



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA

UAIE-0041-2009

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

INFORME

Examen Especial al “Proceso de facturación por servicios de red de datos y banda ancha” por el período comprendido entre el 01 de enero de 2008 y el 31 de agosto de 2009, de ETAPA

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

EXAMEN ESPECIAL AL “PROCESO DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS DE RED
DE DATOS Y BANDA ANCHA” DE ETAPA

Período comprendido entre el 01 de enero de 2008 y el 31 de agosto de 2009

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA

Cuenca-Ecuador

DETALLE DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
CGE	Contraloría General del Estado
ERS	Especificaciones de Requerimiento de Software
ETAPA	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca
GG	Gerencia General
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
NCI	Normas de Control Interno
RBMU	Remuneración básica mensual unificada
SIGECOM	Sistema de Gestión Comercial y Facturación

ÌNDICE

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	3-4
Monto de recursos examinados	4
Servidores relacionados	4
CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN	
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en informes de Auditoría Interna	5-6
Personal encargado de la facturación por servicios de red de datos y banda ancha carecen de un Manual de Funciones	6-8
Falta de elaboración de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de planes y programas de la red de datos y banda ancha	8-9
Espacio físico es insuficiente para archivar la documentación del Departamento de Facturación	9-10
No se definió procedimientos para la facturación de red de datos y banda ancha	10-12
No se cobró el 40% del valor de la póliza de fidelidad a los servidores públicos caucionados	13-16
ANEXOS	
Anexo 1: Nómina de servidores relacionados con el examen	17
Anexo 2: Cronograma de aplicación de recomendaciones	18-20



Cuenca,

Señores

Gerente General y Miembros del Directorio

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

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen especial al “Proceso de facturación por servicios de red de datos y banda ancha”, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2008 y el 31 de agosto de 2009.

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 contiene 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

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial practicado a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA, se efectuó de conformidad con la Orden de Trabajo 06-2009-UAIE de 01 de octubre de 2009 y con cargo al plan operativo de control del 2009 de la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA.

Objetivo del examen

Determinar si los servicios de red de datos y banda ancha proporcionados por ETAPA a los usuarios son facturados de acuerdo a las disposiciones legales en vigencia.

Alcance del examen

El examen especial al “Proceso de facturación por servicios de red de datos y banda ancha” comprendió la revisión y evaluación de la administración y operación del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2008 y el 31 de agosto de 2009.

Base legal

ETAPA 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 02 de enero de 1968, la Ordenanza que Regula la Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca “ETAPA”, de 20 de febrero de 2002 y su reforma aprobada el 22 de noviembre de 2006.

Estructura orgánica

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

NIVEL DIRECTIVO:	Directorio
NIVEL EJECUTIVO:	Gerencia General Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Comercial Corporación Municipal Parque Nacional Cajas
NIVEL ASESOR:	Dirección General de Planificación Dirección de Asesoría Jurídica Auditoría Interna
NIVEL DE APOYO:	Secretaría General Dirección Financiera Dirección Administrativa Dirección de Recursos Humanos Dirección de Informática Unidad de Control de Agua No Contabilizada Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos Unidad de Aseguramiento de Ingresos
NIVEL OPERATIVO:	Dirección Técnica de Agua Potable y Alcantarillado Dirección de Gestión Ambiental Unidad Ejecutora de Planes Maestros Dirección Técnica de Telecomunicaciones

Objetivos de la empresa

Prestar servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de

interés colectivo, con criterios de eficiencia, eficacia, responsabilidad, universalidad, solidaridad, accesibilidad, continuidad y calidad, mediante el cobro de una tasa, un precio o tarifa y las correspondientes contribuciones especiales de mejoras, cuidando que estos sean justos y equitativos.

Ejercer sus funciones primordiales en materia de prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines.

Le corresponde también la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Monto de recursos examinados

Los ingresos programados provienen principalmente de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento, 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 de la Gerencia Comercial de la siguiente manera (En dólares de los Estados Unidos de Norteamérica):

Gasto presupuestado	2008		Hasta Agosto de 2009	
	Presupuestado	Devengado	Presupuestado	Devengado
Monto	8 127 368,00	4 963 098,46	9 029 619,00	3 393 739,58

Servidores relacionados

Los principales servidores relacionados se detallan en el Anexo 1.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en informes de Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna remitió con oficio 2008-0108-UAIE de 19 de marzo de 2008 a la Gerencia General de ETAPA el examen especial al “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM” aprobado el 05 de marzo de 2008 por la Contraloría General del Estado, en el cual constan recomendaciones relacionadas con el presente examen, y que no se ha cumplido la siguiente:

“...Especificaciones de seguridad de la aplicación en los módulos del Sistema_SYGECOM...”

Recomendación 09:

“...El Director de la Unidad de Proyectos Informáticos deberá disponer a los desarrolladores del sistema realizar el levantamiento de especificaciones de requerimientos de Software relacionadas con mecanismos de seguridad en cuanto a autorización de accesos, mantenimiento de la integridad de las transacciones y garantía de la recuperación automática para cada módulo del sistema, con la finalidad de mejorar las seguridades del sistema informático SIGECOM...”

Situación actual.- El levantamiento de especificaciones de software relacionados con mecanismos de seguridad en cuanto a la autorización de accesos se encuentra realizado como se puede observar en las ERS (Especificaciones de Requerimientos de Software), sin embargo no existe evidencia en cuanto al mantenimiento de integridad de las transacciones y garantía de la recuperación automática para cada módulo del sistema; además a la fecha de corte del examen no se ha nombrado al Director de la Unidad de Proyectos Informáticos.

El Director actuante de la Unidad de Proyectos Informáticos inobservó el literal a) de los numerales 1 y 3 del Art. 77 Máximas autoridades, titulares y responsables; y el Art. 92 Recomendaciones de Auditoría, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE).

Criterio de la entidad: Con memorando 2009-0411-DI de 16 de diciembre de 2009, el Director de Informática (E) informa que:

"...El gestor de la base de datos es el que realiza el control de la integridad de las transacciones, este gestor viene incluido en el sistema operativo OS/400 de nuestro servidor central, en cuanto al esquema de alta disponibilidad que posee la institución, permite garantizar el respaldo y por tanto la recuperación inmediata de los módulos de los programas con los que cuenta la empresa..."-"En este sentido se lleva la metodología de respaldos diarios, semanales y mensuales de la información de todos los sistemas transaccionales; para el año 2010 se ha considerado un esquema de alta disponibilidad, que permitirá tener un servidor de contingencia, en caso de fallos generales en el servidor principal..."

Durante la ejecución del examen especial se fue dando cumplimiento a la recomendación analizada, con el compromiso para el año 2010 de la Dirección de Informática a instalar un servidor de contingencia para fallas generales del servidor principal.

Conclusión

La recomendación emitida en el informe de auditoría interna, fue incumplida por parte del Director actuante de la Unidad de Proyectos Informáticos de ETAPA, conforme lo establecido en el -Cronograma de Aplicación de Recomendaciones- del examen especial al "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM".

Recomendación

Al Director de Informática:

1.- Cumplirá la recomendación constante en el examen especial al "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM", emitido por la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA.

Personal encargado de la facturación por servicios de red de datos y banda ancha carecen de un Manual de Funciones

De las entrevistas y análisis a las funciones que desempeñan el personal encargado de la facturación por servicios de red de datos y banda ancha de la Gerencia Comercial, a fin de determinar las funciones que ejecutan por actividades de prefacturación y facturación de red de datos y banda ancha, se establece que:

- Los funcionarios que laboran en el Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial no disponen por escrito de funciones que permitan

ejecutar las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento.

- En el Departamento de Facturación, el personal desempeña sus actividades y tareas de acuerdo a una planificación realizada anualmente por la Gerencia Comercial, al margen de un manual de funciones y procedimientos.

Lo comentado no está de acuerdo con lo previsto en la Norma de Control Interno 140-01 -Determinación de Responsabilidades y Organización- que indica:

“...La máxima autoridad de cada entidad u organismo establecerá por escrito las políticas que promueven la responsabilidad en los funcionarios o empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y comunicará a los servidores respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad, importancia de sus funciones y relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa; y, aplicará sistemas de seguimiento e información para verificar si se cumplen estas disposiciones, a base de lo cual tomará las medidas correctivas que exijan las circunstancias...”.-Además la máxima autoridad, conjuntamente con los empleados que desempeñan funciones de jerarquías, son los encargados de vigilar el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores, con la finalidad de aplicar las acciones correctivas que fueren necesarias...”.

“...Corresponde a cada entidad pública organizarse internamente de acuerdo con sus fines, las disposiciones legales y administrativas existentes y los principios generales de organización, todo lo cual constará en el reglamento orgánico de funciones y en el organigrama estructural correspondiente...”.

Afectando al desarrollo y cumplimiento de los objetivos, metas, actividades y tareas que vienen realizando los funcionarios del Departamento de Facturación en base a una planificación anual; por la falta de asignación por escrito de funciones, y demás procedimientos que permitan el cumplimiento de sus actividades.

Criterio de la entidad: Con memorando 2009-1528-DRRHH de 22 de diciembre de 2009, el Director de Recursos Humanos indica que:

"...Adjunto al presente sírvase encontrar copia del contrato con la consultora Pricewaterhouse Coopers Asesores Comerciales, para servicios de optimización empresarial, mismo que abarca la formulación del Manual de Funciones...".

Mediante escritura pública 1658 de 11 de diciembre de 2009 se legaliza el "Contrato de servicios de consultoría para el diseño e implementación del Proyecto de Optimización Empresarial para ETAPA" que en su punto 7.2 -Informes- se especifica que la consultora deberá entregar los siguientes informes:

"...Informe No. 2: Que contendrá el producto No. 5: Definición de la Estructura Orgánica Funcional y Producto 6.- Definición de Políticas de Recursos Humanos. Este informe deberá ser presentado hasta los 12 meses contados a partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato..."

Conclusión

En el Departamento de Facturación las actividades de prefacturación y facturación se realizan sin disponer de la asignación de funciones y demás procedimientos, el personal desempeña sus tareas en base de una planificación anual elaborada por la Gerencia Comercial, de acuerdo a su experiencia y criterio personal.

Recomendación

Al Director de Recursos Humanos:

2.- Procederá a elaborar el proyecto del Manual de Funciones, en el cual incluirá las funciones de los servidores del Departamento de Facturación, presentará a la Gerencia General y Directorio de la Empresa para su aprobación y posterior puesta en vigencia.

Falta de elaboración de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de planes y programas de la red de datos y banda ancha

De la revisión realizada a los planes y programas de red de datos y banda ancha desde el 01 de enero de 2008 al 31 de agosto de 2009, y de la información proporcionada por la Gerencia Comercial y la Dirección General de Planificación, se determinó que:

- Para el 2008 se realizaron dos actividades referentes a la -Reducción de Cuentas Impagas y Servicios de Valor Agregados- directamente relacionadas con el servicio de facturación con un cumplimiento del 100% de las actividades planificadas, resultados obtenidos mediante la utilización de indicadores de cumplimiento que determinan las actividades realizadas con respecto a las planificadas, sin embargo no se han determinado indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales;
- Para el 2009 no se evidencian actividades relacionadas con el servicio de facturación.

Lo comentado no está de acuerdo con la Norma de Control Interno 110-04 – Indicadores de Gestión- que indica:

“...La planificación estratégica y la planificación anual de cualquier entidad pública, se evaluará mediante la aplicación de indicadores en términos cualitativos y cuantitativos...”.

“...Se entiende como indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones, dinámicas) de las características de la unidad de análisis establecida, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos...”.

No se ha determinado el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de los fines y objetivos institucionales, por la falta de formulación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la Gerencia Comercial.

Conclusión

No se elaboraron indicadores cualitativos y cuantitativos detallados que permitan la valoración de las metas y objetivos que incluya actividades y tareas desarrolladas en el Plan Operativo Anual de la Gerencia Comercial.

Recomendación

Al Gerente Comercial:

3.- Elaborará indicadores de gestión basados en una metodología y estructuración integral que responda a las estrategias y objetivos empresariales, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de fines y objetivos y, la eficiencia de la gestión institucional.

Espacio físico es insuficiente para archivar la documentación del Departamento de Facturación

De la observación a la capacidad de las instalaciones de la Gerencia Comercial para el archivo de la documentación del Departamento de Facturación, se determinó que el espacio físico es reducido por no asignar una área suficiente para el archivo de la documentación del Departamento de Facturación.

Lo expuesto no está de acuerdo con la Norma de Control Interno 210-04 -Documentación de respaldo y su archivo- que indica:

“...Corresponde a la administración financiera de cada entidad establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria tales como: ingresos de caja, comprobante de pago, facturas, roles, contratos entre otros, los que deben ser archivados en orden cronológico y secuencial y se mantendrán durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes...”.

No se cuenta con el espacio físico suficiente para el archivo de la documentación del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, lo que ocasiona un riesgo de que ésta se pueda perder, se manipule por personal no autorizado, se deteriore, entre otras.

Conclusión

La capacidad de almacenamiento de la documentación del Departamento de Facturación es insuficiente, lo que evidencia un riesgo de que se pierda, sea manipulada por personal no autorizado, debido a limitaciones en su organización, custodia y protección.

Recomendación

Al Gerente Comercial:

4.- En coordinación con el Director Financiero formularán un plan de distribución de áreas de la Gerencia Comercial asignando el espacio físico suficiente para el archivo de la documentación del Departamento de Facturación; establecerán procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación, minimizando al máximo el riesgo de que el archivo sea manipulado por personal no autorizado.

No se definió procedimientos para la facturación de red de datos y banda ancha

A la fecha de corte del examen la empresa tiene 4.708 instalaciones de banda ancha y 115 instalaciones de red de datos que se facturan de la siguiente manera:

- Se valida la información por el servicio de banda ancha y red de datos previa elaboración del contrato, la instalación e ingreso al catastro, luego de lo cual se confirma los valores mediante la prefacturación, y por último se realiza la emisión y facturación de los valores, sin existir definido los procedimientos por escrito.
- El tiempo promedio utilizado para el proceso de facturación es de 33 días, considerando que se valida la información de todos los abonados durante todo el mes antes de realizar la emisión.
- Se elaboran los contratos de red de datos sujetándose a lo establecido en la -Codificación del Reglamento para la Prestación y Contratación de Servicios de Telecomunicaciones-, sin existir un reglamento o instructivo conforme a las necesidades específicas para el servicio de red de datos.

El Gerente Comercial inobservó el literal a) del numeral 3 del artículo 77 Máximas autoridades, titulares y responsables de la LOCGE y, la Norma de Control Interno 110-07 –Evaluación del Control Interno- y, el Director General de Planificación inobservó el literal d) de las competencias del Departamento de Gestión Empresarial de la Dirección General de Planificación del Manual Orgánico Funcional, que indican respectivamente:

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

“...La máxima autoridad de cada entidad dispondrá por escrito que cualquier funcionario que tenga a su cargo un programa, proceso o actividad, periódicamente evalúe la eficiencia del control interno y comunicará los resultados ante quien es responsable...”.

“...d. Coordinar el diseño de procesos, subprocesos y procedimientos con la correspondiente normativa institucional y las actividades determinadas en los planes estratégicos, tácticos y operativos y su documentación...”.

No se evidencia por escrito un -Proceso de Facturación- para los servicios de red de datos y banda ancha que permita un adecuado funcionamiento así como la oportunidad de la corrección y tiempos empleados en el proceso, por la falta de levantamiento y elaboración de los pasos y tiempos del proceso de facturación, en coordinación con el personal involucrado, para el servicio de red de datos y banda ancha.

Criterio de la entidad: Con memorando 2009-0216-DGP de 16 de diciembre de 2009, el Director General de Planificación informa que:

“...Las actividades para la emisión y valoración del consumo del servicio de Internet Banda Ancha fueron documentados por la Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos a través de flujogramas, previo al desarrollo del módulo de facturación contenido en el Sistema de Gestión Comercial...”-“...Dentro de la metodología para el levantamiento de procedimientos internos, vigente a la fecha, no se establece un mecanismo para la documentación de los mismos, sino que se establece uno para su levantamiento, uso de formatos y la simbología específica para ese propósito, por ende no es obligatoriedad que la documentación de los procesos sea escrita puesto que pueden utilizarse otros medios que cumplan el objetivo del conocimiento del proceso por parte de cada actor...”-“...Dentro de la recomendación puntual a este despacho se indica la definición y establecimiento de reglamentos para la facturación de red de datos y banda ancha, esta competencia es, a nuestro criterio, responsabilidad de la Gerencia Comercial...”.

Durante la ejecución del examen especial se elaboró el proceso de facturación para el servicio de banda ancha, sin coordinar los mismos con el personal del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, además no fueron divulgados al personal involucrado.

Conclusión

No se preparó por escrito procedimientos para la facturación de red de datos y banda ancha, que permita un adecuado funcionamiento del proceso de validación, confirmación y emisión de la facturación por servicios de red de datos y banda ancha.

Recomendaciones

Al Director General de Planificación:

5. En coordinación con el Gerente Comercial, Director de Informática, Director Financiero y Tesorera definirán y establecerán reglamentos, procesos y procedimientos para la facturación de red de datos y banda ancha, los mismos que considerarán las necesidades y tiempos a ser empleados viabilizando el funcionamiento del proceso y supervisión del mismo.

Al Gerente Comercial:

6. En coordinación con el Director Financiero, y una vez definidos y aprobados los reglamentos, procesos y procedimientos se comunicarán por escrito al personal del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, así como al personal involucrado para su aplicación y cumplimiento.

No se cobró el 40% del valor de la póliza de fidelidad a los servidores públicos caucionados

De la revisión a las medidas de protección que se tomaron para precautelar las recaudaciones realizadas por la Gerencia Comercial, por el período de análisis con la información proporcionada por la Dirección Administrativa, Tesorería y el Departamento de Contabilidad, se determinó que:

- Se contrató la póliza de fidelidad No. FP-1001972 con vigencia desde el 07 de diciembre de 2008 al 07 de diciembre de 2010, cancelando con Orden de Pago 00165 de 28 de diciembre de 2008 y transferencias 1940 BC1 03220007, 2044 BC1 03220007, 2181 BC1 03220007 y 2271 BC1 03220007 los valores de 1 563,57 USD por la prima correspondiente a la cobertura del 07 de diciembre de 2008 al 07 de diciembre de 2009, trámite que fue solicitado mediante Oficio 377-DA-SS de 19 de diciembre de 2008 por el Director Administrativo;
- La póliza ampara actos de infidelidad laboral de todo el personal de la empresa, incluyendo directores, asesores, abogados, personas con contratos de servicios prestados, temporales, a prueba, jornaleros y cualquier otra modalidad; además cubre actos fraudulentos o ímprobos tales como desfalco, falsificación, robo, ratería, malversación entre otros; por estos conceptos el valor asegurado es de 50 000,00 USD con una inclusión inicial de 1.046 empleados y trabajadores, sin definir el personal que debe prestar caución, como se observa en el Cuadro 1 “Servidores públicos obligados a rendir caución” y el Cuadro 2 “Ejemplo del cálculo para la cuantía de las cauciones”.

Cuadro 1

Servidores públicos obligados a rendir caución

Funciones		Cargos	Factor
De recepción	Receptores de valores, especies, impuestos, tasas por servicios, transferencias o subvenciones que se realicen con el sector público.	Tesorereros. Pagadores. Jefes de recaudación. Recaudadores.	36
De inversión	Ordenadores de gastos, autorización. Jefatura o supervisión directa.	Gerentes. Subgerente de empresas públicas. Máximas autoridades. Directores administrativos. Directores o jefes de unidades médicas. Directores ejecutivos. Rectores.	34

	De administración de caja.	Cajeros. Colectores. Administradores de caja. Ecónomos. Encargados de fondo rotativo.	32
De custodia	De fondos, de bienes, valores, títulos valores, títulos de crédito, especies valoradas.	Custodios de valores fiduciarios. Manejo fondo rotativo. Depositarios. Alguaciles. Secretarios de coactivas.	30
	Bienes de uso corriente, inventarios de Bodegas o Almacén.	Bodegueros. Enfermeras. Guardalmacenes. Auxiliares de enfermería. Jefes de laboratorio. Auxiliares de farmacia. Proveedores. Técnicos de laboratorio. Ayudantes de laboratorio.	28
De administración	De activos fijos y custodia directa.	Jefes o encargados de inventarios. Responsables de bienes y activos fijos. Responsables de parque automotor. Responsables de suministros. Odontólogos. Químicos. Farmacéuticos. Custodios de piezas de museos.	26
De control	Control previo y concurrente a nivel operativo.	Jefe de presupuestos. Analistas financieros.	24
	Firma de cheques.	Directores o jefes financieros.	22
	Registro contable.	Jefes de unidad contable contadores.	20

Fuente: Reglamento para Registro y Control de Cauciones
Elaborado por: Unidad de Auditoría Interna

Cuadro 2

Ejemplo del cálculo para la cuantía de las cauciones

FUNCIONES	CARGOS	FACTOR	RBMU	25% RBMU	TOTAL VALOR DE CAUCIÓN	3% PRIMA POLIZA FIDELIDAD	60% EMPRESA	40% FUNCIONARIO CAUCIONADO
De recepción	Tesorero	36	1.230,00	307,50	11.070,00	332,10	199,26	132,84
	Jefe de Recaudación	36	1.127,00	281,75	10.143,00	304,29	182,57	121,72
De inversión	Gerente	34	4.800,00	1.200,00	40.800,00	1.224,00	734,40	489,60
	Director Administrativo	34	2.900,00	725,00	24.650,00	739,50	443,70	295,80
De custodia	Cajera	32	639,00	159,75	5.112,00	153,36	92,02	61,34
	Bodeguero	28	1.725,00	431,25	12.075,00	362,25	217,35	144,90
	Jefe de Laboratorio	28	1.974,00	493,50	13.818,00	414,54	248,72	165,82
De administración	Responsable de A.F.	26	2.217,00	554,25	14.410,50	432,32	259,39	172,93
	Jefe de Presupuesto	26	2.078,00	519,50	13.507,00	405,21	243,13	162,08
De control	Contador	20	1.871,00	467,75	9.355,00	280,65	168,39	112,26
	Director Financiero	22	3.000,00	750,00	16.500,00	495,00	297,00	198,00
							3.085,93	2.057,29

Fuente: Reglamento para Registro y Control de Cauciones
Elaborado por: Unidad de Auditoría Interna

Lo comentado no está de acuerdo con lo previsto en los artículos 2, 5, 6, 31 y 32 del -Reglamento para Registro y Control de Cauciones- publicado en el Suplemento

del Registro Oficial 191 de 15 de octubre de 2007 que indica:

“... Quienes deben prestar caución.- Para responder por el fiel cumplimiento de los deberes, tienen obligación de prestar caución a favor de las respectivas instituciones del Estado, los servidores públicos que desempeñen funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos públicos. Tales recursos comprenden todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y los derechos que pertenecen al estado y a sus instituciones...”

“...Cuantía de las cauciones.- Para determinar la cuantía de la caución por rendirse se tendrá en cuenta las funciones específicas por desempeñar, el sueldo básico mensual o la remuneración mensual unificada, el monto de los recursos públicos que maneje el servidor, obligado, la naturaleza y la liquidez de esos recursos, así como la siguiente tabla referencial de funciones sujetas a caución...”

“...Bases para el cálculo.- En general, la cuantía de una caución por rendirse se obtendrá multiplicando el sueldo básico del servidor caucionado o el 25% de la remuneración mensual unificada, según el caso, por el factor que corresponda a las funciones que va a desempeñar, según la tabla referencial...”

“...Responsable del control de cauciones.- Las unidades de Recursos Humanos o sus similares, de las entidades del sector público, serán responsables por la actualización, control y manejo de las cauciones...”

“...Pago de las primas de seguros.- La máxima autoridad de cada institución decidirá si contribuye con un porcentaje para el pago de la prima de seguros, de contar con el presupuesto para el efecto, o si los servidores obligados a rendir caución deben cubrirla en su totalidad. En ningún caso la institución pública aportará con más del 60% de las primas de seguros...” El subrayado es propio.

En la contratación de la póliza de fidelidad No. FP-1001972, no se determinó los servidores públicos que desempeñan funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos públicos que deben ser caucionados; además ETAPA canceló el 100% de la prima correspondiente a la póliza de fidelidad por la cobertura del 07 de diciembre de 2008 al 07 de diciembre de 2009.

Criterio de la entidad: Con memorando 2009-1424-DF de 29 de diciembre de 2009, el Director Financiero informa que:

“...procederá a dar cumplimiento del cobro del 40% del valor pagado por la póliza de fidelidad No FP-1001972, por el valor de USD \$625,43, entre los servidores públicos obligados a rendir caución por las funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de los recursos públicos, en los roles de los meses de enero y febrero del 2010...”

Conclusión

Se canceló el 100% de la prima de la póliza de fidelidad No. FP-1001972 emitida el 16 de diciembre de 2008 sin considerar las disposiciones legales emitidas en el Reglamento para Registro y Control de Caucciones.

Recomendaciones

Al Director de Recursos Humanos:

7.- Elaborará y entregará al Director Financiero el listado de los servidores públicos de ETAPA obligados a rendir caución en relación a las funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de los recursos públicos.

Al Director Financiero:

8. En coordinación con el Director Administrativo y en base al listado elaborado por el Director de Recursos Humanos del personal obligado a rendir caución, establecerán las cuantías de las mismas y el valor de la póliza de fidelidad a ser negociada.

Al Gerente General:

9. Decidirá el porcentaje que la empresa aportará para el pago de la póliza de fidelidad, siempre que se cuente con el presupuesto aprobado, monto que no superará el 60% de la prima del seguro en referencia.

10. Dispondrá al Director Financiero proceda al cobro inmediato del 40% del valor pagado de la prima de la póliza de fidelidad No. FP-1001972 por el valor de 625,43 USD, por el período cubierto del 07 de diciembre de 2008 al 07 de diciembre de 2009; a todos los empleados y trabajadores de ETAPA obligados a rendir caución.

Atentamente,

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

AUDITORA INTERNA DE ETAPA

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*
Econ. Bernardo Cueva Moscoso	Gerente Comercial	2009-09-22	Continúa*
Econ. Vicente Eduardo Méndez Rojas	Director Financiero	2009-09-17	Continúa*
Dr. Teodoro Oswaldo Tamariz Valdivieso	Director Administrativo	2009-09-18	Continúa*
Econ. Sergio Roberto Pozo Tálbot	Director General de Planificación	2009-09-21	Continúa*
Ing. Com. Francisco Xavier Ampuero Velásquez	Director de Recursos Humanos	2009-09-17	Continúa*
Ing. Jorge Lino Carrión Quezada	Director de Informática (E)	2009-09-01	Continúa*
Ing. Com. Max Geovany León Bueno	Profesional 1	1995-09-01	Continúa*

*Continúan laborando con posterioridad al 2009-08-31



Anexo 2

EMPRESA EXAMINADA: Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental de Cuenca, ETAPA

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

No.	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:													
9	Decidirá el porcentaje que la empresa aportará para el pago de la póliza de fidelidad, siempre que se cuente con el presupuesto aprobado, monto que no superará el 60% de la prima del seguro en referencia.													
10	Dispondrá al Director Financiero proceda al cobro inmediato del 40% del valor pagado de la prima de la póliza de fidelidad No. FP-1001972 por el valor de 625,43 USD, por el período cubierto del 07 de diciembre de 2008 al 07 de diciembre de 2009 a todos los empleados y trabajadores de ETAPA obligados a rendir caución.													
	Al Gerente Comercial													
3	Elaborará indicadores de gestión basados en una metodología y estructuración integral que responda a las estrategias y objetivos empresariales, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de fines y objetivos y, la eficiencia de la gestión institucional.													

No.	CARGOS/ RECOMENDACIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
4	En coordinación con el Director Financiero formularán un plan de distribución de áreas de la Gerencia Comercial asignando el espacio físico suficiente para el archivo de la documentación del Departamento de Facturación; establecerán procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación, minimizando al máximo el riesgo de que el archivo sea manipulado por personal no autorizado.													
6	En coordinación con el Director Financiero, y una vez definidos y aprobados los reglamentos, procesos y procedimientos se comunicarán por escrito al personal del Departamento de Facturación de la Gerencia Comercial, así como al personal involucrado para su aplicación y cumplimiento.													
	Al Director General de Planificación													
5	En coordinación con el Gerente Comercial, Director de Informática, Director Financiero y Tesorera definirán y establecerán reglamentos, procesos y procedimientos para la facturación de red de datos y banda ancha, los mismos que considerarán las necesidades y tiempos a ser empleados viabilizando el funcionamiento del proceso y supervisión del mismo.													
	Al Director de Recursos Humanos:													
2	Procederá a elaborar el proyecto del Manual de Funciones, en el cual incluirá las funciones de los servidores del Departamento de Facturación, presentará a la Gerencia General y Directorio de la Empresa para su aprobación y posterior puesta en vigencia.													

No.	CARGOS/ RECOMENDACIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
7	Elaborará y entregará al Director Financiero el listado de los servidores públicos de ETAPA obligados a rendir caución en relación a las funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de los recursos públicos.													
	Al Director Financiero													
8	En coordinación con el Director Administrativo y en base al listado elaborado por el Director de Recursos Humanos del personal obligado a rendir caución, establecerán las cuantías de las mismas y el valor de la póliza de fidelidad a ser negociada.													
	Al Director de Informática													
1	Cumplirá la recomendación constante en el examen especial al "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación_SIGECOM", emitido por la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA.													

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:

Ing. Com. Luis Arguello Ballesteros
Jefe de Equipo

Revisado por:

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