24 683,99	Ing. Jhon Fernando Calle Cevallos	Ing. Ricardo Pozo	Ing. Pablo Suárez	5 días	3 días

Fuente: Gerencia de Telecomunicaciones

Elaboración: Auditoría Interna