



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVA Y DE COMERCIO.**

**EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO
DEPÓSITOS EN GARANTÍA POR LOS USUARIOS DE LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELÉCTRICIDAD – CNEL
REGIONAL SANTA ELENA.**

HECTOR AUXILIO CEDEÑO BARBA

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del
grado de:

INGENIERO EN FINANZAS, AUDITORIA, CPA.

DIRECTORA DE TESIS

ING. ARACELI DEL PILAR TAMAYO HERRERA

CODIRECTOR

DR. ANIBAL ALTAMIRANO

Año 2012



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS, AUDITORIA, CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

HECTOR AUXILIO CEDEÑO BARBA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍA POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD – CNEL REGIONAL SANTA ELENA**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 09 de agosto de 2012

Héctor Auxilio Cedeño Barba



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS, AUDITORIA, CPA.

CERTIFICADO DE TUTORÍA

ING. ARACELI DEL PILAR TAMAYO HERRERA

DR. ANIBAL ALTAMIRANO

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado **“Examen Especial a la consignación y administración de los valores entregados como depósitos en garantía por los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena”**, realizado por Héctor Auxilio Cedeño Barba, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que el desarrollo de este proyecto permitirá a la Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena, evaluar las fortalezas y debilidades del control interno, lograr una eficiente administración de los valores consignados y generar réditos que permitan realizar las devoluciones de los depósitos en garantía con sus respectivos intereses.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto que contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Héctor Auxilio Cedeño Barba, que lo entregue a la Ing. Helen Moran, en su calidad de Directora de la Carrera.

Sangolquí, 08 de agosto de 2012

Ing. Araceli Tamayo Herrera

DIRECTORA

Dr. Aníbal Altamirano

CODIRECTOR



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS, AUDITORIA, CPA.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, Héctor Auxilio Cedeño Barba

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución, del trabajo titulado Examen Especial a la consignación y administración de los valores entregados como depósitos en garantía por los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 09 de agosto de 2012

Héctor Auxilio Cedeño Barba

DEDICATORIA

A mí señora esposa, por brindarme su apoyo constante y ayuda incondicional que me permitieron lograr la culminación de mi carrera profesional.

A mis hijos: Héctor, Fabricio y Camila por su comprensión y amor en los momentos de perseverancia y dedicación en mis estudios.

A mis amigos y familiares, que compartieron el tiempo y esfuerzo para lograr con éxito el desarrollo de este proyecto de investigación y alcanzar la meta propuesta.

Héctor Auxilio Cedeño Barba

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar cada una de mis acciones, a la Escuela Politécnica del Ejército, porque gracias a la autoformación implementada a través de la educación a distancia, me ha permitido concluir mi anhelo de ser un profesional de calidad y excelencia, a la Directora de tesis Ing. Araceli del Pilar Tamayo Herrera y al Codirector Dr. Aníbal Altamirano por su apoyo incondicional, orientación y dedicación brindada en el desarrollo de este proyecto de investigación.

A la Corporación Nacional de Electricidad - CNEL Regional Santa Elena por haberme permitido aplicar mis conocimientos en el desarrollo del Examen Especial a la Consignación y Administración de los valores entregados como Depósitos en Garantía, de los periodos 2009, 2010 y- 2011.

Héctor Auxilio Cedeño Barba

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	I
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
INDICE DE GRÁFICOS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIV
RESUMEN.....	1
SUMMARY	4
CAPÍTULO 1	7
1	ASPECTOS GENERALES
.....	7
1.1 ANTECEDENTES	7
1.1.1 BASE LEGAL DE LA EMPRESA	8
1.1.1.1 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.....	9
1.1.1.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	9
1.1.1.3 Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus Reglamentos.	9
1.1.1.4 Ley Orgánica de Empresas Públicas.	10
1.1.1.5 Código de Procedimientos Civil.	11
1.1.1.6 Código de Comercio.	11
1.1.1.7 Código Tributario.....	11
1.1.1.8 Reglamento de suministro de servicio de electricidad	12

1.1.1.9	Reglamento Orgánico Funcional.....	12
1.1.1.10	Sistema de Estandarización de Cuentas del Sector	
Eléctrico.	12
1.1.1.11	Manuales de Comercialización y Distribución de Energía.	13
1.2	LA EMPRESA.....	13
1.2.1	RESEÑA HISTÓRICA	13
1.2.1.1	Organigrama Estructural	17
1.2.1.2	Organigrama Funcional.....	21
1.2.1.3	Organigrama de Personal	22
CAPÍTULO II		23
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....		23
2DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	23
2.1	MISIÓN.....	23
2.2	VISIÓN	23
2.3	OBJETIVOS	24
2.4	POLÍTICAS.....	25
2.5	ESTRATEGIAS	26
2.6	PRINCIPIOS Y VALORES	27
CAPÍTULO III:.....		28
ANÁLISIS SITUACIONAL.....		28
3 ANÁLISIS SITUACIONAL	
	28
3.1	ANÁLISIS INTERNO	28

3.1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO PARA LA CONSIGNACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍA.....	29
3.1.1.1	Levantamiento y caracterización del proceso del control interno en la administración de los Depósitos en Garantía.....	35
3.2	ANÁLISIS EXTERNO.....	38
3.2.1	INFLUENCIAS MACRO-ECONÓMICAS.....	38
3.2.1.1	Factor Político.....	39
3.2.1.2	Factor Económico.....	39
3.2.1.3	Factor Social.....	40
3.2.1.4	Factor Tecnológico.....	41
3.2.1.5	Factor Legal.....	42
3.2.1.6	Proveedores.....	42
3.2.1.7	Competencia.....	43
CAPÍTULO IV.....		44
FUNDAMENTOS TEORICOS.....		44
4	FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	44
4.1	GENERALIDADES DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORÍA	44
4.1.1	CONCEPTO, DEFINICIONES Y BASE LEGAL.....	44
4.1.2	IMPORTANCIA.....	45
4.1.3	EVOLUCIÓN.....	46
4.1.4	DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS CON LA AUDITORÍA.....	46
4.2	FASES DEL EXAMEN ESPECIAL.....	47
4.2.1	PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	47
4.2.1.1	Planificación preliminar.....	49
4.2.1.2	Evaluación del Sistema de Control Interno.....	50
4.3	MÉTODOS DE CONTROL INTERNO.....	52

4.3.1	INFORME COSO.- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (Informe de Organizaciones Patrocinadores)	52
4.3.2	INFORME COSO II.- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (Informe de Organismos Patrocinadores)	55
4.3.3	MICIL.- Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano	56
4.3.4	CORRE.- Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador.	57
4.3.5	COBIT.- Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías Relacionadas.	59
4.3.5.1	Planificación Específica	64
4.3.6	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	64
4.3.6.1	Programa de Auditoría	64
4.3.6.2	Técnicas de Auditoría	67
4.3.6.3	Pruebas de Auditoría	67
4.3.6.4	Preparación de papeles de trabajo	69
4.3.6.5	Hoja resumen de hallazgos.....	70
4.3.7	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	73
4.3.7.1	Borrador del Informe de Auditoría	73
4.3.7.1.1	Lectura del borrador del informe	74
4.3.7.1.2	Análisis y evaluación de descargos.....	75
4.3.7.2	Informe definitivo del examen especial	75
4.3.8	SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO V.....		77
EJERCICIO PRÁCTICO.....		77
5 DESARROLLO DEL EXAMEN ESPECIAL.....		77
5.1	REALIZACIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍA POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CNEL REGIONAL SANTA ELENA.	77
HOJA DE PRESENTACIÓN.....		79

INDICE DEL EXAMEN ESPECIAL.....	79
EXAMEN ESPECIAL - CAPITULO I.....	80
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	80
Motivo del examen.....	80
Objetivos generales y específicos del examen.....	80
Alcance del examen	81
Base Legal	82
Estructura Orgánica Funcional	82
Objetivo de la Corporación	84
Objetivo del valor consignado como Depósito en Garantía.....	84
Montos de recursos examinados.....	84
Servidores relacionados.....	84
Introducción.....	85
EXAMEN ESPECIAL - CAPITULO II (HALLAZGOS).....	87
RESULTADO DEL EXAMEN ESPECIAL.....	87
1. Seguimiento a recomendaciones emitidas por Organismos de Control Superior.....	87
2. Desactualización de Manuales y Reglamentos de Control Interno.....	89
3. Diferencia entre los valores registrados en el Estado de Situación Financiera y los saldos del sistema comercial.....	92
4. Falta de gestión sobre las actualizaciones de los Depósitos en Garantías.....	95
5. Duplicación de código de servicio	98
6. Valores erróneos registrados en el sistema comercial.....	102
7. Limitaciones al acceso de la información y dependencia del Centro de Cómputo.....	106
8. Incongruencia en registros de valores devueltos.....	107
9. Falta de gestión sobre las incautaciones de los Depósitos en	

Garantías.....	110
10. Insuficiencia de valores en cuenta bancarias.....	113
CAPITULO VI.....	116
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
6.1 CONCLUSIONES.....	116
6.2 RECOMENDACIONES.....	118
GLOSARIO DE TERMINOS.....	116
BIBLIOGRAFIA	121
ANEXOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DETALLE DE PAPELES DE TRBAJO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Organigrama Estructura	20
Gráfico No. 2 Organigrama Funcional.....	21
Gráfico No. 3 Proceso a Auditar en la consignación y administración de los depósitos en garantía.....	28
Gráfico No. 4 Determinación del valor a consignar como Depósito en Garantía para un Nuevo Servicio	30
Gráfico No. 5 Determinación del valor a consignar por actualización del Depósito en Garantía para usuarios con servicios existentes	32
Gráfico No. 6 Suspensión del Servicio e incautación del Depósito en Garantía	34
Gráfico No. 7 Solicitud de retiro del Servicio y liquidación del valor consignado como Depósito en Garantía.....	36
Gráfico No. 8 Relación Componente Objetivo - COSO	54
Gráfico No. 9 Componentes del Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador - CORRE.....	58
Gráfico No. 10 Método COBIT	60
Gráfico No. 11 Organigrama jerárquico de Estructura orgánica funcional	83
Gráfico No. 12 Imágenes de vivienda deshabitada con Depósito en garantía de 100 022,89 USD.....	102
Gráfico No. 13 Imagen capturada desde un módulo de depósito en garantía, habilitado solo para control de valores del Jefe Recaudaciones.....	103
Gráfico No. 14 imagen de la solicitud de servicio que origino el incremento de 100 000,00 USD, misma que el sistema la mantiene como anulada.	104

Gráfico No. 15 Imagen del kardex depósito en garantía del programa anterior,
donde se registro con la solicitud de servicio los 100 000,00 USD. 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Distribución del paquete accionario.	17
Tabla No. 2 Detalle de trabajadores por centro funcional y agencias	22
Tabla No. 3 Recomendaciones de Comisario revisor periodo 2006 - 2007	87
Tabla No. 4. Diferencia de saldos entre información contable y sistema comercial.....	92
Tabla No. 5 Saldos de cuentas que no corresponde al rubro de depósitos en Garantías.....	92
Tabla No. 6 Valores de Depósitos en Garantía consignado por usuarios que no cubren el consumo mensual de energía.	95
Tabla No. 7 Detalle de rango de valores inferiores o igual a 10,00 USD.	96
Tabla No. 8 Detalle de usuarios con facturación mensual superior a 100,00 USD y con valor de depósitos en garantía inferiores a 10,00 USD.	97
Tabla No. 9 Resumen del estado actual de los servicios retirados sin nombres.	99
Tabla No. 10 Identificación de usuarios sin nombre en el sistema actual	99
Tabla No. 11 Detalle de valores no rebajados del sistema comercial	108
Tabla No. 12 Detalle de usuarios con servicios retirados.....	110
Tabla No. 13 Detalle de valores pendientes a devolver a los usuarios con servicios retirados.	110
Tabla No. 14. Detalle de valores devueltos a los usuarios que se mantienen inalterables en el sistema comercial.....	111
Tabla No. 15 Saldos de cuentas, al cierre de los ejercicios fiscales 2009, 2010 y 2011.	113

Tabla No. 16 Detalle de valores recaudados y devueltos en los periodo de análisis. 114

RESUMEN

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S. A. fue constituida el 14 de diciembre del 2008 con la fusión de 10 Empresa Eléctrica, entre ellas, la Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C. A. que después de este proceso, adquirió la denominación de Regional Santa Elena; quien brinda servicio de electricidad a un total de 115 547 usuarios, en sus 6.775 km² de área de concesión, distribuidos en los Cantones: Santa Elena, La Libertad, Salinas, General Villamil Playas y Parroquias Rurales del Cantón Guayaquil.

Usuarios que de acuerdo al Balance General del 31 de diciembre del 2011 mantienen consignado como Depósitos en Garantías, un total de 3 425 684,03 USD, para cubrir la facturación del mes de consumo de energía, en cumplimiento a lo establecido en el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Servicio de Electricidad; fondos que deben ser administrados en forma independientes para que generen rentabilidad y poderlos devolver, al momento que el usuario decide prescindir del servicio, con sus respectivos intereses.

Considerando que en los tres últimos ejercicios fiscales, estos fondos muestran inconsistencia de saldos entre las áreas comercial y financiera, y por observaciones efectuadas por los comisarios revisores, se planificó en el programa de auditoria el *Examen Especial a la Consignación y Administración de los valores entregados como Depósitos en Garantías por los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena*, del periodo comprendido entre el 01 enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011; y, siendo parte de este equipo de trabajo, se me permitió ejecutarlo y presentarlo como tema de tesis, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, Auditoria CPA.

El desarrollo de este proyecto, consta de 6 capítulos, estructurados de la siguiente manera:

El Capítulo 1 detalla los aspectos generales de la Regional Santa Elena, la base legal que rige entorno a sus actividades de comercialización y distribución de energía en el país, así como la estructura funcional y organizacional.

El Capítulo 2 trata del direccionamiento estratégico, que incluye la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, principio y valores que aplica CNEL Regional Santa Elena en busca de la eficiencia administrativa y financiera, para brindar un servicio de calidad y confiabilidad, que garantice el desarrollo económico y social de sus clientes.

El Capítulo 3 incluye el análisis situacional, que en el ámbito interno permite identificar las fortalezas y debilidades del proceso de consignación y administración de los Depósitos en Garantías, y el ambiente externo para diagnosticar en forma general los retos, impactos, amenazas y oportunidades de la Corporación, especialmente en la identificación de las fuerzas competitivas provenientes de la comercialización y distribución de energía.

El Capítulo 4 contiene los fundamentos teóricos que permiten sustentar el desarrollo del Examen Especial, de manera secuencial y ordenada en sus diferentes fases: Planificación Preliminar, evaluación del Control Interno, Planificación Específica, Comunicación de Resultados, Seguimiento y Monitoreo de aplicación de las recomendaciones.

El Capítulo 5 presenta el desarrollo del Examen Especial a la Consignación y Administración de los valores entregados como Depósitos en Garantías por los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena; en cuyo informe se detallan 10 hallazgos sobre situaciones que no se ajustan a las normativas legales vigentes y que de una u otro forma están incidiendo en los resultados de los procesos administrativos y financieros, y se recomiendan acciones correctivas y preventivas para solucionarlos.

El Capítulo 6 especifica las conclusiones y recomendaciones propuestas para mejorar las actividades a corto y mediano plazo, que han sido obtenidas después de haber desarrollado el Examen Especial y que serán de vital importancia su aplicación, para mejorar los procedimientos de control interno, la toma de decisiones y cumplir con los objetivos institucionales.

SUMMARY

“La Corporacion Nacional de Electricidad CNEL S. A”. was incorporated on December 14, 2008 with the merger of 10 Electric Companies, including the “Empresa Electrica Peninsula de Santa Elena C.A. After this process, the company acquired the name of “Regional Santa Elena” which provides electric service to a total of 115 547 users in its 6,775 km² concession area, distributed among the Cantons: Santa Elena, La Libertad, Salinas, General Playas Villamil and Rural Parishes of Guayaquil’s Canton.

Consumers that according to the Balance Sheet of December 31, 2011 keep funds as Guarantee Deposits, of a total of 3,425,684.03 to cover the month's billing of energy consumption in compliance with the provisions in Article 21 of Substitute Regulation of the Regulation of Electricity Supply service. This funds should be administrated independently so that they can generate income and they can be returned with interest at the time the service user no longer needs service.

Considering that in the past three fiscal years, these funds show inconsistency balance between commercial and financial areas, and with the observations made by the commissioners reviewers, it was planned in the audit program an Special Review of Provision and Management of securities given as Guarantee Deposits by users of the “Corporacion Nacional de Electricidad” - Regional CNEL Santa Elena, in the period from 1 January 2009 to December 31, 2011, and, for being part of this team, I was allowed to run and present it as thesis topic, prior to obtaining the Engineering Degree in Finance, Audit CPA.

The development of this project consists of 6 chapters, structured as follows:

Chapter 1 describes the general aspects of the Regional Santa Elena, the legal basis governing their activities around marketing and distribution of energy in the country as well as functional and organizational structure.

Chapter 2 deals with the strategic direction, including the mission, vision, objectives, policies, strategies, and values that applies in “CNEL Regional Santa Elena” in search for administrative and financial efficiency, in order to provide quality service and reliability, ensuring economic and social development of its customers.

Chapter 3 includes situational analysis, which internally it helps identify the strengths and weaknesses of the process of appropriation and administration of Guarantee Deposits, and the external environment to diagnose in a general way the challenges, impacts, threats and opportunities of the Corporation, especially in identifying the competitive forces from the marketing and distribution of energy.

Chapter 4 contains the theoretical foundations that enable us to support the development of the Special Review, sequentially and orderly in its different phases: Preliminary Planning, Assessment of Internal Control, Specific Planning, Communicating Results, Tracking and Monitoring application of recommendations.

Chapter 5 presents the development of the Special Review of Provision and Management of securities given as Guarantee by the users of the National Electricity Corporation - Regional CNEL St. Helena. The report informs 10

detail findings about situations that do not fit to legal regulations and that in one form or another are affecting the results of the administrative and financial processes, and recommends corrective and preventive actions to solve them.

Chapter 6 specifies the findings and proposes recommendations to improve activities in the short and medium-term, which were obtained after developing the Special Review and which will be vital to its implementation, to improve internal control procedures, making decisions and meet corporate objectives.

CAPÍTULO 1

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 ANTECEDENTES

Antes de la fusión con la Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A., la Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C. A., era una compañía con personería jurídica independiente que regía sus actividades bajo las regulaciones de la Ley de Compañías, cumpliendo con las políticas determinadas en la Ley de Régimen de Sector Eléctrico, Reglamentos y demás disposiciones legales emitidas por los Organismos de Control Superior. La empresa de conformidad con sus estatutos sociales mantenía como Organismos Superiores y de Control a la junta General de accionistas (conformada por el Fondo de Solidaridad con una representación del 79.69%, el Honorable Consejo Provincial del Guayas con el 10.94%, la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas con el 5.03% y la Ilustre Municipalidad del Cantón Santa Elena con el 4.35%), el Directorio, Presidente Ejecutivo, Comisario, Auditores Internos y Externos.

Desde su creación en el año 1966 hasta diciembre del año 2011, logró captar en sus 6.775 km² de área de concesión, un total 115 547 clientes o usuarios del servicio de electricidad, distribuidos en los Cantones: Santa Elena, La Libertad, Salinas, General Villamil Playas y Parroquias Rurales del Cantón Guayaquil.

Con las reformas establecidas en la nueva Constitución de la República del Ecuador del 2008, donde el estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, donde se encuentra inmerso el sector eléctrico, por lo que la Superintendencia de Compañías aprobó mediante Resolución N° 08-G-DIC-0008938 de fecha 29 de diciembre del 2008, la disolución anticipada sin liquidación a las siguientes Empresas: Empresa Eléctrica Regional Sucumbíos EMELSUCUMBIOS, Eléctricas Eléctrica Manabí EMELMANABÍ, Empresa Eléctrica Regional Guayas-Los Ríos

S.A. EMELGUR, Empresa Eléctrica Regional El Oro S.A., Empresa Eléctrica Los Ríos C.A., Empresa Eléctrica Regional Esmeraldas S.A. EMELESA, Empresa Eléctrica Milagro C.A., Empresa Eléctrica Santo Domingo S.A., Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C.A. y Empresa Eléctrica de Bolívar S.A.; así como la creación por efecto de la compañía CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A.

1.1.1 BASE LEGAL DE LA EMPRESA

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. para el desarrollo de sus actividades, observa la siguiente normativa externa:

1.1.1.1 Constitución de la República del Ecuador.

La constitución de la República en vigencia, publicada en el registro oficial No. 449 de Octubre 20 del 2008 en el artículo 313, dispone que el estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos que son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental; y, en su inciso final, determina como sectores estratégicos, entre otros, a la energía en todas sus formas.

Según el artículo 315 de la referida constitución, el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, las cuales estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la Ley, que funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; agregando la norma, que la Ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el estado siempre

tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos ¹.

1.1.1.2 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Tiene por objeto establecer y mantener, bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, y regular su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos ².

1.1.1.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El objeto de ésta Ley, es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. Misma que determina los derechos, obligaciones y demás regulaciones de los consumidores sobre los bienes y servicios recibidos; en este caso sobre el suministro de energía eléctrica³.

1.1.1.4 Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus Reglamentos.

La Ley y reglamento contiene las normas generales que deben observarse para la prestación del servicio eléctrico de distribución y

¹ Publicada en el Registro Oficial No. 449 de Octubre 20 del 2008

² Ley N° 73. Suplemento del Registro Oficial N° 595 del 12 de junio del 2002

³ Suplemento—Registro Oficial N° 116 – Lunes 10 de Julio del 2000

comercialización; y, regula las relaciones entre el distribuidor y el consumidor, tanto en los aspectos técnicos como en los comerciales⁴.

Las disposiciones de la Ley, son complementadas por reglamentos, que regulan las actividades de las empresas de distribución y comercialización de energía; adicionalmente existen regulaciones y normativas emitidas por el CONELEC, como órgano regulador, y los instructivos y procedimientos establecidos por los distribuidores para facilitar su aplicación.

1.1.1.5 Ley Orgánica de Empresas Públicas.

El ámbito de ésta ley, es regular la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial y local; y, establece los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución de la República.⁵ Además establece los procedimientos a seguir en el régimen transitorio de las sociedades anónimas en las que el estado a través de sus entidades y organismos es accionista mayoritario, como es el caso del sector eléctrico.

⁴ Ley de Régimen del Sector Eléctrico – Publicada en el Suplemento del Registro Oficial N°43 del 10 de Octubre del 1996.

⁵ Ley Orgánica de Empresas Públicas – Publicada en Registro Oficial Suplemento N°48 del 16 de Octubre del 2009.

1.1.1.6 Código de Procedimientos Civil.

La jurisdicción, se basa en poder administrar justicia y consiste en la potestad pública de juzgar y potestad que corresponde a los tribunales y jueces establecidos por las leyes⁶

Su competencia es la medida dentro de la cual la referida potestad está distribuida entre los diversos tribunales de las personas las personas y de los grados.

1.1.1.7 Código de Comercio.

El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

1.1.1.8 Código Tributario.

Los preceptos de éste código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicaran a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos. Entendiéndose por tributos los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales o de mejoras⁷.

⁶ Código de Procedimiento Civil – Publicada en el Suplemento del Registro Oficial N°58 del 12 de Julio del 2005.

⁷ Código Tributario – Publicado en el Suplemento del Registro Oficial N°38 del 14 de Junio del 2005.

1.1.1.9 Reglamento de Suministro de Servicio de Electricidad

Contiene las normas generales que deben observarse para la prestación del servicio eléctrico de distribución y comercialización; y, regula las relaciones entre el Distribuidor y el Consumidor, tanto en los aspectos técnicos como en los comerciales.

Las disposiciones del presente Reglamento serán complementadas con regulaciones aprobadas por el CONELEC y por instructivos y procedimientos dictados por los Distribuidores de conformidad con este Reglamento, para facilitar su aplicación⁸.

Además para el normal cumplimiento de sus funciones, observa la siguiente normativa interna:

1.1.1.10 Reglamento Orgánico Funcional

Se constituye en un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra la institución para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos.

Además es un manual que define y desagrega la estructura organizacional de la institución, y en base a sus niveles jerárquicos determinan: la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia y el detalle de las principales funciones.

1.1.1.11 Sistema de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico.

Mecanismo de plan de cuenta, Implementado en todas las empresas del Fondo de Solidaridad, de tal manera que pueda ser estandarizada y compartida, implantando las Normas Internacionales de Información

⁸ Decreto Ejecutivo N° 592 de Febrero 11 de 1999 publicado en Registro Oficial N° 134, de febrero 23 de 1999.

Financiera; Misma que debe vincularse al Sistema Contable Ecuatoriano con el objeto de establecer lineamientos claros para la contabilidad y asegurar que los estados financieros contengan información de alta calidad.

1.1.1.12 Manuales de Comercialización y Distribución de Energía.

Esquema básico para la organización del área comercial y sus actividades, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Electrificación INECEL, desde 1980, y de aplicación obligatorias en las empresas; actualmente vigente con algunas modificaciones propias por sus características, que conllevan a agilizar los procesos, optimizar tiempo y recursos, y brindar un mejor servicios a los clientes⁹.

1.2 LA EMPRESA

CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena tiene su oficina matriz en la Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad con agencia en el Cantón General Villamil Playas, y puntos de recaudación en el Cantón Santa Elena, en las parroquias Manglaralto, Colonche, Chanduy; y Guayaquil, en las parroquias, Progreso, Cerecita y Posorja.

1.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Es importante destacar que gracias a las gestiones, que desde el año 1964 efectuaron los representantes de las Municipalidades de Santa Elena y Salinas de aquella época, señores Luís Eduardo Rosales Santos y Alfonso Cobos Moscoso, ejemplo de responsabilidad y lealtad al progreso de los pueblos; a la acogida del Econ. Cristóbal Flores Mejía, Gerente General del INECEL de ese entonces, que incluyó en convenios con organismos

⁹ Manual de Comercialización, Ministerio de Recursos Naturales y Energéticos, Instituto Ecuatoriano de Electrificación, Quito julio de 1980.

internacionales para el proyecto de electrificación para la península, el 14 de Diciembre de 1965 fue aprobado el estatuto, instrumento legal para la conformación la empresa, y que gracias al dictamen favorable de la Junta Nacional de Planificación, de fecha 16 de marzo de 1966, **se constituye la EMPRESA ELÉCTRICA PENÍNSULA DE SANTA ELENA C. A., el 24 de marzo de 1966**, con un capital de seis millones de sucres, siendo sus accionistas: Instituto Ecuatoriano de Electricidad “INECEL”, por parte del Estado (Acciones que en 1.998 fueron transferidas al Fondo de Solidaridad) y las Municipalidades de Salinas y Santa Elena por las comunidades peninsulares. Además de incorporarse con los Aporte de la Electrificación Rural a la nómina de accionistas en 1.991 el Honorable Consejo Provincial del Guayas.

La Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C. A. actualmente fusionada a CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, desde su constitución ha generado, comercializado y distribuido energía eléctrica por 44 años a la Península de Santa Elena. Misma que inicia sus actividades administrativas desde 1968 en el edificio, donde funcionaba el Colegio Nacional Luís Célleri Avilés.

En sus inicios la generación del fluido eléctrico salía de la planta ubicada en La Libertad a 4.160 voltios para recorrer una distancia de aproximadamente 12 kilómetros. Más tarde para evitar la caída de voltaje, por la distancia, se instaló una subestación con 6 transformadores monofásicos en Salinas para proporcionar servicio tan solo durante 12 horas diarias: de 6 de la tarde a 6 de la mañana, incluyendo las poblaciones de La Libertad y Cabecera Cantonal de Santa Elena, con alumbrado público en sus calles principales.

Hay que destacar las constantes innovaciones e incremento de capacidad de sus grupos termoeléctricos, mismo que estuvo compuesto de la siguiente manera:

Inició sus actividades con la instalación de cuatro grupos Termoeléctricos Fairbanks Morse de 3.600 Kw. en el cantón La Libertad, para atender a 1.900 usuarios.

En 1.970 se instalan dos grupos Caterpillar de 250 y 600 Kw. Respectivamente en el Cantón General Villamil Playas.

En 1.973, se instala un grupo W H. ALLEN de 1.140 Kw. En la Central La Libertad.

En 1.974 se instala un grupo Fairbanks Morse de 600 Kw. en la central de la Parroquia Rural Posorja.

En 1.975, se instalan dos grupos Fairbanks Mors de 2.840 Kw. en la Libertad.

En 1.977, se instala un grupo igual Fairbanks Mors de 2.840 Kw. en la central de la Parroquia Rural Posorja.

En 1.978, se instalan dos grupos Colt Pielstick de 4.440 Kw. en la Central La Libertad.

En 1.983 se instalan cuatro grupos Electromotive de 2.500 Kw. en la Central La Libertad.

Con una capacidad instalada de aproximadamente 35.000 Kw trabajando ininterrumpidamente las 24 horas del día, permitía brindar un servicio de calidad a las poblaciones de la Península de Santa Elena. El 18 de agosto de 1.987 poco a poco deja de generar y cubre la demanda de sus usuarios a través del Sistema Nacional Interconectado; que inicia con una línea de 13.8 Kv. Pascuales-Santa Elena, de 140 Km. de longitud, a 69 Kv. para dar servicio a la Península a través de las subestaciones de La Libertad de 10 Mva, Salinas de 3.75 Mva. Posteriormente en el año 1.988 se energiza las Líneas de Subtransmisión Pascuales-Santa Elena, Pascuales- Las Juntas-El Morro a 138 Kv con lo que entran en operación las subestaciones de la Península y las subestaciones de Playas de 3.75 Mva. y Posorja de 10 Mva, para atender el servicio en toda su área de concesión.

A partir de esta fecha, EMEPE se convierte en Distribuidora y comercializadora de energía que proveniente de los proyectos Hidroeléctricos y Térmicos del Sistema Nacional Interconectado, por medio de sus 13 subestaciones con una capacidad de 95.000 Kva, 171 Km. de Líneas de Subtransmisión a 69 Kv., 1280 Km. de Líneas de Distribución a 13.8 Kv, 593 Km. de redes de alta tensión y 1.123 Km. de redes de baja tensión. Sin embargo de esto, siempre mantuvo sus grupos generadores para atender cualquier

emergencia en las Líneas a 69 Kv o en la línea de Transmisión a 138 Kv. Santa Elena-Pascuales-El Morro.

En 1.994 se instala la subestación Chipipe de 5 MVA, seguido en el 1.998 de la subestación Manglaralto de 3,75 MVA; en el 2.002 se construyen las subestaciones San Vicente y Playas.

Las últimas subestaciones para el servicio de la empresa eléctrica sin contar las privadas, fueron instaladas: en el 2.003 la Subestación Carolina con una carga nominal de 3,75 MVA y en el 2.005 la Subestación San Lorenzo con igual carga.

Es importante resaltar que para cubrir eventualidades o emergencia, actualmente la empresa solo cuenta con generación activada 8 y 6 MVA en la Península y 2 MVA en General Villamil Playas.

Fusión de las empresas eléctricas a CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A.

Mediante las Resoluciones No. 030-A-2008 y 031-A-2008 adoptadas por la Junta General de Accionistas en sesión del 24 de Noviembre de 2008 y a fin de cumplir con el Mandato Constituyente 15, la Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C.A. ingreso en un proceso de disolución sin liquidación para fusionarse con otras nueve empresas cuyo mayor accionista es el Fondo de Solidaridad, el mismo que concluyo el 16 de enero del 2009 con la inscripción en el Registro Mercantil de CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A.

El Capital Social suscrito y pagado al 14 de diciembre del 2008 de la Empresa Eléctrica Península de Santa Elena C.A. ascendía a \$33'013.367,00 USD y como se muestra en el cuadro demostrativo, el Fondo de Solidaridad mantenía el 79.44% de las acciones, seguido con el 10.72% del Honorable Consejo Provincial del Guayas, el 5.13% del Municipio de Salinas y el 4.70% del Municipio de Santa Elena. En el cuadro No. 1 se muestra la distribución del paquete accionario.

Tabla No. 1.- Distribución del paquete accionario.

Accionistas	Acciones	Capital	%
Fondo de Solidaridad	26'227.282	26'227.282	79,44%
H. Consejo Prov. Guayas	3'538.190	3'538.190	10,72%
Municipio de Salinas	1'695.040	1'695.040	5,13%
Municipio de Santa Elena	1`552.855	1`552.855	4,70%
Total	33'013.367	33'013.367	100,00%

Fuente: Acta de la Junta de General de Accionista.

Realizado por: Héctor Cedeño

Los Organigramas

La estructura administrativa está diseñada en atención a las normas que regulan el sector eléctrico con la aportación dinámica y profesional del Staff de colaboradores, cuyas líneas de mando y áreas funcionales conjuntamente con la Gerencia Regional tienen la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las metas, políticas y objetivos de la Empresa.

1.2.1.1 Organigrama Estructural

CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, está integrada por los siguientes niveles:

➤ PROCESOS GOBERNANTES:

Comprende las actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas. Está conformado por:

- **NIVEL DIRECTIVO**

- Junta General de Accionistas
- Directorio

- **NIVEL EJECUTIVO**

- Gerencia General CNEL

- Gerencia Regional

➤ **PROCESOS DE ASESORÍA**

Comprende las actividades relacionadas con la asesoría en los campos jurídico y de comunicación, que orienta la toma de decisiones de los diferentes actores internos de la empresa. Está conformado por:

- **ASESORÍA DEL NIVEL DIRECTIVO**

- Auditor General
- Comisario

- **ASESORÍA DEL NIVEL EJECUTIVO**

- Asesoría Jurídica
- Secretaría General y Archivo
- Sistemas Informáticos
- Relaciones Públicas
- Ambiente, Seguridad Industrial y salud Ocupacional

- **PROCESOS OPERATIVOS Y DE APOYO**

Comprende las actividades relacionadas con la gestión técnica, operativa, financiera y administrativa, que permite la generación de productos y servicios para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos. Está conformado por:

➤ **NIVEL OPERATIVO Y DE APOYO**

- **Gerencia de Operaciones**

- Superintendencia de Distribución
- Superintendencia Mantenimiento Eléctrico y Subestaciones
- Superintendencia de Construcciones

- Superintendencia de Distribución Playas

- **Gerencia Comercial**

- Superintendencia de Control de Perdidas
- Jefe de Cliente
- Operaciones Comerciales
- Recaudaciones
- Jefe de Unidad y Cobranzas
- Facturación
- Participación Ciudadana

- **Gerencia Administrativa Financiera**

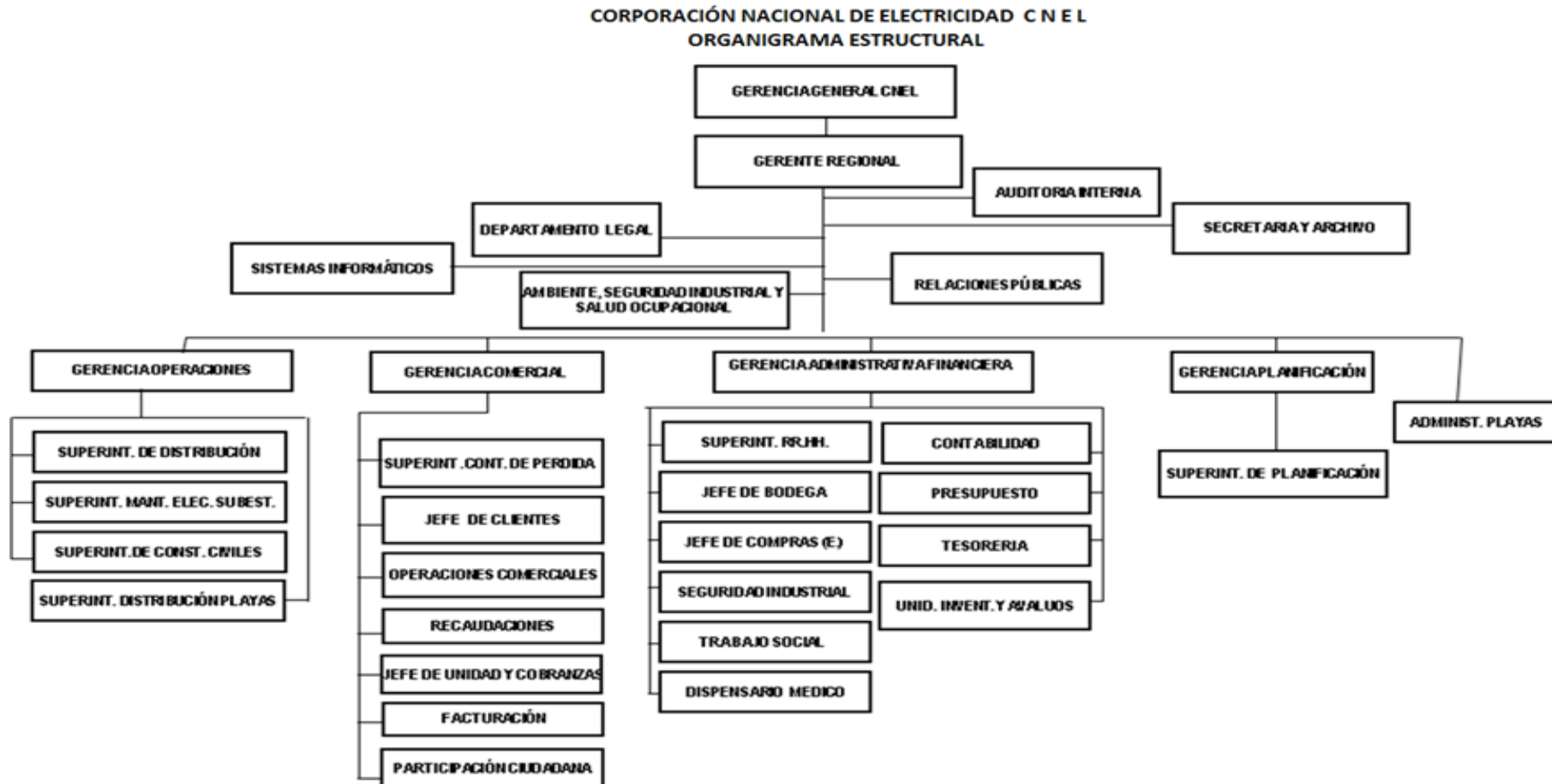
- Superintendencia de RR. HH.
- Contabilidad
- Presupuesto
- Tesorería
- Bodega
- Compras
- Unidad de Inventarios y Avalúos
- Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- Trabajo Social y Dispensario Médico

- **Gerencia de Planificación**

- Superintendencia de Planificación

- **Administrador de Agencia Playas**

Gráfico No. 1 Organigrama Estructura



Fuente: Dpto. Recursos Humano CNEC.

Autor: Trabajo de Campo.

1.2.1.2 Organigrama Funcional

La estructura funcional de CNEL Regional Santa Elena, indica además de las unidades y sus relaciones, las funciones principales de las áreas y departamentos que la conforman.

Gráfico No. 2 Organigrama Funcional.



Fuente: Manual Orgánico Funcional.

Autor: Trabajo de Campo.

1.2.1.3 Organigrama de Personal

CNEL Corporación Nacional de Electricidad - Regional Santa Elena al 31 de diciembre del 2011 estaba constituida por 346 personas, que trabajan en la parte administrativa y operativa para brindar un servicio de calidad a los usuarios de su área de concesión. Este personal se divide en 52 trabajadores estables, 264 trabajadores por contrato, 9 trabajadores por servicios profesionales y 7 trabajadores por servicios complementarios, dando como resultado que el 16% de los trabajadores de corporación tienen contrato colectivo, en la Cuadro No. 2 se muestra el detalle de trabajadores.

Tabla No. 2 Detalle de trabajadores por centro funcional y agencias

CENTRO FUNCIONAL	TRABAJADORES AMPARADOS EN CONTRATACION COLECTIVA			TRABAJADORES ESTABILIZADOS POR EL MANDATO CONSTITUCIONAL #8			SERVICIOS PROFESIONALES		TOTAL
	PENÍN	PLAYA	GQUIL	PENÍNS	PLAYA	GQUIL	PENÍN	PLAYA	
DISTRIBUCION	11	2	0	61	12	0	0	0	86
SERVICIOS ABONADOS	3	1	0	21	12	0	0	0	37
SUBTRANSMICIÓN	6	0	0	37	11	0	0	0	54
COMERCIALIZACIÓN	6	2	1	35	11	1	0	0	56
ADMINISTRACIÓN	17	2	0	76	5	0	4	2	106
GENERACIÓN	1	0	0	6	0	0	0	0	7
TOTALES	44	7	1	236	51	1	4	2	346

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Autor: Trabajo de Campo

CAPÍTULO II

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2 Direccionamiento Estratégico

2.1 MISIÓN

Según el autor Daft, Richard L. (1998) en su obra *“Teoría y Diseño Organizacional”*, (6a ed), ITP, México, define a la misión como: *“la razón que expresa su existencia... es aquella que describe el propósito de la organización, de modo que la gente acepte su existencia”*

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, ha definido en su planificación estratégica la siguiente misión:

“Distribuir y comercializar energía eléctrica con calidad, seguridad y adecuada tecnología e infraestructura. Apoyados en un equipo humano competente, contribuimos al desarrollo de nuestros clientes y a la conformación de una organización exitosa”.

2.2 VISIÓN

Según el autor Daft, Richard L. (1998). en su obra *“Teoría y Diseño Organizacional”*, (6ªed), ITP, México, define a la Visión como: *“los valores y creencias que comparte y su razón de ser”*

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, ha definido en su planificación estratégica la siguiente visión:

“Ser la empresa modelo del sector eléctrico con excelencia en los servicios para nuestros clientes”.

2.3 OBJETIVOS

El autor Daft, Richard L. (1998) en su obra *“Teoría y Diseño Organizacional”*, (6ªed), México, ITP, define como objetivo: *“son la definición formalmente expresada del alcance y resultados de negocio que la organización trata de lograr”*

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, ha definido en su planificación estratégica los siguientes objetivos:

- 1) Proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social;
- 2) Promover la competitividad de los mercados de producción de electricidad y las inversiones de riesgo del sector privado para asegurar el suministro a largo plazo;
- 3) Asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de comercialización y distribución de electricidad;
- 4) Proteger los derechos de los consumidores mediante la aplicación de políticas que garanticen un óptimo servicio.
- 5) Reglamentar y regular las operaciones técnicas y económicas del sistema, así como garantizar el libre acceso de los actores del servicio a las instalaciones de transmisión y distribución;
- 6) Aplicar las normativas emitidas por el ente regulador para la distribución y comercialización de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen sean justas tanto para el inversionista como para el consumidor;
- 7) Desarrollar la electrificación en el sector rural; y,
- 8) Fomentar el desarrollo y uso de los recursos energéticos no convencionales a través de los organismos públicos, las universidades y las instituciones privadas.

2.4 POLÍTICAS

El autor Mintzberg, Henry (1997) en su obra *“El Proceso Estratégico”, Conceptos, Contextos y Casos* (edición breve) 1ª. Ed., Prentice-Hall, Inc, México, define como políticas: *“son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. Estas reglas, muchas veces toman la forma de decisiones de contingencia para resolver los conflictos que existen y se relacionan entre objetivos específicos”*

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, ha definido en su planificación estratégica las siguientes políticas:

- Realizar los trabajos con excelencia.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos, considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
- Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.
- Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter polifuncional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad de los recursos humanos mediante acciones sistemáticas de formación.
- Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.

- Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- Presentar los presupuestos y planes operativos hasta el 15 de septiembre; los informes de actividades hasta el 28 de febrero de cada año.
- Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en todo trabajo.
- Mantener en la empresa un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.
- Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna y externa.

2.5 ESTRATEGIAS

El autor Mintzberg, Henry (1997) en su obra *“El Proceso Estratégico”, Conceptos, Contextos y Casos*(edición breve) 1ª. Ed., Prentice-Hall, Inc,México, define a las estrategias como: *“el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”*

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, en busca de la eficiencia administrativa financiera y brindar un servicio de calidad y confiabilidad, que garantice el desarrollo económico y social de sus clientes, mantiene definido en su planificación estratégica las siguientes metas:

- Maximizar Rentabilidad
- Ampliar mercado eléctrico
- Satisfacción de Clientes
- Optimizar la cantidad del servicio eléctrico
- Mejorarla gestión empresarial
- Optimizar la gestión comercial
- Promover programas de inversión
- Consolidar la cultura organizacional

- Mejorar y consolidar el clima laboral
- Potenciar y desarrollar al personal

2.6 PRINCIPIOS Y VALORES

El autor Mintzberg, Henry (1997). En su obra *El Proceso Estratégico, Conceptos, Contextos y Casos* (edición breve) 1ª. Ed., Prentice-Hall, Inc, México, define a los principios como: “*el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización, son el soporte de la visión, misión, la estrategia y los objetivos estratégicos*”

CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A. Regional Santa Elena, en busca de la eficiencia administrativa financiera y brindar un servicio de calidad y confiabilidad, que garantice el desarrollo económico y social de sus clientes, mantiene definido en su planificación estratégica el desarrollo de sus actividades basado en los siguientes principios:

- Óptima atención al Cliente
- Trabajo en equipo
- Ética
- Profesionalismo
- Iniciativa
- Creatividad
- Productividad

Los valores están encaminados a:

Enfoque al cliente. El cliente que recibe nuestro servicio es la razón de ser de nuestra empresa. Todas nuestras actividades tendrán que aportar valores a ellos.

Trabajo en equipo. Todo lo que hagamos será trabajando en equipo, con la mayor velocidad posible y de la forma más simple posible.

Transparencia. Creemos en la honestidad e integridad como generadores de la lealtad de nuestros clientes y trabajadores.

CAPÍTULO III:

ANÁLISIS SITUACIONAL

3 ANÁLISIS SITUACIONAL

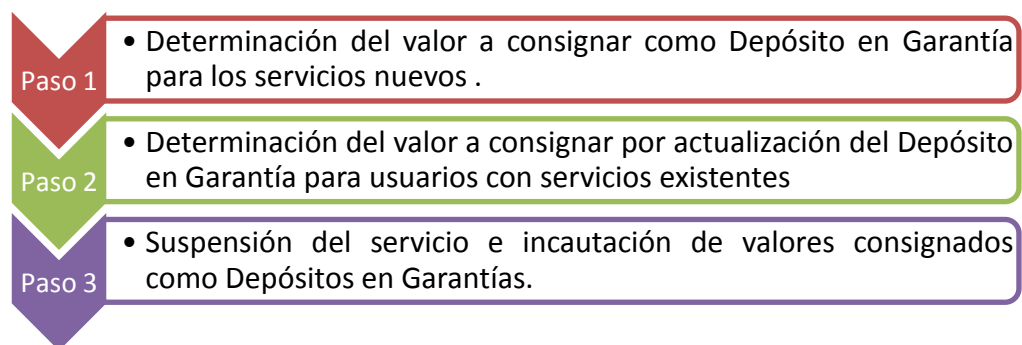
El objeto es determinar un diagnóstico que proporcionará una guía de evaluación que facilite conocer el nivel de eficiencia con que se está operando, CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, así como las principales deficiencias que limitan dicha operación.

Permite además contar con la información necesaria y debidamente validada para saber cuál es la situación actual, sus principales problemas y causas, y lo que le espera, en un futuro a corto y largo plazo.

3.1 ANÁLISIS INTERNO

Esta acción busca determinar cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa, con la finalidad de mantener y desarrollar una ventaja competitiva; es por ello, que debemos considerar el verdadero propósito del análisis para comprender las características esenciales de la empresa. En el Gráfico No. 3, se detalla el proceso a Auditar:

Gráfico No. 3 Proceso a Auditar en la consignación y administración de los depósitos en garantía.



Fuente: Trabajo de investigación

Autor: Héctor Cedeño

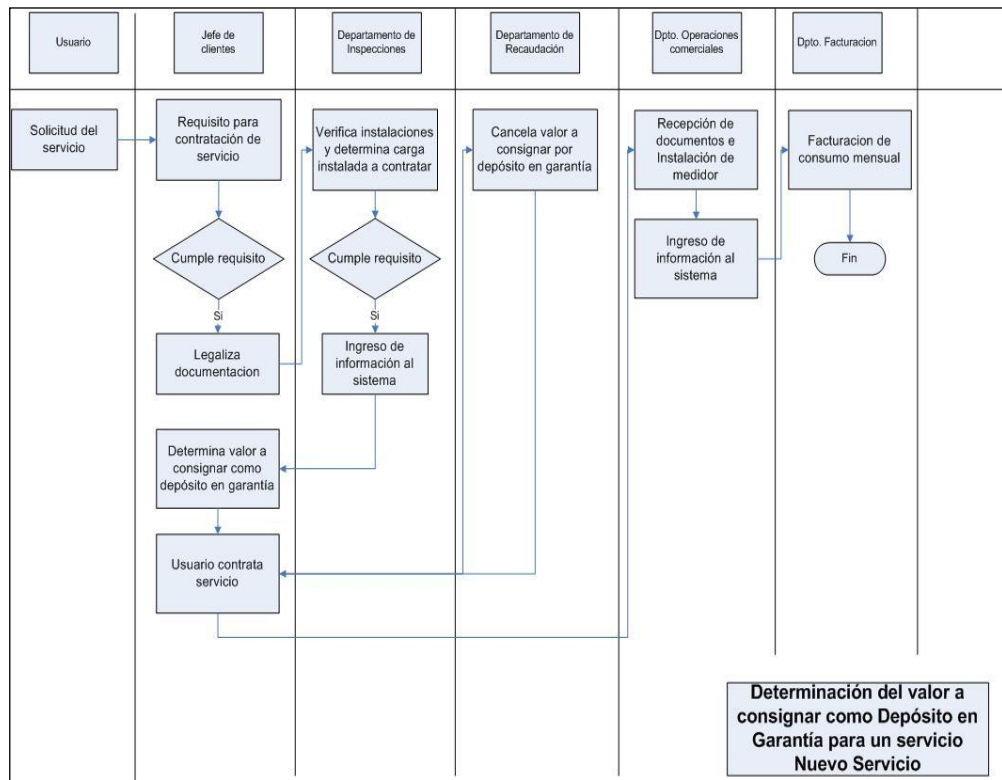
3.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO PARA LA CONSIGNACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍA.

El Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, faculta a las empresas de distribución y comercialización a exigir al consumidor la consignación de un único depósito en calidad de garantía (para servicios nuevos), cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor. Además establece que cuando un consumidor requiera cambiar de servicio a otro con características diferentes a las del anterior, se efectuará el ajuste del valor de la garantía; para dicho efecto se calcularán los montos de garantía para el servicio anterior y para el servicio solicitado, aplicando el pliego tarifario vigente para los dos casos.

CNEL regional Santa Elena en aplicación a estas disposiciones legales, mantiene implementado las siguientes actividades de control:

- a) Determinación del valor a consignar como Depósito en Garantía para los servicios nuevos.**

Gráfico No. 4 Determinación del valor a consignar como Depósito en Garantía para un Nuevo Servicio



Fuente: Recopilación de información de proceso

Realizado por: Héctor Cedeño

Procedimientos empleados para la instalación de un Servicios Nuevos.

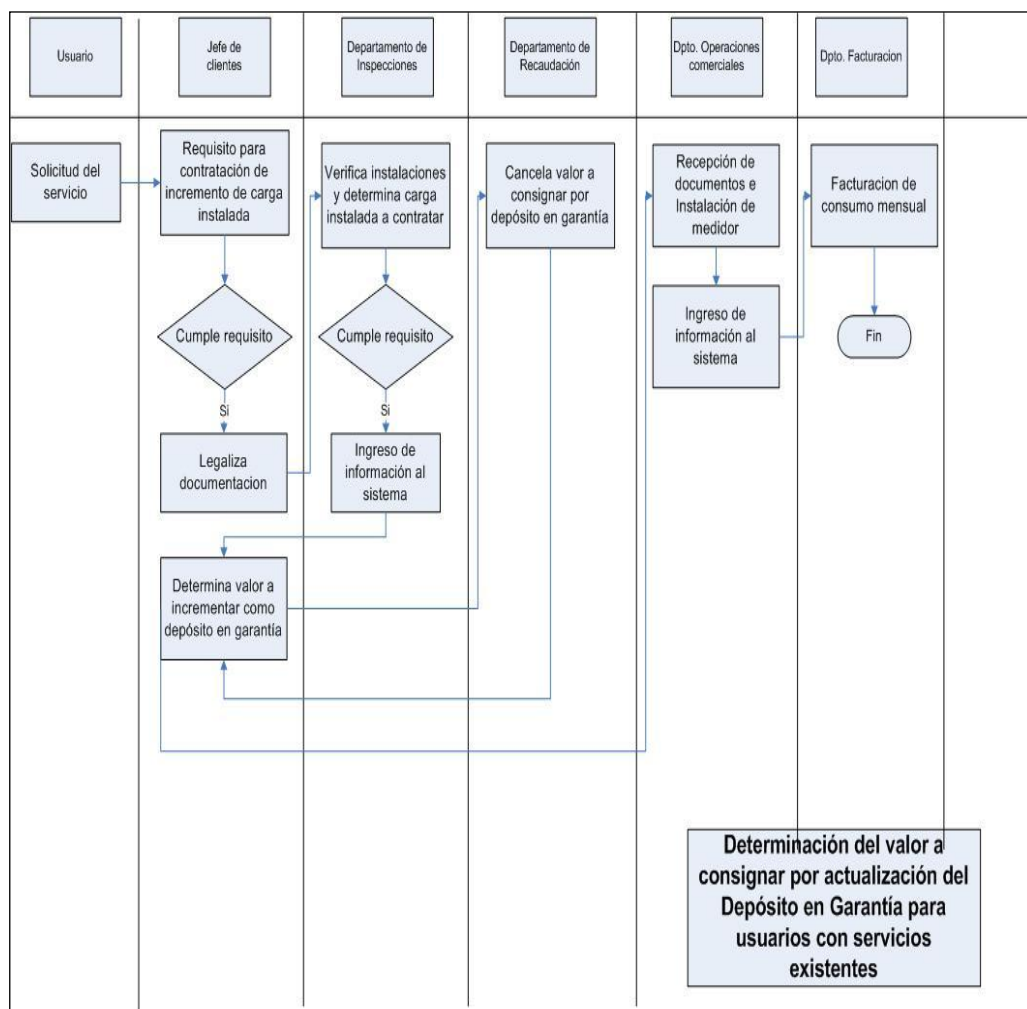
- El usuario solicita en las oficinas de atención al cliente, el servicio de 110, 220 o del Voltaje requerido,
- El personal de las oficinas de atención al cliente, orienta al usuario y entrega una circular donde se detallan los requisitos elementales para la contratación del servicio (en lo referente a las instalaciones internas y los documentos que debe presentar)
- Circular que debe ser llenada y firmada por el usuario, y una vez que cumpla con todos los requisitos y presentarla con los documentos de soporte, en la oficina de atención al cliente, para que le realicen la inspección al sitio donde va a ser instalado el medidor,

- El inspector realiza el reconocimiento físico y recopila información sobre la demanda del servicio, en base a los equipos y focos instalados,
- El Jefe de Inspectores verifica la información y la ingresa al sistema comercial para calcular la cantidad de voltios a utilizar y determinar el valor a ser consignado como depósito en garantía por el usuario.
- 48 horas posteriores al reconocimiento físico, el usuario acude a las oficinas de atención al cliente a firmar el contrato y cancelar el valor del Depósito en Garantía en caja.
- El cajero de CNEL deposita a la cuenta del Fideicomiso (Banco del Pacífico) junto a las recaudaciones normales, los valores receptados como Depósitos en Garantías.
- El Departamento de Contabilidad registra en el pasivo no corriente, cuenta 2.2.2.3.01 - Depósitos en Garantías a Largo Plazo, los valores receptados,
- El departamento de Atención al Cliente envía al departamento de Operaciones Comerciales la orden de instalación del medidor,
- El departamento de Operaciones Comerciales ingresa la información sobre el medidor instalado y concluye el trámite.

Similar proceso se aplica para los servicios de mayor capacidad de voltios.

b) Determinación del valor a consignar por actualización del Depósito en Garantía para usuarios con servicios existentes.

Gráfico No. 5 Determinación del valor a consignar por actualización del Depósito en Garantía para usuarios con servicios existentes



Fuente: Recopilación de información de proceso
 Realizado por: Héctor Cedeño

Procedimientos empleados para el Cambio de medidor y determinación del valor actualizar como Depósito en Garantía

- Mediante comunicación, el usuario solicita al Gerente Comercial el cambio de capacidad del medidor actual a uno de mayor voltaje (Ej. 110 a 220), misma que debe ser entregada en las oficinas de atención al cliente.
- Receptada la solicitud, el personal de las oficinas de atención al cliente, orienta al usuario sobre lo que se requiere para este cambio y entrega una circular donde se detallan los requisitos a

cumplir, en lo referente a las instalaciones internas y externas, y sobre los documentos elementales a presentar como para el trámite,

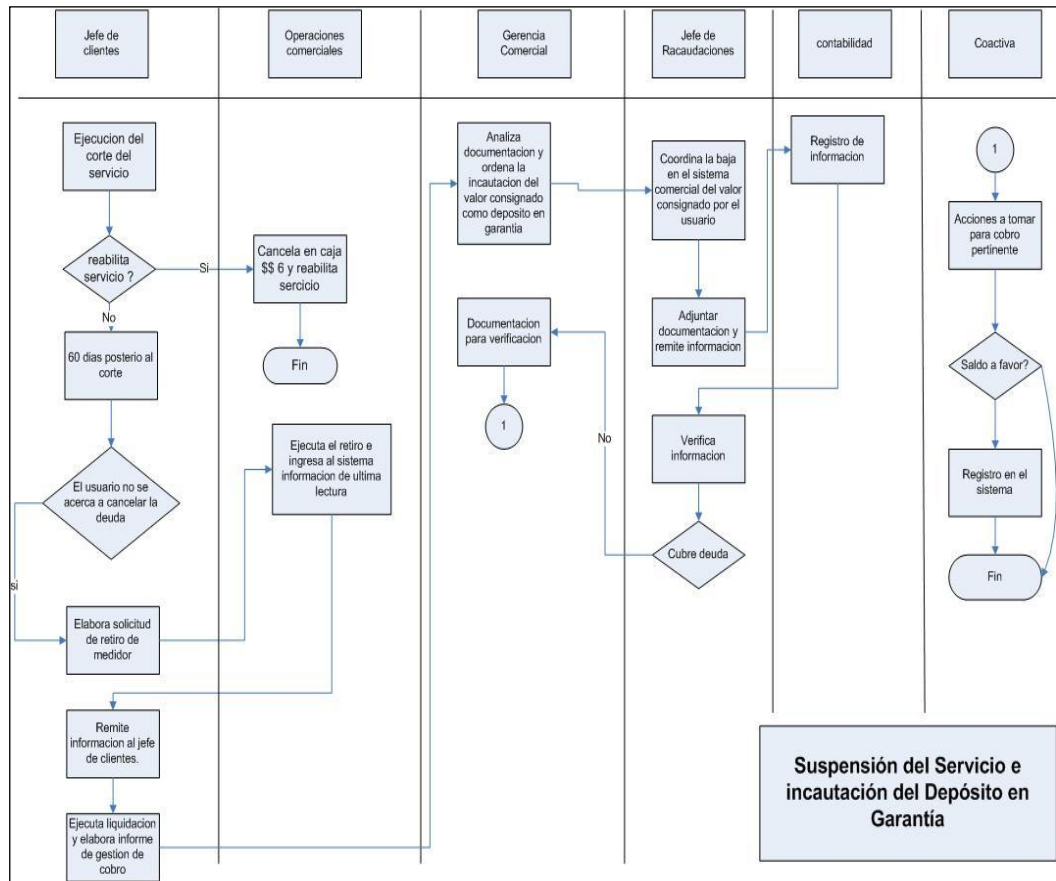
- Circular que debe ser llenada y firmada por el usuario, y una vez que cumpla con todos los requisitos, presentarla en la oficina de atención al cliente, para que le realicen la inspección al sitio donde va a ser instalado el medidor,
- El inspector realiza el reconocimiento físico y recopila información sobre la demanda del servicio (equipos y focos instalados) y la presenta al Jefe inmediato,
- El Jefe de Inspectores verifica la información y la ingresa al sistema comercial para calcular la cantidad de voltios a utilizar y determinar la diferencia o nuevo valor a consignar como depósito en garantía por el usuario.
- 48 horas posteriores al reconocimiento físico, el usuario acude a las oficinas de atención al cliente a cancelar en caja, la diferencia entre el valor consignado y el nuevo valor determinado como Depósito en Garantía.
- El cajero de CNEL deposita a la cuenta del Fideicomiso (Banco del Pacífico) junto a las recaudaciones normales, los valores receiptados como Depósitos en Garantías.
- El Departamento de Contabilidad registra en el pasivo no corriente, cuenta 2.2.2.3.01 - Depósitos en Garantías a Largo Plazo, los valores receiptados.
- El departamento de Atención al Cliente envía al departamento de Operaciones Comerciales la orden de instalación del medidor.
- El departamento de Operaciones Comerciales ingresa la información sobre el medidor instalado y concluye el trámite

c) Suspensión del servicio e incautación de valores consignados como Depósitos en Garantías

La Ley de Régimen del Sector Eléctrico y el Reglamento Sustitutivo al Reglamento de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, establece la

suspensión del servicio de electricidad, si el usuario no cumple con su obligación de pago; en este ámbito, CNEL Regional Santa Elena cumple los siguientes procedimientos:

Gráfico No. 6 Suspensión del Servicio e incautación del Depósito en Garantía



Fuente: Recopilación de información de proceso

Realizado por: Héctor Cedeño

Procedimientos empleados para la suspensión del servicio e incautación del Depósito en Garantía

- Con una planilla vencida, los Jefes de Clientes coordinan la ejecución del corte del servicio,
- Al rehabilitar el servicio, CNEL le cobra al usuario \$6,00 por los gastos operativos de corte y reconexión,

- 60 días posterior al corte, si el usuario no se acerca a cancelar su deuda, los Jefes de Clientes elaboran la solicitud de retiro del medidor y coordinan su ejecución con el departamento de Operaciones Comerciales,
- El departamento de Operaciones Comerciales ejecuta el retiro e ingresa al sistema comercial la información de la última lectura registrada en el medidor y remite esta información a los Jefes de Clientes.
- Los Jefes de Clientes efectúan la liquidación de los valores adeudados, elaboran un informe sobre las gestiones de cobro realizadas y lo remite al Gerente Comercial.
- El Gerente Comercial analiza la documentación y ordena al Jefe de Recaudaciones la incautación del valor consignado como Depósito en Garantía.
- El Jefe de Recaudaciones coordina la baja del sistema comercial del valor consignado por el usuario como Depósito en Garantía, adjunta los documentos pertinentes al parte de caja y remite esta información al departamento de contabilidad.
- El departamento de contabilidad realiza los registros contables pertinentes.
- En caso de no cubrirse la deuda con el valor del Depósito en garantía, el Jefe de Recaudaciones regresa la documentación al Gerente Comercial.
- El Gerente Comercial envía la documentación al departamento de Coactiva para las acciones de cobro pertinentes.
- En caso de quedar saldo del Depósito en garantía a favor del usuario, se deja registrado en el sistema comercial y contable, hasta que el usuario lo solicite.

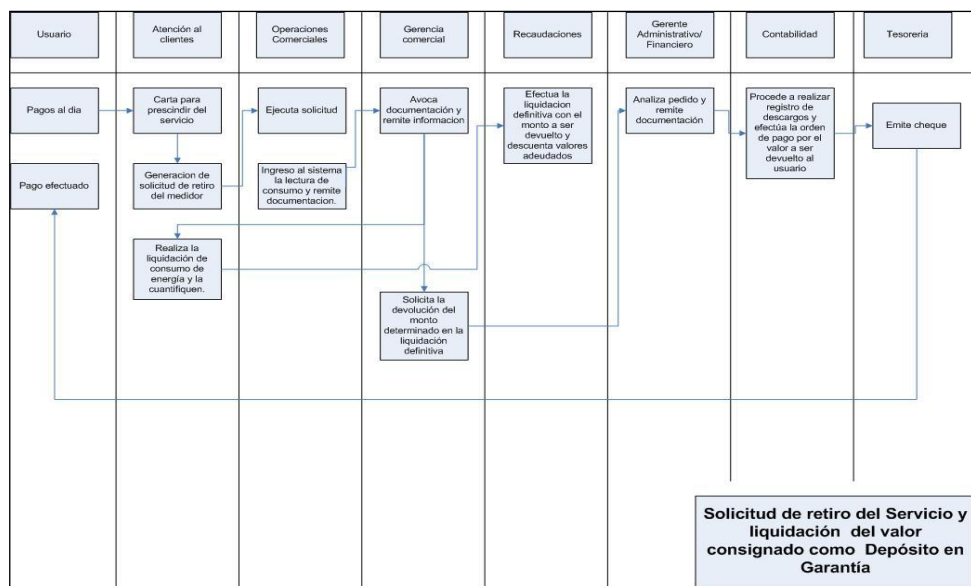
3.1.1.1 Levantamiento y caracterización del proceso del control interno en la administración de los Depósitos en Garantía.

Desde inicio de sus actividades, hasta marzo del 2006 (que se implementó un nuevo sistema informático) la empresa venía emitiendo

manualmente un formato pre numerado que servía de constancia del valor consignado como Depósito en Garantía; el control de este documento era efectuado en forma individual físicamente y alimentado de la misma forma a un programa que permitía mantener control sobre estos valores y sus incrementos; mismos que emitían de manera independiente una numeración para la matriz y otra para la Agencia Playas, y los valores se depositaban diariamente en la cuenta operativa de la Institución junto a las recaudaciones por la venta de energía.

Con la implementación del nuevo sistema, en las operaciones del área comercial (agosto del 2006), se automatizaron la emisión de estos documentos, mismos que al operar en línea permite mantener continuidad de pre numeración secuencial en la matriz y sus agencias para los servicios nuevos. Sin embargo las actualizaciones son registradas en base a la solicitud de servicio debido a que este sistema comercial no cuenta con un módulo que permita controlar y visualizar por usuario los valores consignados y sus incrementos. El proceso de devolución de los Depósitos en Garantías, están dados de la siguiente manera:

Gráfico No. 7 Solicitud de retiro del Servicio y liquidación del valor consignado como Depósito en Garantía



Fuente: Recopilación de información de proceso

Realizado por: Héctor Cedeño

Procedimientos aplicados en la Solicitud de retiro del servicio y liquidación del valor consignado como Depósito en Garantía.

- El usuario debe estar al día en su pago y presentar por escrito su decisión prescindir del servicio (adjuntando copia de la cedula de identidad) en el departamento de Atención al Cliente,
- El departamento de Atención al Cliente, genera en el sistema comercial la solicitud de retiro del medidor y envía al departamento de Operaciones Comerciales para su ejecución,
- El departamento de Operaciones Comerciales efectúa el retiro e ingresa al sistema comercial la lectura de consumo que registró el medidor al momento de retirarlo y remite la documentación a la Gerencia Comercial.
- El Gerente Comercial avoca conocimiento y remite esta información al respectivo Jefe de Cliente, para que realice la liquidación del consumo de energía y la cuantifiquen.
- El Jefe de Cliente remite la liquidación y documentos de soporte al Jefe de Recaudaciones, para que efectúe una liquidación definitiva en base a los valores consignados por el usuario y determine el monto a ser devuelto.
- El Jefe de Recaudaciones envía al Gerente Comercial, la liquidación definitiva con el monto a ser devuelto al usuario (descontando los valores adeudado por el servicio),
- El Gerente Comercial remite la documentación al Gerente administrativo Financiero y solicita la devolución del monto determinado en la liquidación definitiva,
- El Gerente administrativo Financiero analiza el pedido y remite la documentación al departamento de contabilidad para el trámite pertinente,
- El departamento de contabilidad, procede a realizar los registros de descargos y efectúa la orden de pago por el valor a ser devuelto al usuario y remite la documentación al departamento de tesorería para el pago pertinente.

- El departamento de tesorería emite el cheque y efectúa el pago al usuario.

3.2 ANÁLISIS EXTERNO

Es la diagnosis o el descubrimiento de los retos, impactos, amenazas y oportunidades que el ámbito exterior a la institución ofrece a su desarrollo estratégico. Suelen distinguirse dos tipos de análisis externo:

- El que se refiere al entorno general.- Hace referencia a todo aquello que afecta a la empresa desde un punto de vista global.
- El referido al entorno específico.- Se identifica con las fuerzas competitivas derivadas del tipo de actividad que desarrolla el sector eléctrico¹⁰.

3.2.1 INFLUENCIAS MACRO-ECONÓMICAS

Por su ubicación en un sector de abundante salinidad, el costo de operatividad que tiene CNEL Regional Santa Elena es muy elevado, debido a los siguientes factores:

- Se debe adquirir materiales y equipos de óptima calidad, que garantice durabilidad en el sector, y,
- Los mantenimientos correctivos y preventivos a sus bienes e instalaciones son constantes, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

¹⁰ Concepto extraído de Internet del libro de Economía y Empresas de Luis Ángel Guerras Martín y José Emilio Navas López, desde enero del 2002.

3.2.1.1 Factor Político

El factor político incide mucho en el desarrollo de este tipo de instituciones y en el sector eléctrico en general, debido a que el gobierno interviene directamente en los siguientes aspectos:

- En el manejo de las políticas energéticas.
- En el manejo de los subsidios al servicio y a los combustibles, lo que distorsiona el costo de la energía recibida para su comercialización.
- En el nombramiento de sus representantes legales; en las empresas de generación, distribución y comercialización, y de sus organismos de regulación y control,
- Incertidumbre por la falta de políticas claras, que permitan afianzar los procesos y estandarizar los procedimientos de control, en la transición actual de las empresas de generación, distribución y comercialización.
- Continuos cambios de los representantes legales y autoridades de control, han provocando retrasos en la aplicación de las estrategia establecidas a corto y largo plazo, debido a que han tenido que renovar planteamientos y nueva promoción en la toma de decisiones prioritarias.

Estas acciones originan que las empresas aparezcan como organismos ineficientes ante los ojos de la ciudadanía y las autoridades de nuestro país. Es necesario fortalecer la cultura organizacional de las empresas distribuidoras, lo que permitirá mejorar la imagen con los usuarios y con la sociedad en general.

3.2.1.2 Factor Económico

En el factor económico, a partir del año 1996, el sector eléctrico ecuatoriano arranco con un cambio estructural profundo, con la finalidad de mejorar los problemas deficitarios y de crisis que estaban llevando el sector a una quiebra inminente, debido a que las tarifas no reflejaban los costos reales del servicio y no se conocía la evolución de precio a futuro; existiendo escasos

de inversiones e inseguridad en el equilibrio del financiero del sector, por lo que las empresas de generación, distribución y comercialización como CNEL Regional Santa Elena estaban en la obligación de mantener operativos sus grupos térmicos, a un costo muy elevado y así cubrir el déficit del fluido en el sector, en tiempo de estiaje.

En los dos últimos años el estado está financiando proyectos energéticos que ayuden a suplir el déficit de la demanda eléctrica en el país, con la construcción de centrales hidroeléctricas y térmicas; así como financiamientos de inversiones para la construcción de centrales o subestaciones y en la instalación de transformadores de mayor capacidad, con el fin de brindar un servicio de calidad y cubrir la demanda poblacional del fluido eléctrico (mandatos constituyentes N° 9 y 15).

Es importante destacar el impacto económico que ocasiona la aplicación de los impuestos determinados por cada uno de las municipalidades y el Cuerpo de Bombero del área de concesión, ya que encarece significativamente el costo de la energía, entre ellas:

- Tasa de Recolección de Basura (valor determinado por la ordenanza de cada municipio)
- Tasa de Alumbrado Público (valor determinado por la ordenanza de cada municipio)
- Tasa de Seguros Contra Incendio (valor fija, determinado por el Benemérito Cuerpo de Bombero por cada tarifa)

3.2.1.3 Factor Social

El estado tiene entre sus principales objetivos modernizar el sector eléctrico, mejorar la calidad de los servicios y lograr la participación privada mediante la inyección de capitales frescos para satisfacer la creciente demanda; siendo la península un polo de desarrollo, donde constantemente se incrementa la demanda del servicio, y considerando que la energía es producción y la producción es crecimiento para las civilizaciones, el gobierno y CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, vienen

ejecutando obras para servir a los sectores más desposeídos y sin costo alguno por medio de los siguientes programas:

- FERUM.- Fondos de Electrificación Rural Urbano Marginal
- PIEMSE.- Plan Integral de Globalización y Mejora del Sector Eléctrico
- PMD.- Plan de Mejoramiento de Distribución
- PED.- Plan de Expansión de Distribución
- PLAN REP.- Plan Nacional de Reducción de Pérdidas

3.2.1.4 Factor Tecnológico

Actualmente el factor tecnológico es muy influyente en el desarrollo de las actividades empresariales ya que contribuye a mejorar la productividad, abaratar costos operativos y optimizar los recursos económicos y financieros de la empresa.

En el campo energético, la tecnología ha permitido relacionar directamente al proceso físico de generación de energía eléctrica, entre ellas, el sistema de generación basada en fuentes de energía renovable, ciclos combinados de alta eficiencia y generación distribuida; el sistema de generación eólicos, fotovoltaicos y con celdas de combustible que producen energía sin contaminar el medio ambiente.

Permite optimizar tiempo y recursos en las comunicaciones, mejorar los sistemas de distribución de energía, monitorear la calidad del servicio, mantener control el consumo de los clientes, entre otros.

Este factor además juega un papel muy importante en el desarrollo de las actividades de la empresa, debido a que permite mantener sus operaciones en líneas (vía radio), acceso a la información desde cualquier parte del país y por ende a obtener información inmediata tras instituciones vía internet y otras herramientas que contribuyen a una mejor toma de decisiones.

3.2.1.5 Factor Legal

Las actividades del sector eléctrico están reguladas por:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002) y su Reglamento (2009).
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación
- Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus Reglamentos.
- Pública y su Reglamento (2009)
- Código de Procedimientos Civil.
- Código de Comercio.
- Código Tributario Interno.
- Principales Normas de Auditoria (SAC)
- Manual y Normas de Auditoría de General Aceptación.
- Manual y Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental.
- Manual de Políticas Comerciales
- Reglamento Orgánico Funcional
- Sistema de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico.
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Manuales de Comercialización y Distribución de Energía.
- Reglamento para dar de baja planillas por consumo de energía eléctrica vencida e incobrable.
- Pliegos Tarifarios

3.2.1.6 Proveedores

CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, mantiene proveedores nacionales y extranjeros que proveen de materiales y servicios por medio del Sistema Nacional de Compras Públicas

3.2.1.7 Competencia

Por ser una empresa pública de derecho privado, proveedora de un servicio básico, donde el estado tiene la mayoría de las acciones, CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena, no tiene competencia, y más bien tiene asignada 6.775 km² como área de concesión para brindar y comercializar la energía.

CAPÍTULO IV

FUNDAMENTOS TEORICOS

4 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

4.1 GENERALIDADES DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORÍA

Obedece al análisis de un fin determinado, en este caso se hace con el objeto de evaluar las políticas, normas y procedimientos aplicados en con la administración y registros de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantía.

4.1.1 CONCEPTO, DEFINICIONES Y BASE LEGAL

El Examen Especial es la evaluación sistemática y profesional, en la cual se aplica el conjunto de técnicas y procedimientos de auditoría para verificar, estudiar y evaluar aspectos específicos o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, técnica-operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución; sus resultados se revelan en un informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones¹¹.

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, define al Examen Especial como la parte del control externo y de la auditoría que verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución, aplicara las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo

¹¹ Manual Especifico de la Unidad de Auditoría Interna Numeral 9.-
Definiciones Pág. 18

con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones¹².

Un Examen Especial es sinónimo de análisis, estudio profundo, evaluación, investigación y determinación de las debilidades del control interno; es el término genérico que expresa más correlativamente a la auditoría. Cuando realiza esta función el auditor, pone todo su empeño profesional utilizando los mecanismos necesarios para lograr resultados beneficiosos a la empresa.

Para el cumplimiento de las disposiciones legales todo Examen Especial deberá realizarse a luz y óptica de la Base Legal, sea esta la Norma, Política, Instructivo, Decreto, Ley, etc. que ayude a enfocar de manera pertinente las operaciones ejecutadas.

4.1.2 IMPORTANCIA

La importancia de un examen especial radica en que se basa en hechos reales, que el auditor va encontrando durante su análisis al proceso intervenido, manteniendo actitud y aptitud independiente durante y después del Examen Especial.

Permitirá

- Evaluará el cumplimiento de las normativas internas y externas vigentes.
- Contribuirá a la consolidación de los valores registrados en las cuentas depósitos en garantías entre las áreas comercial y financiera.

¹²Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Del Sistema de Control Externo. Art. 19

- Analizar el tratamiento contable - financiero de los valores consignados en garantía.
- Establecerá el grado de responsabilidad de los departamentos o áreas que intervienen en el proceso.
- Contribuirá con elementos de juicios que permitan fomentar las acciones correctivas que coadyuven al perfeccionamiento de los procedimientos de control interno.

4.1.3 EVOLUCIÓN

El Examen Especial o auditoría nace como un control administrativo y financiero de las operaciones, convirtiéndose en una herramienta muy importante para la toma de decisiones. Debido a que contribuye a mejorar eficientemente la productividad de las actividades empresariales con la aplicación de controles específicos para maximizar el cumplimiento de las acciones que satisfagan o logren los objetivos y finalidades de la empresa.

La rápida evolución científica y tecnológica en las diferentes áreas del saber humano, paulatinamente han requerido de nuevas formas, metodología, sistemas, etc. que satisfagan las necesidades de administración, producción, comercialización y servicio a la comunidad de las empresas, haciendo que el auditor se familiarice con nuevas técnicas de auditoría.

En la actualidad, la auditoría sigue evolucionando tanto en el sector público como en el privado, con una orientación más que de dar fe sobre las operaciones pasadas, busca mejorar las operaciones futuras con recomendaciones tendientes a aumentar el grado de optimización en el logro de los objetivos institucionales.

4.1.4 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS CON LA AUDITORÍA

Diferencias

- El examen especial verifica, estudia y evalúa aspectos limitados o de una parte de la actividad que ejecuta una institución, y la

auditoria son exámenes amplios en su campo de acción que puede ser financiero, de gestión, operativa o ambiental.

- La auditoría determina el grado de cumplimiento de objetivos y metas de los planes administrativos y financieros, mientras que el examen especial determina el cumplimiento de los objetivos y metas de un proceso.

Semejanzas

- Aplican Normas Ecuatorianas de Auditoria, principios básicos y procedimientos esenciales, juntos con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo.
- Ambas forman parte del control externo.
- Concluyen con un informe profesional, en el que se incluirán las opiniones correspondientes.
- Se realizan con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas.
- Por los avances tecnológicos que utilizan las empresas o instituciones se requiere de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos, así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas más extendidas en el control de la gestión.

4.2 FASES DEL EXAMEN ESPECIAL

4.2.1 PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La planeación se ha caracterizado por el desarrollo de una estrategia global para obtener la conducta y el alcance esperados de una auditoría. El proceso de planificación abarca actividades que van desde las disposiciones iniciales para tener acceso a la información necesaria hasta los procedimientos que se han de seguir al examinar tal información, e incluye la planificación de número y capacidad de personal necesario para realizar la auditoría. La naturaleza, distribución temporal y alcance de los procedimientos de

planificación del auditor varía según el tamaño y complejidad de la entidad bajo auditoría, de su experiencia en la misma y de su conocimiento del negocio de la entidad.

La planificación es un proceso dinámico, que si bien se inicia al comienzo de las labores de auditoría, puede modificarse durante la ejecución de la misma.

Se establece el cronograma de trabajo a ejecutarse en un examen especial o una auditoria para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnostico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante¹³.

En estas actividades el auditor es responsable de:

- Determinar cómo, cuándo y a quien se comunicaran los resultados del trabajo; esta decisión debe estar documentada y comunicada a la dirección, en la medida que se considere practico, durante la fase de planificación del trabajo. Los cambios posteriores que afecten a las fechas o a las comunicaciones de los resultados del trabajo también deben comunicarse a la dirección, si se considera oportuno.
- Fijar otros requisitos del trabajo, tales como el periodo que cubrirá y la fecha estimada de terminación. Se debe tener en cuenta el formato de la comunicación final del trabajo, dado que una planificación adecuada de esta fase facilita la preparación de la misma.
- Informar a todos aquellos en la dirección, que deban conocer sobre el trabajo que se va a efectuar. Se debe mantener

¹³FRANKLIN Enrique Benjamín, 2007, Auditoria Administrativa, México, Pearson, segunda edición. Pág. 76

reuniones con la dirección responsable de la actividad que se va a efectuar

- Preparar un resumen de todas las reuniones y de cualquier conclusión que se haya alcanzado, este resumen debe distribuirse a las personas que corresponda y mantenerse en los papeles de trabajo. Los temas a tratar pueden incluir los siguientes:
 - Los objetivos y el alcance del trabajo planificados.
 - El calendario de trabajo
 - Personas que efectuaran el trabajo de revisión
 - Los aspectos de preocupación o cualquier solicitud de la dirección.
 - Los aspectos de interés especial atención o de preocupación para el auditor.
 - La descripción de los procedimientos de información de la actividad de auditoría interna y de proceso de seguimiento.

4.2.1.1 Planificación preliminar

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

La planificación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, continua con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para el conocimiento del jefe de auditoría. Las principales técnicas utilizadas para desarrollar la planificación preliminar son las entrevistas, las observaciones y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen.

La información necesaria para cumplir con la fase de planificación preliminar de la auditoría contendrá como mínimo lo siguiente:

- Conocimiento del ente o área a examinar y su naturaleza jurídica.

- Conocimiento de las principales actividades, operaciones, instalaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Identificación de las principales políticas ambientales.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información que la entidad proporcionara en relación a sus políticas ambientales, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial.

4.2.1.2 Evaluación del Sistema de Control Interno

Se debe efectuar un apropiado estudio y evaluación del control interno para identificar las áreas críticas que requieren un examen profundo, determinar su grado de confiabilidad a fin de establecer la naturaleza, alcance, oportunidad y selectividad en la aplicación de procedimientos de auditoría.

El concepto de control interno no sólo se refiere a temas financieros, contables y a la custodia de los activos, sino que incluye controles destinados a mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas de la organización. El control interno es una expresión utilizada con el objeto de describir todas las medidas adoptadas por los titulares, administradores o gerentes para dirigir y controlar las operaciones en las entidades a su cargo.

El control interno como el proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a sí están lográndose los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.

Se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de evaluación del rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Está relacionado con las medidas adoptadas por la administración para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidad o uso ilegal de recursos.

- Cumplimiento de leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.

Se refiere a que los administradores, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, aseguran que el uso de los recursos públicos sea consistente con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos, y concordante con las normas relacionadas con la gestión institucional.

- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Tiene relación con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la administración para asegurar que la información financiera elaborada por la entidad es válida y confiable, al igual que sea revelada razonablemente en los informes. Una información es válida porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron y que tiene las condiciones necesarias para ser considerada como tal; en tanto que una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza.

4.3 MÉTODOS DE CONTROL INTERNO

El principal objetivo de los métodos de Control Interno es garantizar que CNEL Corporación Nacional de Electricidad Regional Santa Elena alcance sus objetivos, en este sentido el método de Control Interno que aplique puede actuar de dos maneras:

- Evitar que se produzca desviaciones con respecto a los objetivos establecidos, y,
- Detectar en un plazo mínimo estas desviaciones.

En ambos casos, no hay que caer en el error de pensar que el Control Interno ofrezca garantías absolutas que se eviten o detecten estas desviaciones. Es importante hacer conocer que el objetivo de todo sistema de Control Interno es ofrecer una seguridad razonable de que la empresa alcanzará sus objetivos o de darse estas desviaciones el impacto del riesgo sea mínimo.

4.3.1 INFORME COSO.- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (Informe de Organizaciones Patrocinadores)

El informe COSO es un método de Control Interno que define parámetros para la implementación de un buen sistema de control interno en las instituciones públicas y privadas, que debe ser dirigido y ejecutado por el Directorio, el Gerente General, Gerentes Regionales y todo el personal de la corporación, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable a la administración y lograr los siguiente objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

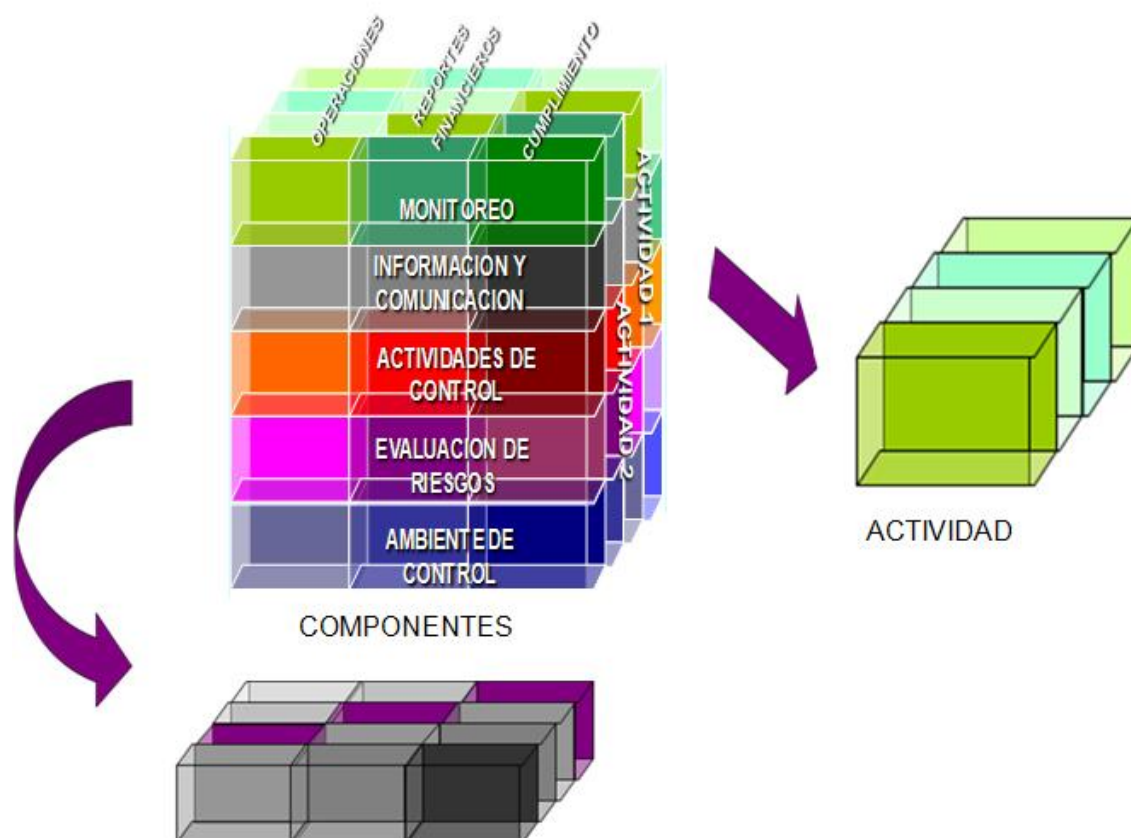
Para su proceso de ejecución el Método COSO convierte a los antiguos elementos del Control Interno en diferentes componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente económico y están integrados a los procesos administrativos¹⁴.

Los componentes que utiliza el Método de Control Interno COSO son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de control información y comunicación.
- Supervisión seguimiento o monitoreo.

¹⁴ Lugo, Danilo, Control Interno, *Seminario "Técnicas de Aplicación Prevención y Detección en el Sector Público y Privado"*, InteramericanAffairs, UnitedStates, 5 de Julio del 2004.

Gráfico No. 8 Relación Componente Objetivo - COSO



Fuente: Técnicas de Aplicación de Prevención y Detección en el Sector Público y Privado.
Elaborado por: Héctor Cedeño B.

El Gráfico No. 8 nos muestra la relación que debe existir entre los componentes del control interno y las actividades para obtener operaciones y reportes financieros eficaces. Para mayor comprensión se analizarán cada uno de los componentes:

Componente Ambiente de Control.- Promueve la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación, juzga la eficiencia de operaciones en todas las divisiones de la compañía; por lo que se debe determinar claramente la filosofía de la administración y estilo de operación, en la estructura organizacional se debe definir la asignación de autoridad y responsabilidad, así como fijar políticas y prácticas de recursos humanos.

Componente de Evaluación de Riesgo.- Se deben de tomar todas las medidas para proteger los recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencias,

promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación en cada área de la organización considerando los siguientes parámetros:

- Objetivos globales de la entidad
- Objetivo a nivel de actividad
- Identificación, valoración y consecuencia del riesgo
- Manejo del cambio.

Componente Actividades de control información y comunicación.-

Se deben identificar las actividades de control para que estas sean usadas apropiadamente como: aprobación, autorización, verificación, conciliación e inspección. Es importante el monitoreo permanente de los siguientes indicadores y áreas:

- Indicadores de Rendimiento
- Salvaguardar los recursos
- Segregación de funciones
- Supervisión y entrenamiento adecuado
- Información interna y externa.
- En el caso de la comunicación, esta debe ser precisa y suficiente, con franqueza y efectividad en las diferentes áreas de la organización.

Componente de Supervisión, Seguimiento y Monitoreo.- Debe ser efectivo en el curso normal de las operaciones, incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente.

4.3.2 INFORME COSO II.- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (Informe de Organismos Patrocinadores)

El informe COSO II es una adopción de estrategias para lograr objetivos institucionales y de todos los niveles organizacionales en un ambiente de transparencia y honestidad, nace con el apoyo de agrupaciones profesionales en el año 2004 con el nombre de "Gestión de de Riesgos Empresarial".

Los aspectos más relevantes de esta nueva propuesta técnica frente al informe COSO y al MICIL, radica en los siguientes aspectos¹⁵:

- Incorpora objetivos estratégicos como una nueva categoría de objetivos institucionales, pero mantiene las tres restantes categoría de objetivos que contiene el informe COSO; esto es Operativos, de Información y de Cumplimiento.
- Incrementa a ocho el número de componentes mediante la incorporación de los tres siguientes: Establecimiento de Objetivos, Identificación de eventos, y Respuesta a los Riesgos.
- Pone especial énfasis en el establecimiento de estrategias y en la administración de los riesgos con la participación permanente de todos los miembros de la organización, mediante el uso de herramientas que permitan evitarlos, disminuirlos, compartirlos o aceptarlos. En todo caso la gestión de riesgos debe permitir al menos:
 - Alinear el riesgo aceptado y las estrategias
 - Mejorar las decisiones en respuesta a los riesgos
 - Disminuir sorpresas y pérdidas operativas
 - Facilidad de adopción de respuestas integrales a múltiples riesgos cuyos impactos se interrelacionan.

4.3.3 MICIL.- Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) puede enfocarse en escala global y específica.

¹⁵ Marco Integrado- *Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador (CORRE)*, 2006

A escala global.- hacia los poderes de un Estado, a los sectores importante de la economía, a las entidades públicas específicas, a las diferentes actividades de las empresas privadas, a las organizaciones de la sociedad civil y a las municipalidades.

A escala específica.- Puede ser enfocado hacia las unidades de operación y/o a las principales actividades consideradas modelo genérico de organización.

Prevención que también involucra la creación de una cultura, en la que al menos una de las personas que participa en el proceso, cumpla con la “responsabilidad social” de sus funciones y haga evidente las situaciones erradas o irregulares en principio, a la autoridad adecuada en la estructura de la organización, y, de ser necesario, ante los organismos de la sociedad en general¹⁶.

4.3.4 CORRE.- Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador.

El método de Control Interno CORRE aplica las normas de control emitidas por los Organismo de control, y busca fortalecerlas haciendo énfasis en la aplicación de los valores éticos de los profesionales involucrados en la administración de las empresas públicas o privadas del país.

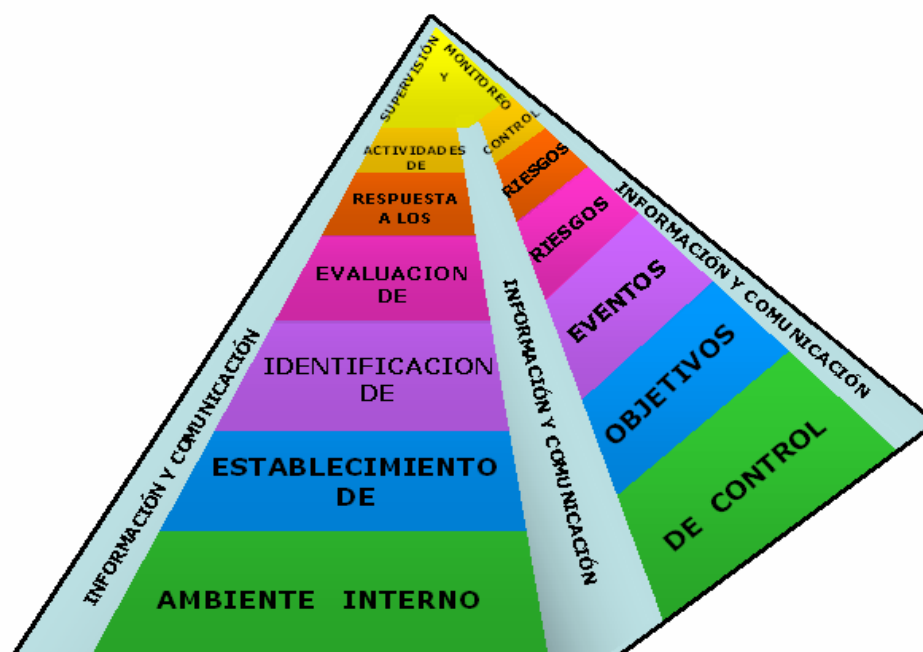
El CORRE toma como base al Informe COSO I, COSO II y al MICIL y procura su adaptación a la realidad ecuatoriana, el desarrollo del CORRE toma la estructura del Informe COSO II y sus componentes agrupados en el siguiente orden:

- Ambiente Interno de Control
- Establecimientos de objetivos
- Identificación de eventos

¹⁶“MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO LATINOAMERICANO (MICIL)” Pág. 3 - 8

- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividad de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

Gráfico No. 9 Componentes del Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador - CORRE



Fuente: Marco Integrado- Control de los Recursos y Riesgos del Ecuador
 Realizado por: Héctor Cedeño B.

Como se puede apreciar en la pirámide, la base fundamental de este método es el Ambiente Interno de Control, ya que dentro de ella se encuentra la integridad y valores éticos que son los principios fundamentales CORRE y todos los demás componentes se soportan en este. Para lograr la eficiencia, transparencia y eficacia los ocho componentes deben funcionar de manera integrada en la organización, bajo el liderazgo del consejo de administración o de la máxima autoridad, como principal responsable de su aplicación y actualización, en las instituciones públicas o privadas.

4.3.5 COBIT.- Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías Relacionadas.

Es un marco de control interno para tecnología de información, parte de la premisa de que la TI requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la organización, sus principios están basados en los requerimientos de información del negocio, los recursos tecnológicos y los procesos¹⁷.

El COBIT. Apoya a la organización al prever un marco que asegura que:

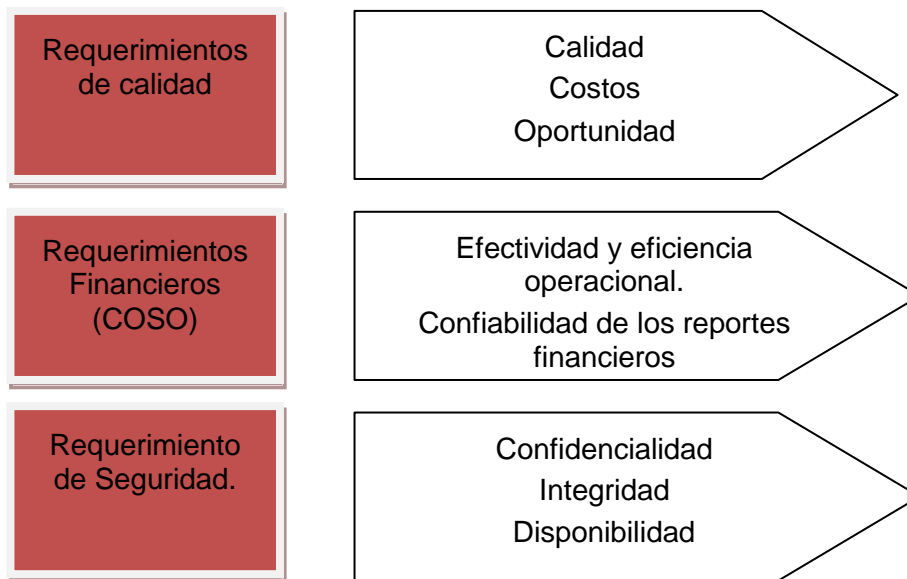
- La Tecnología de la Información (TI) esté alineada con la misión y visión de la organización.
- La TI capacite y maximice los beneficios.
- Los recursos de TI sean utilizados responsablemente
- Los riesgos de TI sean manejados apropiadamente

La estructura del COBIT está dada por los objetivos del negocio, oportunidades del negocio, requerimientos externos y las regulaciones de riesgos, para los cuales se requiere que para el manejo de los datos se utilice la tecnología lo que dará como resultado información efectiva y eficiente.

El Método COBIT combina los métodos existentes y reconocidos como el COSO.

¹⁷ Vera, Fernando, Seminario, *Modelos de Control*, Ecuador 2007

Gráfico No. 10 Método COBIT



Fuente: Marco Integrado- Control de los Recursos y Riesgos del Ecuador

Realizado por: Héctor Cedeño B.

El proceso del COBIT se basa en tres niveles:

- Dominio.- Agrupación natural de procesos, normalmente corresponden a un dominio o a una responsabilidad organizacional.
 - Planeación y Organización
 - Adquisición e implementación
 - Prestación de servicios y soportes
 - Seguimiento
- Procesos.- Conjunto o series de actividades unidas con delimitación o cortes de control.
 - Planeación y Organización
 - Definición de un plan estratégico
 - Definición de la arquitectura de información
 - Determinación de la dirección tecnológica
 - Definición de organización y relaciones

- Administración de la inversión
- Comunicación de las políticas
- Administración de los recursos humanos
- Aseguramiento con los requerimientos externos
- Evaluación de riesgos
- Administración de proyectos
- Administración de calidad
- Adquisición e implantación
 - Identificación de soluciones automáticas
 - Adquisición y mantenimiento del software aplicativo
 - Adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica
 - Desarrollo y mantenimiento de procedimientos
 - Instalación y aceptación de los sistemas
 - Administración de los cambios
- Prestación de servicios y soportes
 - Definición de los niveles de servicios
 - Administración de los servicios de terceros
 - Administración de la capacidad y rendimientos
 - Aseguramiento del servicio continuo
 - Aseguramiento de la seguridad de los sistemas
 - Entrenamiento a los usuarios
 - Identificación y asignación de los costos
 - Asistencia y soportes a los clientes
 - Administración de la configuración
 - Administración de los problemas
 - Administración de los datos
 - Administración de las instalaciones
 - Administración de las operaciones
- Seguimiento
 - Seguimiento de los procesos
 - Evaluación del control interno
 - Contratación de un aseguramiento independiente

- Actividades.- Acciones requeridas para lograr un resultado medible. Las actividades tienen un ciclo de vida mientras que las tareas son discretas.

La aplicación del Método COBIT da como producto un Resumen Ejecutivo, Marco de Referencia, Objetivos de Control, Guías de Auditoría, Guías de Administración y herramientas de implementación.

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD – REGIONAL SANTA ELENA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍAS

Nombre: _____ **Cargo:** _____
Área: _____ **Cuenta:** Depósitos en Garantías
Periodo examinado: Enero 01 del 2009 a Diciembre 31 del 2011

PREGUNTA	N/A	SI	NO	Comentario a las repuestas
1. ¿Existen normativas internas vigentes que regulen los procedimientos para determinar el cálculo y asignación de los valores que los usuarios deben dejar como Depósito en Garantía por el servicio?				
2. ¿Se encuentran preestablecidos los periodos y mecanismos de actualización de los Depósitos en Garantías?				
3. ¿Se encuentra contemplado en el contrato de suministro de energía, el compromiso del usuario de actualizar periódicamente los valores por Depósitos en garantía dependiendo del promedio de consumo mensual?				
4. ¿Se comunica al usuario la decisión de actualizar los valores del Depósitos en Garantías, antes de proceder cargarlo a la factura del consumo?				
5. ¿La información que se migró al nuevo sistema informático ODIN es la misma que se encontraba en el anterior programa?				
6. ¿Los sistemas informáticos actuales proporcionan información coherente y suficiente que permitan afianzar los controles y demás actividades inherentes a los Depósitos en Garantías?				
7. ¿El sistema informático del área comercial cuenta con un módulo de acceso que permita controlar automáticamente los saldos de los Depósitos en Garantías en base al consumo mensual?				
8. ¿Permite el sistema realizar en forma automática la liquidación de los Depósitos en Garantía e incluir los intereses pertinentes?				
9. ¿Se dan de baja de manera automática los saldos de las facturas y del sistema en general cuando se realiza la liquidación de un Depósito en Garantía?				
10. ¿Los valores de los depósitos en Garantías son administrados en cuentas individuales e independientes, tanto en el área comercial y el área financiera?				
11. ¿El actual sistema permite extraer reporte a nivel de auxiliares por cada uno de los usuarios?				
12. ¿Se controla la liquidación y devolución de los Depósitos en Garantías?				
13. ¿Al momento de apertura, modificación o liquidación de los valores de depósitos en garantía el sistema genera asientos o reportes automáticos en el área contable?				
14. ¿Se realizan conciliaciones periódicas a la cuenta Depósitos en garantía?				
15. ¿Está de acuerdo con el actual procedimiento para la apertura, modificación o liquidación de los valores de depósitos en garantía?				
16. ¿Dónde o en qué departamento u área, considera usted, que están fallando los procedimientos actuales?				
Elaborado por:	Revisado por:			

4.3.5.1 Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

Se deberán cumplir, entre otros, los siguientes pasos durante la planificación específica:

- Considerar el objetivo general de la auditoría y el reporte de la planificación preliminar para determinar los componentes a ser evaluados.
- Obtener información adicional de acuerdo con las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- Evaluar la estructura de control interno del ente o área a examinar.

4.3.6 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La ejecución está a cargo del auditor, quien es el responsable de planificar y conducir el trabajo asignado, sujeto a la revisión y aprobación del supervisor, y da inicio con la notificación a los funcionarios, ex funcionarios, trabajadores y terceros relacionados con el examen especial. El Jefe de Equipo se asegura que todos los notificados hayan dejado constancia de la recepción, con la firma completa y cedula de identidad, y en caso de que alguna persona no fuese localizada, la notificación se efectúa por la prensa.

4.3.6.1 Programa de Auditoría

Siendo el programa un conjunto de procedimientos preparados por el auditor y supervisor designados, donde se señala las tareas específicas que

debe cumplir el equipo nominado para efectuar la auditoría o examen especial, y en el cual incluye a los responsables de su ejecución y los tiempos utilizados para cada actividad.

Establece además, la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos aplicarse en su desarrollo.

- Documentar los procedimientos del auditor para la captación, análisis, interpretación y documentación de la información durante el trabajo.
- Establecer los objetivos del trabajo.
- Establecer el alcance y el grado de las pruebas requeridas para conseguir los objetivos del trabajo en cada fase del mismo.
- Identificar los aspectos técnicos, riesgos, procesos y transacciones que deben revisarse.
- Establecer la naturaleza y extensión de las pruebas requeridas.
- Estar preparado antes de comenzar el trabajo y modificarse cuando sea preciso, durante el curso del mismo.

Este programa identifica los responsables y tiempos que se prevén utilizar en cada procedimiento o instrucción, de conformidad con lo indicado en el siguiente modelo:

PROGRAMA DE AUDITORIA**EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACION Y ADMINISTRACION DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍAS**

PERIODO: 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elaborado por	REF. P/T
		Estimado	Utilizado		
	OBJETIVO				
1	Certificar que se cumplan las políticas, normas y procedimientos determinadas en las leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes que regulan la consignación y administración de los valores entregados por los usuarios de CNEL como depósitos en garantías.	35 días hábiles	35 días hábiles	H. C.	
	PROCEDIMIENTOS				
1	Evaluar el sistema de Control Interno vigentes en cada una de las actividades del proceso.	4 días hábiles	4 días hábiles	H. C.	A ₁ 1-5, A ₂ 1, A ₁ 3, A ₁ 4 y A ₁ 5
2	Analizar por muestreo la autenticidad y coherencia de los valores registrados en el sistema comercial y financiero, por consignados y actualización.	4 días hábiles	5 días hábiles	H. C.	
3	Evaluar la información constante en las conciliaciones mensuales de saldos efectuadas por las áreas: comercial y financiera, y confirmar su efectividad.	3 días hábiles	2 días hábiles	H. C.	
4	Analizar los procesos sistematizados y confirmar la accesibilidad a la información de los usuarios del programa.	3 días hábiles	3 días hábiles	H. C.	
5	Evaluar el proceso de liquidaciones y los documentos generados por las devoluciones de los Depósitos en Garantías.	3 días hábiles	4 días hábiles	H. C.	
6	Examinar el proceso de incautación de los Depósitos en Garantías, comprobar el estado actual del servicio y certificar si tienen deudas.	3 día hábiles	3 día hábiles	H. C.	
7	Evaluar la disponibilidad de saldos e inversiones realizadas por la corporación con éstos valores.	2 día hábiles	1 día hábiles	H. C.	
8	Elaborar el borrador del informe del Examen Especial.	5 días hábiles	5 días hábiles	H. C.	
9	Revisar con el Auditor Interno el contenido del Borrador del Examen Especial	1 día hábil	1 día hábil	H. C E.M.	
10	Convocar a lectura del Borrador del Informe del Examen Especial, evaluar los posibles descargos presentados y elaborar el informe definitivo.	7 días hábiles	7 días hábiles	H. C.	

Elaborado por:

Aprobado por:

Ejecutado por:

Héctor Cedeño B.

Auditor Jefe

Héctor Cedeño B.

4.3.6.2 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son los métodos básicos utilizados por el auditor para obtener la evidencia necesaria a fin de formarse un juicio profesional sobre lo examinado. Son las herramientas del auditor y su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Como cualquier herramienta, unas son empleadas con más frecuencia que otras.

Las técnicas de auditoría se clasifican en:

- Técnicas de Verificación Ocular que consisten en la comparación, observación, revisión selectiva y rastreo.
- Técnica de Verificación Verbal, que consiste en la indagación.
- Técnica de Verificación escrita, consiste en el análisis, conciliación y confirmación.
- Técnicas de Verificación documental, consiste en la comprobación y uso de sistemas informáticos.
- Técnicas de verificación física, que consiste en la verificación física o inspección.

4.3.6.3 Pruebas de Auditoría

Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas.

Las pruebas de control, están orientadas a proporcionar la evidencia necesaria sobre la existencia adecuada de los controles, se dividen en pruebas de cumplimiento y pruebas de observación, las primeras que permiten verificar el funcionamiento de los controles tal como se encuentran prescritos, aseguran o confirman la comprensión sobre los controles de la entidad y las segundas, posibilitan verificar los controles en aquellos procedimientos que carecen de evidencia documental.

Los procedimientos que pueden utilizarse para la aplicación de esta clase de pruebas son: indagaciones y opiniones de los funcionarios de la entidad, procedimientos de diagnóstico, observaciones, actualización de los

sistemas y estudio, así como el seguimiento de documentos relacionados con el flujo de las transacciones en un sistema determinado.

Las pruebas sustantivas proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los saldos manifestados en los estados financieros e incluyen indagaciones y opiniones de funcionarios de la entidad, procedimientos analíticos, inspección de documentos de respaldo y de registros contables, observación física y confirmaciones de saldos.

La aplicación de los procedimientos analíticos determinados en la fase de planificación específica, es por lo general altamente efectiva y eficaz para evaluar la razonabilidad de los montos de los estados financieros.

Sustentándose en los resultados de la evaluación del control interno, el auditor define, prepara y ejecuta las Pruebas de Auditoría. Estas pruebas, en síntesis, corresponden a la selección de las técnicas y las herramientas más adecuadas de llevar a cabo, dentro de una serie de procedimientos de auditoría, a través de los cuales se espera obtener los elementos de juicio pertinentes para detectar, confirmar o delimitar las posibles incidencias o consecuencias que se pueden presentar en la institución, por la ausencia o incumplimiento de ciertos procedimientos básicos y fundamentales para el correcto funcionamiento del área auditada.

Al efectuarse la definición de pruebas de auditoría. el profesional debe responder a lo menos a tres variables:

- Qué tipo de pruebas?
- Cómo probar?
- Cuánto probar?

En síntesis implica definir la naturaleza (qué tipo de pruebas efectuar), el alcance (cuántas pruebas efectuar) y el tiempo asignado (cuándo efectuar las pruebas) al desarrollo de los procedimientos de auditoría.

4.3.6.4 Preparación de papeles de trabajo

- Los papeles de trabajo respaldan las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría, que organizados eficaz y eficientemente ayudan a guiar el trabajo para que permanezcan relevantes a los objetivos. De esta forma, un auditor interno debe mantener el enfoque del trabajo al considerar como afectara su tarea a las comunicaciones del mismo.
- Documentan la información en sus numerosas formas. Registran las observaciones sugeridas por esta información en relación con la existencia o no existencia de exposición al riesgo. La información registrada también ayuda a determinar la extensión e importancia de esta exposición y las acciones correctivas posibles.
- La información en los papeles de trabajo brinda un segundo plano esencial para las discusiones técnicas del auditor interno con los usuarios.
- Facilitan la coordinación del trabajo en diferentes lugares y la asignación de responsabilidades al personal.
- Incluyen archivos tanto permanentes como actuales.

Técnica de Preparación de los papeles de trabajo

- Deben ser preparados consistente y eficazmente, para facilitar su revisión:
 - Pulcros, no atestados y escritos en un solo lado
 - Uniformes en tamaño y apariencia
 - Organizados en un estilo lógico y uniforme.
 - Claro conciso y completos.
- Deben tener resúmenes de principio a fin para brindar al revisor una declaración breve de la información contenida en apéndices posteriores.
- Las conclusiones pueden ser registradas en el programa de trabajo de la auditoría conforme cada segmento.

- Un buen sistema de índices o referencias para los papeles de trabajo debe ser simple.
- Las referencias cruzadas eficaces facilitan:
 - La revisión de supervisión
 - Los trabajos posteriores
 - La localización de información en los papeles de trabajo.
 - La preparación de la comunicación final de auditoría.
- Los factores que afectan la estructura y contenido de los papeles de trabajo incluyen
 - El alcance del trabajo
 - El tipo y formato proyectado de la comunicación
 - Las declaraciones de los clientes del trabajo, o las actividades que están siendo reportadas.
 - La naturaleza y condición de los controles y registro.

4.3.6.5 Hoja resumen de hallazgos

En la hoja resumen de hallazgos se registran las debilidades detectadas por el auditor en el control interno. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicadas a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas. Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

El Manual Específico de la Unidad de Auditoría Interna de CNEI Regional Santa Elena, detalla que el comentario del hallazgo debe contener:

- **Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

- **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de metas, fines y objetivos institucionales.
- **Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado. Las conclusiones forman parte importante del informe de auditoría y generalmente se refieren a irregularidades, deficiencias o aspectos negativos encontrados con respecto a las operaciones, actividades y asuntos examinados descritos en los comentarios correspondientes que podrían dar fundamento a la determinación de responsabilidades, cuando las haya y el establecimiento de acciones correctivas.
- **Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y constituyen la parte más importante del informe.

Para ilustrar el contenido de la hoja de resumen de hallazgos, se detalla el siguiente ejemplo:

HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS

EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍAS

PERIODO: 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

TITULO: Desactualización de Manuales y Reglamentos de Control Interno

Condición.- No se evidencian Políticas, Manuales y Reglamentos de Control Interno actualizados que permitan analizar los procedimientos aplicados en los procesos de: consignación, actualización (por aumento en la demanda de energía), registros, control, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías, por lo que no se pudo evaluar la naturaleza de las operaciones y autenticidad de los valores registrados en el sistema comercial y asentados en las cuentas, subcuentas y auxiliares de los Estados Financieros.

Criterio.- Acciones que incumplen el acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, especialmente las siguientes:

“...100-01 Control Interno.- El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.- El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos..”

“...100-02 Objetivos del control interno.- El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal...”

“...100-03 Responsables del control interno.- El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.- Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.- Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta...”

“...200-07 Coordinación de acciones organizacionales La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno...”

Causa.- Incumplimiento de políticas y procedimientos en los procesos comerciales y financieros, para la consignación, actualización, registros, incautación y devolución de los depósitos en Garantías.

Efecto.- Mantener desactualizados valores que de acuerdo a la ley, deben cubrir la facturación de un mes de consumo del usuario.

Conclusión.- Se evidencia falta de gestión por parte de los responsables de la Gerencia Regional, y de las áreas comercial y administrativa financiera, en la implementación de políticas, normas y procedimientos, que permitan regular las actividades en los procesos de consignación, actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías, afianzar los mecanismos de registros contables y controles vigentes, y garantizar una óptima administración de los recursos consignados por los usuarios.

Recomendación # 1

Gerente Regional.-

- a) Coordinar con los directivos y responsables de cada área, la implementación de medidas oportunas para corregir las deficiencias del control interno, en especial sobre los procedimientos a aplicar en la consignación, actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías.
- b) Establecer políticas para la administración y control de los valores consignados por los usuarios, considerando que el Reglamento establece “que la devolución debe efectuarse con sus respectivos intereses”.

4.3.7 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Durante la ejecución de auditorías o exámenes especiales, tan pronto como se concluye el análisis de un componente o aspecto relevante, y de considerarlo necesario, el equipo de trabajo comunica el respectivo hallazgo a quienes están relacionados con éste, dejando constancia de esta actividad, para lo cual puede mantener reuniones de trabajo y sentar la asistencia en un acta, realizar una comunicación escrita, o a través de evidencia de conocimiento en algún otro documento.

Los comentarios, aclaraciones y datos adicionales expuestos por los interesados luego de la comunicación de hallazgos, deben sustentarse con la suficiente documentación de respaldo. La información complementaria es evaluada por el equipo de trabajo de manera que se posibilite la formación de opiniones debidamente comprobadas.

En caso de presunción de responsabilidades penales, se envía la información correspondiente a la Gerencia General y Directorio, adjuntando la documentación de respaldo que sea pertinente. El jefe de equipo, en coordinación con el supervisor, será el responsable de preparar el oficio de envío.

4.3.7.1 Borrador del Informe de Auditoría

El jefe de equipo, durante la ejecución de una auditoría o examen especial, va elaborando el borrador de informe, y en forma progresiva lo va entregando al supervisor para su revisión. El borrador de informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre hallazgos ratificados, y debe ser preparado siguiendo la estructura determinada para el efecto.

El jefe de equipo presenta al supervisor el borrador de informe, quien verifica que el borrador de informe refleje los resultados de manera clara, objetiva y suficientemente sustentada con papeles de trabajo; las conclusiones sean concordantes con los comentarios; y, las recomendaciones oportunas y aplicables prevean mejoras en los procedimientos de las áreas examinadas,

fortalezcan el control interno, redunden favorablemente en las operaciones examinadas, y propendan a eliminar las causas que originan las debilidades, errores o irregularidades detectadas.

El Auditor General conoce y revisa los aspectos de forma y de fondo que considere pertinentes del borrador de informe; y, de estimarlo procedente, solicita los ajustes, correcciones, modificaciones o complementaciones que sean del caso, mismos que son conocidos por el supervisor, el jefe de equipo y el personal operativo, quienes coordinan con el Auditor General hasta alcanzar una definición al respecto. Los cambios finalmente acordados son incluidos por el jefe de equipo en el informe borrador corregido, el mismo que, previa revisión del supervisor, es nuevamente presentado al Auditor General para su aprobación.

4.3.7.1.1 Lectura del borrador del informe

Para la lectura del borrador del informe el Auditor General o su delegado, el supervisor, el jefe de equipo, y el personal operativo participan en la conferencia final. Dependiendo de las circunstancias y las necesidades operativas y/o logísticas, pueden efectuarse tantas conferencias finales como sean necesarias.

Al inicio de la conferencia final, los invitados (o sus delegados formalmente designados) y el equipo de trabajo suscriben la respectiva Acta. Si alguna persona se niega a suscribir el Acta, el equipo de trabajo dejará constancia de la razón al final del documento.

Terminada la conferencia final, el equipo auditor proporciona una fotocopia de la comunicación con la cual los funcionarios invitados, en el caso de requerirlo, solicitan al Auditor General copia del borrador de informe.

Las copias del borrador de informe solicitadas las suministra algún miembro del equipo de trabajo, previa solicitud escrita presentada dentro de los plazos establecidos en la normativa, debidamente autorizada por el Auditor General o su delegado a la lectura, pudiendo entregarse dicho informe (la parte

pertinente o la versión completa – según criterio del auditor) en formato impreso o digital (formato pdf).

La constancia de envío del borrador de informe será parte de los papeles de trabajo del examen o auditoría.

4.3.7.1.2 Análisis y evaluación de descargos

Los documentos enviados posterior a la conferencia final son analizados por el equipo de trabajo. Los ajustes que ameriten efectuarse al borrador del informe, en virtud de las observaciones debidamente sustentadas y/o los criterios legales o técnicos recopilados, son incorporados por el jefe de equipo. Cuando exista algún comentario que no altere el contenido del borrador de informe puede incluirse en forma completa o parcial (transcribiendo textualmente y señalando entre comillas las citas) como opiniones de los interesados, adicionando a continuación la opinión de auditoría. En el caso de información que se considere importante y que no corresponda al alcance del examen o auditoría, se le incluye como hecho subsecuente después de las conclusiones que correspondan.

4.3.7.2 Informe definitivo del examen especial

Una vez que el Auditor General está conforme con los cambios realizados, suscribe los documentos, luego de lo cual dispone su envío para la aprobación de la Gerencia General. El informe deberá ser independiente, objetivo, imparcial y constructivo; indicará los controles significativos evaluados, el alcance del estudio efectuado y todas las deficiencias relevantes identificadas y no solucionadas.

4.3.8 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Cuando la Gerencia General remite el documento de aprobación del informe, el Auditor General sumilla al responsable del seguimiento de recomendaciones, a fin de continuar con el trámite según el Procedimiento para Seguimiento de Recomendaciones, coordinando esta actividad con la

secretaria encargada de la recepción y despacho de documentos, a fin de que los informes lleguen a las áreas correspondientes.

El o los operativos que conforman el Equipo de Trabajo, o en su defecto si existe solamente jefe de equipo, numeran los papeles de trabajo, y se aseguran que se almacene en el archivo.

CAPÍTULO V

EJERCICIO PRÁCTICO

5 DESARROLLO DEL EXAMEN ESPECIAL

5.1 REALIZACIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍA POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CNEL REGIONAL SANTA ELENA.

CNEL CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

REGIONAL SANTA ELENA

EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE
LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍAS POR
LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD –
CNEL REGIONAL SANTA ELENA

PERIODO COMPRENDIDO:

01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

INDICE

EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍAS POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD S.A. REGIONAL SANTA ELENA

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen-----	80
Objetivos generales y específicos del examen -----	80
Alcance del examen -----	81
Base Legal -----	82
Estructura Orgánica Funcional -----	82
Objetivo de la Corporación -----	84
Objetivo del valor consignado como Depósito en Garantía -----	84
Montos de recursos examinados -----	84
Servidores relacionados -----	84
Introducción -----	85

CAPÍTULO II.- RESULTADO DEL EXAMEN ESPECIAL (HALLAZGOS)

11. Seguimiento a recomendaciones emitidas por Organismos de Control Superior -----	87
12. Desactualización de Manuales y Reglamentos de Control Interno ----	89
13. Diferencia entre los valores registrados en el Estado de Situación Financiera y los saldos del sistema comercial -----	92
14. Falta de gestión sobre las actualizaciones de los Depósitos en Garantías -----	95
15. Registros de servicios no identificados -----	98
16. Valores erróneos registrados en el sistema comercial -----	102
17. Limitaciones al acceso de la información y dependencia del Centro de Cómputo -----	106
18. Incongruencia en registros de valores devueltos -----	107
19. Falta de gestión sobre las incautaciones de los Depósitos en Garantías -----	110
20. Insuficiencia de valores en cuenta bancarias -----	113

Examen Especial - CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen

En cumplimiento al Capítulo de Planificación Anual de Auditoría Interna para el año 2012 y basado en la Orden de Trabajo # 006-AIN-2012 de fecha 02 de julio del 2012, se procedió a realizar el **EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍAS POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD S.A. REGIONAL SANTA ELENA**, correspondiente al periodo del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2011.

Objetivo General del Examen

Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la consignación, administración, registros, incautación y devoluciones de los Depósitos en Garantías.

Objetivos Específicos del Examen

El objetivo del examen especial es certificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de control interno, implementados por la CNEEL Regional Santa Elena para:

- Determinar los valores a consignar por los usuarios como Depósito en Garantía y su actualización,
- Certificar el registro individual de éstos valores, en el sistema de las áreas comercial y financiera,
- Evaluar la administración y rédito financiero que éstos recursos económicos han generados, y,
- Analizar las liquidaciones de los Depósito en Garantía, cuando los usuarios decidan prescindir del servicio.

Alcance del Examen

El análisis del presente Examen Especial cubrirá la evaluación de las actividades desarrolladas entre el 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 y procedimientos aplicados en sus diferentes procesos; entre ellos:

- Análisis a los informes y seguimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos de control sobre los saldos de las cuentas contables y los valores registrados en el sistema comercial como Depósitos en Garantías.
- Analizar los lineamientos empleados en la programación de las operaciones para determinar los valores a consignar por los usuarios como Depósitos en Garantías.
- Confirmar el registro de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías en el sistema comercial y consolidarlos con los registros contables.
- Revisar de manera aleatoria las liquidaciones de las devoluciones de los Depósitos en Garantías, certificar el tipo de interés aplicado, constatar la baja del sistema comercial y verificar sus registros contables.
- Verificar la periodicidad de las incautaciones de los Depósitos en Garantías y evaluar la baja de los registros en el sistema comercial y contabilidad.
- Analizar los réditos financieros generados por los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías en el periodo de análisis y evaluar sus registros contables.
- Certificar que los valores concedidos en calidad de créditos estén registradas en las respectivas cuentas de los abonados.

Adicionalmente, bajo muestras aleatorias se efectuará confirmación de saldos con las Cuentas por Cobrar y evaluar las gestiones realizadas por la administración para la recuperación de estos valores.

Base Legal

Para el análisis y evaluación del presente Examen Especial se consideró la siguiente base legal y reglamentaria:

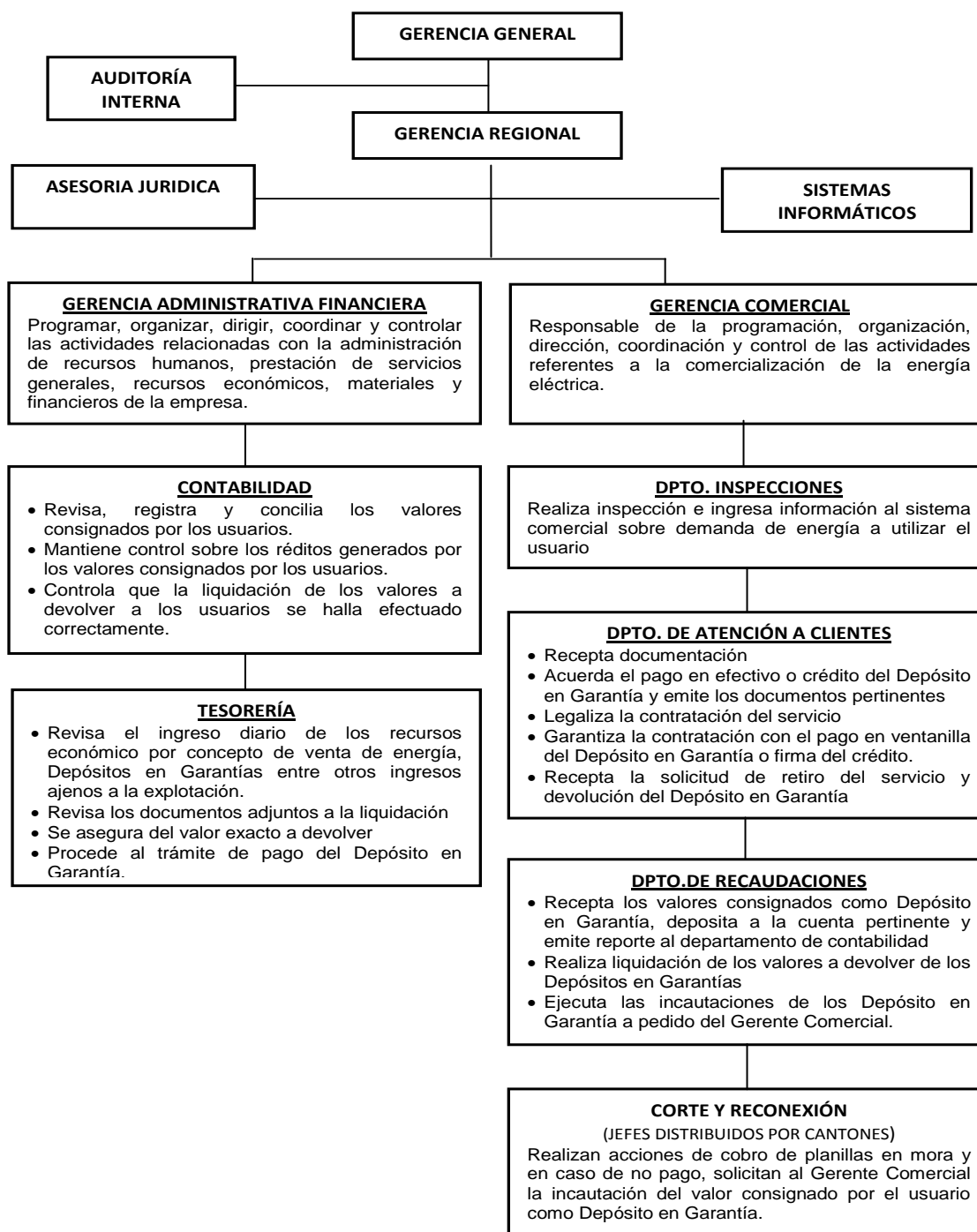
- Constitución de la República del Ecuador (2008)
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, sus reformas y Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus Reglamentos.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Código de Procedimientos Civil.
- Código de Comercio.
- Código Tributario Interno.
- Principales Normas de Auditoría (SAC)
- Manual y Normas de Auditoría de General Aceptación.
- Normas de Control Interno
- Reglamento Orgánico Funcional y el Manual de Descripción y Clasificación de Puestos.
- Reglamento de Tarifas
- Reglamentos y Manuales de Distribución y Comercialización.
- Sistema Uniforme de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico.
- Mandato Constituyente N° 15
- Orden de Trabajo emanada por la Auditora General.

Estructura Orgánica

De conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional y el Manual de Descripción y Clasificación de Puestos, la Regional Santa Elena de CNEL Corporación Nacional de Electricidad, mantiene la siguiente estructura orgánica, en las unidades administrativas relacionadas con el desarrollo de las actividades de consignación y administración de los valores entregados por los usuarios como Depósitos en Garantías:

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

Gráfico No. 11 Organigrama Jerárquico de Estructura Orgánica Funcional



Fuente: Información extraída del Manual de Categorización y Descripción de Puestos.

Autor: Héctor Cedeño

Objetivo de la entidad

El artículo segundo de la escritura de disolución anticipada y fusión N° 022/2008 establece: “...la compañía tiene por objeto social la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del territorio nacional, de conformidad con las Leyes de la República. Para cumplir con su objeto social, la compañía podrá realizar toda clase de actos y contratos civiles, industriales, mercantiles y de otro carácter, que de manera directa o indirecta, se relacionen o sean conducentes al cumplimiento de su objeto social...”

Objetivo del valor consignado como Depósito en Garantía

Valor entregado por el usuario a CNEL Regional Santa Elena, es como respaldo de la contratación y consumo del servicio de electricidad, cuyo valor máximo es el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente y según el tipo de consumidor (Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad).

Montos de recursos examinados

Basado en las cifras reflejadas en los Estados Financieros de los periodos 2008, 2009, 2010 y 2011, CNEL Regional Santa Elena, mantiene en cuenta contable 2.2.2.3.01.001.001 “Depósitos en Garantías” los siguientes saldos:

Detalle	2008	2009	2010	2011
Balance General	2.525.958,43	2.877.198,29	3.128.235,48	3.425.684,03

Servidores relacionados

Los principales servidores relacionados con la consignación y administración de los valores entregados por los usuarios como Depósitos en Garantías, se detallan en el (Anexo 01).

Introducción

El Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad en el Art. 21 establece: *“...Depósito en garantía.- para la contratación de un nuevo suministro de servicio de electricidad, el distribuidor tiene la potestad de exigir al consumidor un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor... El distribuidor no podrá establecer otro tipo de garantía diferente al señalado y podrá conceder el crédito necesario para el abono del depósito señalado y las cuotas se cobrarán junto con las planillas mensuales por consumo. Para los consumidores servidos en medio o alto voltaje, el distribuidor aceptará cualquiera de las siguientes garantías: letra de cambio, póliza de seguro, garantía o fianza bancaria, hipoteca o efectivo... El distribuidor está obligado a mantener el registro de los valores depositados en garantía por todos y cada uno de los consumidores, de modo que su depósito sea devuelto al consumidor cuando éste decida prescindir del servicio, previa liquidación de las obligaciones pendientes. Para el caso de depósitos realizados en efectivo, antes del 1 de abril de 2000, fecha a partir de la cual la contabilidad de las empresas se realiza en dólares de los Estados Unidos de América, el valor a ser devuelto será calculado como el promedio de los valores por consumo correspondientes a los seis últimos meses. Para los consumidores que realizaron el depósito después de esa fecha, se les devolverá el valor depositado con sus respectivos intereses, calculados con la tasa pasiva referencial emitida por el Banco Central del Ecuador vigente a la última semana del mes precedente a la fecha de retiro del servicio... Cuando un consumidor requiera cambiar de servicio a otro con características diferentes a las del anterior, se efectuará el ajuste del valor de la garantía; para dicho efecto se calcularán los montos de garantía para el servicio anterior y para el servicio solicitado, aplicando el pliego tarifario vigente para los dos casos. La diferencia entre los dos montos obtenidos, constituirá el valor con el cual se reajuste la garantía, de modo que sea cubierto por el consumidor o devuelto por el distribuidor, según sea el caso... El cambio de domicilio del*

consumidor, sin modificación de las características del servicio no implica reajustes del valor depositado como garantía...”

Además el Sistema Uniforme de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico (SUCOSE) establece:

- Que los valores consignados como Depósitos en Garantías deben ingresar por medio de la cuenta 409.- Otros Ingresos de Operación que no son por Venta de Energía
- Que se registren y acumulen en la cuenta 207 los Intereses y Dividendos por Pagar sobre depósitos de abonados. Los documentos de respaldo se mantendrán de manera que se demuestre el valor de los intereses acumulados sobre cada una de las obligaciones.
- Que una vez que hayan presentado su retiro como consumidor y se haya efectuado la liquidación del consumo las devoluciones se deben registrar en la cuenta 509.- Devolución de Depósitos por Servicio a Consumidores.

EXAMEN ESPECIAL - CAPITULO II

RESULTADO DEL EXAMEN ESPECIAL

1. Incumplimiento a recomendaciones emitidas por Comisario Revisor

En base a los informes del Comisario emitidos en los dos últimos ejercicios económicos (2006 y 2007) antes de fusionarse EMEPE a CNEL Corporación Nacional de Electricidad S. A. se puede evidenciar varias recomendaciones, entre ellas: mejorar el sistema de control, depurar los saldos entre el sistema comercial y contabilidad, y administrar de manera independiente los recursos consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías a fin de que generen intereses ver Tabla No. 3.

Tabla No. 3 Recomendaciones de Comisario revisor periodo 2006 - 2007

COMISARIO
Ejercicio Económico 2006
<p><u>Recomendación N° 011.</u>- La Gerencia Financiera deberá coordinar con el área de Informática para obtener del sistema el catastro actualizado e identificar los clientes que hayan efectuado Depósitos por Garantía, cuyos valores deben mantenerse en una cuenta que genere intereses, para cumplir con las disposiciones legales, establecidas en el sector.</p>
Ejercicio Económico 2007
<p><u>Recomendación N° 8.</u>- La Presidencia Ejecutiva debe disponer a las Gerencias Financiera e Informática, que realicen un análisis exhaustivo de los componentes del catastro de Depósitos en Garantía, ya que en nuestra opinión los datos entregados por informática no son razonables, teniendo en cuenta la gran diferencia que existe como saldos que mantiene contabilidad a la misma fecha, así como, el número de clientes registrados, por lo que estos datos deben ser aclarados y ajustados de conformidad a los datos que sustenten adecuadamente los registros, teniendo en cuenta que el valor resultante deberá mantenerse en una cuenta que respalden posibles retiros del servicio de clientes antiguos, que probablemente no existan a la fecha.</p>

Fuente: Informe de Comisario Revisor periodo 2006 - 2007

Autor: Héctor Cedeño

El incumplimiento a estas recomendaciones infringe lo determinado en el siguiente cuerpo de leyes:

- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.- *“...Art. 92.- Recomendaciones de auditoría.- Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio; serán objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado...”*
- Acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, especialmente las determinadas en el rubro 600-02 *Evaluaciones periódicas*, que en su parte pertinente expresa: *“...En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control, la unidad a la cual éstas son dirigidas emprenderá de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos, considerando que éstas son de cumplimiento obligatorio.- La máxima autoridad y los directivos de la entidad, determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados e implantarán las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas para fortalecer el sistema de control interno, de conformidad con los objetivos y recursos institucionales...”*

No se evidencia aplicación parcial o total de los correctivos sugeridos en los informes del Comisario, especialmente en la actualización del catastro y depuración de los valores consignados para cumplir con las disposiciones legales establecidas en el sector; así como la determinación de políticas de control interno y procedimientos que permitan garantizar el buen manejo de los recursos consignados por los usuarios como Depósito en Garantía.

Conclusión

Se evidencia inobservancia por parte de los administradores (Gerente General, Presidente Ejecutivo o Gerente Regional) en la aplicación de los

correctivos sugeridos por el Comisario Revisor, ocasionando se mantengan las diferencias entre las cifras detalladas en el sistema comercial y los valores registrados contablemente y expresados en los Estados Financieros.

Recomendación # 01

Gerente Regional.-

Disponer al Gerente Administrativo Financiero que en coordinación con el Gerente Comercial y Director de Sistemas, apliquen las acciones correctivas y preventivas recomendadas por el Comisario sobre la depuración del sistema comercial y la obtención del catastro de Depósitos en Garantías actualizado, e informar de los resultados en un plazo no superior a 90 días.

2. Desactualización de Manuales y Reglamentos de Control Interno

No se evidencian Políticas, Manuales y Reglamentos de Control Interno actualizados que permitan analizar los procedimientos aplicados en los procesos de: consignación, actualización (por aumento en la demanda de energía), registros, control, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías, por lo que no se pudo evaluar la naturaleza de las operaciones y autenticidad de los valores registrados en el sistema comercial y asentados en las cuentas, subcuentas y auxiliares de los Estados Financieros.

Acciones que incumplen el acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, especialmente las siguientes:

“...100-01 Control Interno.- El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.- El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que

proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos..”

“...100-02 Objetivos del control interno.- El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.*
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.*
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.*
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal...”*

“...100-03 Responsables del control interno.- El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.- Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.- Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta...”

“...200-07 Coordinación de acciones organizacionales La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno...”

La desactualización de los Manuales y Reglamentos de control interno, está ocasionando se incumplan las políticas y procedimientos en los procesos comerciales y financieros, sobre los valores a consignar, su actualización, incautación y liquidación de los Depósitos Garantías; así como de la administración de estos recursos, para ser devueltos con sus respectivos intereses, tal como lo contempla el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.

Conclusión

Se evidencia falta de gestión por parte de los responsables de la Gerencia Regional, y de las áreas comercial y administrativa financiera, en la implementación de políticas, normas y procedimientos, que permitan regular las actividades en los procesos de consignación, actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías, afianzar los mecanismos de registros contables y controles vigentes, y garantizar una óptima administración de los recursos consignados por los usuarios.

Recomendación # 2

Gerente Regional.-

- a) Coordinar con los directivos y responsables de cada área, la implementación de medidas oportunas para corregir las deficiencias del control interno, en especial sobre los procedimientos a aplicar en la consignación, actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías.
- b) Establecer políticas para la administración y control de los valores consignados por los usuarios, considerando que el Reglamento establece “que la devolución debe efectuarse con sus respectivos intereses”.

3. Diferencia entre los valores registrados en el Estado de Situación Financiera y los saldos del sistema comercial.

Basado en las cifras reflejadas en los Estados Financieros de los periodos 2008, 2009, 2010 y 2011, y en el detalle de los valores del sistema comercial proporcionado por el Centro de Cómputo, se puede evidenciar que CNEL Regional Santa Elena, mantiene en cuenta, las siguientes diferencias:

Tabla No. 4. Diferencia de saldos entre información contable y sistema comercial

DETALLE	2008	2009	2010	2011
Balance General	2.525.958,43	2.877.198,29	3.128.235,48	3.425.684,03
Sistema Comercial	2.455.648,61	2.750.508,57	3.172.806,76	3.559.596,26
DIFERENCIA	70.309,82	126.689,72	- 44.571,28	133.912,23

Fuente: Cifras extraídas del Balance General y del sistema comercial proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

Es importante señalar que dentro del Balance General los saldos de las cifras consignadas se registran en un auxiliar dentro de la subcuenta Depósitos en Garantías a Largo Plazo, mismas que al ser analizadas a nivel de mayor crea confusión, debido a que se incluyen valores que no corresponden a este rubro, entre ellos (periodo 2010):

Tabla No. 5 Saldos de cuentas que no corresponde al rubro de depósitos en Garantías.

CUENTAS	DESCRIPCIÓN	VALOR
2.2.2.3.01.001.001	Depósitos en Garantías Península – Playas	3,128,235.48
2.2.2.3.01.001.002	Depósitos por consumos futuros de energía	148,639.61
2.2.2.3.01.001.003	Garantías de contratistas 5%	27,779.45
S U M A N		3,304,654.54

Fuente: Cifras extraídas del Balance General

Autor: Héctor Cedeño

El 31 de diciembre del 2011 los valores registrados en la cuenta Depósitos por consumos futuros de energía, fueron reclasificados por el Departamento de Contabilidad a otra cuenta, sin embargo se mantiene el saldo de las Garantías de Contratistas 5%.

Acciones que infringen lo establecido en el Sistema Uniforme de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico (SUCOSE) que en el párrafo quinto del literal 1.- Descripción de las Cuentas del Activo, del Capítulo 2.- Cuentas del Libro de mayor, establece: “...*Cada mes se debe efectuar la conciliación entre el área comercial y contabilidad con el fin de mantener saneado el saldo de esta cuenta...*”

Además contraviene el acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, especialmente la 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas.- “...*Las conciliaciones son procedimientos necesarios para verificar la conformidad de una situación reflejada en los registros contables. Constituyen pruebas cruzadas entre datos de dos fuentes internas diferentes o de una interna con otra externa, proporcionan confiabilidad sobre la información financiera registrada... Permite detectar diferencias y explicarlas efectuando ajustes o regularizaciones cuando sean necesarias... Los saldos de los auxiliares se conciliarán periódicamente con los saldos de la respectiva cuenta de mayor general, con la finalidad de detectar la existencia de errores para efectuar los ajustes correspondientes... Las servidoras y servidores encargados de realizar las conciliaciones, serán independientes del registro, autorización y custodia de los recursos... Los responsables de efectuar las conciliaciones de las cuentas, dejarán constancia por escrito de los resultados y en el caso de determinar diferencias, se notificará por escrito a fin de tomar las acciones correctivas por parte de la máxima autoridad...*”

Las diferencias contempladas en los registros de control de las áreas comercial y financiera, ha conllevado a mantener saldos irreales en los Estados Financieros sobre los valores consignados como Depósitos en Garantías y no se evidencia gestión que permita determinar los posibles errores

administrativos o sistemáticos y tomar las acciones correctivas o preventivas pertinentes.

Conclusión.-

Se evidencia falta de análisis sobre los valores registrados en los sistemas informáticos, ausencia de conciliaciones mensuales de saldos entre las áreas comercial y financiera, omisión de controles sobre los valores consignados por los usuarios e incumplimiento a las normativas vigentes sobre la administración de estos valores para que generen los réditos necesarios que permitan efectuar las devoluciones con sus respectivos intereses. Acciones que están ocasionando se incumplan procedimientos determinados en leyes, reglamentos y demás Normas de Control Interno vigentes.

Además de observarse codificación errónea del Departamento de Contabilidad al incluir en esta cuenta valores que no corresponden a Depósitos en Garantías.

Recomendación # 3

Gerente Regional.-

- a) Solicitar al Gerente Comercial que en coordinación con el Director de sistema y el Jefe Contador, efectúen un análisis sobre los procedimientos empleados en el programa informático, verifiquen la legalidad y veracidad del registro de sus transacciones, determinen las causas de las diferencias de saldos entre estas dos áreas y en un periodo no mayor a 90 días emitan un informe sobre las eventualidades encontradas, detallando las acciones correctivas y preventivas a implementarse en el proceso.
- b) Exigir a los Gerentes Comercial y Administrativo Financiero el cumplimiento de las obligaciones determinadas en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus Reglamentos, el Sistema Único de Cuentas para Organismos del Sector Eléctrico "SUCOSE" y las Normas de Control Interno, especialmente sobre las conciliaciones mensuales de saldos, la administración independiente de estos recursos y la implementación de políticas que permitan generar réditos sobre los valores consignados.

4. Falta de gestiones sobre las actualizaciones de los Depósitos en Garantías.

En muestreo realizado a la información proporcionada por el Centro de Cómputo con corte al 31 de diciembre del 2011, se puede observar que no se está realizando gestión para la actualización de los Depósitos en Garantías ya que se mantienen valores que no compensan lo facturado por el mes de consumo; para cuya demostración se unificaron los registros de los servicios activos y cortados (debido a que éste último es una medida de presión para gestionar el cobro de las planillas pendientes de pago y se activan una vez cancelada la deuda), con los siguientes resultados:

Tabla No. 6 Valores de Depósitos en Garantía consignado por usuarios que no cubren el consumo mensual de energía.

SUMATORIA DE REGISTROS Y VALORES			94.115	2.875.222,01	
RANGOS		REGISTROS	VALORES	% REGISTROS	% VALORES
0,00	10,00	39.348	133.669,77	41,81%	4,65%
10,01	20,00	15.166	214.891,82	16,11%	7,47%
20,01	30,00	21.012	505.112,58	22,33%	17,57%
30,01	40,00	4.888	167.564,36	5,19%	5,83%
40,01	50,00	2.365	103.567,97	2,51%	3,60%
50,01	60,00	1.654	89.543,39	1,76%	3,11%
60,01	70,00	2.156	143.348,12	2,29%	4,99%
70,01	80,00	1.115	83.226,62	1,18%	2,89%
80,01	90,00	1.127	96.007,12	1,20%	3,34%
90,01	100,00	855	80.986,33	0,91%	2,82%
100,01	150,00	2.717	336.532,61	2,89%	11,70%
150,01	200,00	596	102.027,48	0,63%	3,55%
200,01	250,00	400	86.548,54	0,43%	3,01%
250,01	300,00	112	30.584,27	0,12%	1,06%
MAYOR A 300		604	701.611,03	0,64%	24,40%
TOTALES		94.115	2.875.222,01		

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

En el primer rango de la muestra seleccionada se observa un total de 39 348 servicios que constituyen el 41.81% mantienen valores inferiores o iguales a 10,00 USD; cuya cuantía asciende a 133 669,77 USD y representan sólo el

4.65% de los valores consignados; lo que significa que CNEL Regional Santa Elena no está cumpliendo con lo que establece el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, porque conservan un consumo de aproximadamente 125 kilovatios mensuales con una facturación promedio de 17,17 USD; cuyos valores y porcentajes se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla No. 7 Detalle de rango de valores inferiores o igual a 10,00 USD.

TOTAL DE REGISTROS				94,115
RANGOS		REGISTROS	VALOR	PORCENTAJE
0.00	1.00	9,465	3,331.25	10.06%
1.01	2.00	5,395	7,313.80	5.73%
2.01	3.00	3,850	10,372.06	4.09%
3.01	4.00	4,773	15,971.11	5.07%
4.01	5.00	6,329	30,613.16	6.72%
5.01	6.00	3,315	18,143.41	3.52%
6.01	7.00	1,531	9,885.05	1.63%
7.01	8.00	2,944	22,486.62	3.13%
8.01	9.00	997	8,398.38	1.06%
9.01	10.00	749	7,154.93	0.80%
SUMAN		39,348	133,669.77	41.81%

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

El análisis revela que en este rango, se encuentran un total de 299 servicios con facturación mensual por consumo desde 100 USD, hasta 27 118,89 USD, como se evidencia en la tabla No. 8 y cuyo detalle se ilustran en el (Anexo 02).

Tabla No. 8 Detalle de usuarios con facturación mensual superior a 100,00 USD y con valor de depósitos en garantía inferiores a 10,00 USD.

NOMBRES	VALOR DEL DEPÓSITO	KV.CONSUMO PROMEDIO MENSUAL	FACTURACION PROMEDIA MENSUAL
BATALLON DE INFANTERIA MOTORIZADO # 14 MARAÑON	0,01	19.133	1.948,64
M.I.MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL	0,02	123.136	14.005,82
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PLAYAS	0,05	220.008	24.633,71
E P PETROECUADOR	0,60	19.213	1.801,94
COLEGIO TECNICO LUIS CELLERI AVILES	0,80	4.575	448,64
AREA DE SALUD No. 3 SALINAS	1,00	6.600	1.275,03
ESC.SUP.MIL.AVI.COSME RENNELLA	1,24	76.252	7.602,62
I.MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA	1,28	5.207	644,68
BASE NAVAL DE SALINAS	1,42	196.904	21.556,64
E P PETROECUADOR	1,85	14.040	1.347,49
GOBERNACION PROVINCIA DE SANTA ELENA	1,85	18.166	2.888,91
I.MUNICIPALIDAD DE SALINAS	1,85	4.175	568,26
LAB. ECUAT. DESARROLLO BIACUAT	2,00	13.570	1.453,00
MONTEVIDEO RODRIGUEZ GUADALUPE	2,00	10.481	1.203,61
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PLAYAS	3,82	9.763	1.200,82
COLEG.MILITAR#9 EUGENIO ESPEJO	4,00	4.513	656,16
CONECEL S.A.	4,00	3.530	313,23
CAMARONERA GRANJAS M Y CAMPANA	4,70	6.528	566,88
PROMAROSA PRODUCTOS DEL MAR SANTA ROSA C LTDA	5,45	15.973	1.577,96
EP PETROECUADOR	6,00	0	27.118,89
CIA PRONACA	7,00	26.185	2.326,00

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

Acciones que contravienen lo establecido en el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad que en el primer párrafo establece: “...*Depósito en garantía.- para la contratación de un nuevo suministro de servicio de electricidad, el distribuidor tiene la potestad de exigir al consumidor un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor...*”

Se evidencia ausencia de políticas que permitan a CNEL Regional Santa Elena la actualización de los depósitos para garantizar el mes de consumo de los usuarios y mantiene valores desactualizados de los Depósitos en Garantías, que gran parte de ellos provienen desde la aplicación de la convertibilidad de sucres a dólares, donde pese a haber transcurrido más de 11 años, no se aplican medidas para regularlos.

Conclusión.-

Los resultados del análisis revelan que CNEL Regional Santa Elena no cuenta con procedimientos de control interno que permitan actualizar los Depósitos en Garantías y no se evidencian gestiones de la administración por buscar mecanismos que les permita efectuar estas acciones, cuando el usuario incrementa su demanda de consumo, ocasionando con ello que los valores consignados no garanticen el pago del mes de consumo actual facturado.

Recomendación # 4

Gerente Regional.-

Solicitar al Gerente Comercial que en coordinación con el Asesor Legal presenten un proyecto debidamente sustentado, que permita al Director de Sistemas efectuar las actualizaciones automáticas de los Depósitos en Garantías, basados en los valores facturados mensualmente por kilovatios de consumo.

5. Duplicación de código de servicio.

En el reporte proporcionado por la Dirección de Sistemas se observa un total de 1 197 registros de usuarios sin nombres ni status del servicio, cuya cuantía asciende a 23 841.96 USD; mismos que al extraer datos del kardex Depósitos en Garantía del programa anterior (FOX) y confrontarlos con los del programa actual (ODIN), se pudo evidenciar duplicaciones de códigos o codificaciones erróneas de éstos usuarios y falta de gestión de los administradores del área comercial en la validación o depuración de la información ingresada al nuevo sistema, cuyo resultado del análisis se detalla a continuación:

- El 52.21 % de estos usuarios se encuentran activos con otros códigos, el 16.21% cortados, el 14.54 retirados y el 17.04 no se pudo identificar, tal como se muestra en el siguiente cuadro y en el detalle adjunto (Anexo 3).

Tabla No. 9 Resumen del estado actual de los servicios retirados sin nombres.

RESUMEN DEL ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS RETIRADOS SIN NOMBRES				
ESTADO DE LOS USUARIOS	REGISTROS		VALORES	
	CANTIDAD	PORCETAJE	CUANTÍA	PORCETAJE
ACTIVOS	625	52,21%	9.635,87	40,42%
CORTADOS	194	16,21%	2.195,70	9,21%
RETIRADOS	174	14,54%	6.896,14	28,92%
NO IDENTIFICADOS	204	17,04%	5.114,25	21,45%
SUMAN	1197	100,00%	23.841,96	100,00%

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial, proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

- A pesar de mantenerse en el nuevo sistema el número del Depósito en Garantía no se ha efectuado gestión para realizar la identificación de los usuarios desde el sistema anterior FOX del sistema comercial.

Tabla No. 10 Identificación de usuarios sin nombre en el sistema actual

INFORMACION BASADO EN EL SISTEMA ANTERIOR							
CODIGO ACTUAL	CODIGO ANTERIOR (FOX)	NOMBRES	FECHA DEL CONTRATO	NUMERO DEP. GAR.	VALOR ACTUAL	VALOR ANTERIOR (FOX)	EST.
9573414	1436477	CHILA CHNSING JAIRO YERSON	04/04/1992	052791	2,88	5,02	A
4163523	1547115	KALIL BARREIRO JORGE ELIAS	17/07/2010	62586	18,11	12,23	A
3027842	3027879	TOMALA TOMALA JIMMY MARTIN	11/10/2002	087893	21,12	7,12	A
3023668	1950758	LAINIZ ZAMBRANO SANTIAGO FELIP	08/03/2002	087470	7,50	12,00	A
4001160	1931299	CASTRO SANTOS IVAN	13/06/2007	1472	1.061,54	12,00	A
4153185	1919810	MITE QUINDE LILIANA VERONICA	28/04/2010	102804	209,50	26,00	A
4154621	1813844	DAVILA SANTOS ARTURO MANUEL	07/05/2010	90809	201,38	85,83	A
3003902	3015383	AVILA SOLORZANO ANGEL GARIBALDO	16/03/1999	070650	155,96	80,29	A
1003491	1618404	DUNKIN DONOUTS	14/12/1999	068599	112,48	3,64	C
4144127	1846523	GONZALEZ BALON DAYS GRICELDA	16/03/2010	95386	110,99	8,00	C
4127270	1811524	CORONEL VITE JENNY MARIELA	06/02/2010	90571	98,88	70,22	C
7696516	1648113	NUNEZ PULITA LUIS FERNANDO	04/05/2004	072331	61,09	4,16	C
3015962	3015971	TOMALA TOMALA BRIGIDA HELADIA	01/08/2001	042494	46,12	46,12	C
4158978	1031234	TOMALA TOMALA LUIS	09/06/2010	67252	207,82	0,12	R

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial, proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

- No se mantiene el control de la orden secuencial del número de los Depósitos en Garantías ya que el sistema actual registra y toma de referencia el número de la Solicitud de Servicio.

Cabe señalar que gran parte de los usuarios que presentan estos problemas, corresponden a la Agencia Playas, lo que hace prever que al unificarse los registros, no se consideró que el secuencial de los números de Depósitos en Garantías que se realizaban en forma paralela a la Matriz La Libertad.

El Sistema Uniforme de Estandarización de Cuentas del Sector Eléctrico (SUCOSE) en el párrafo quinto del numeral 1.1.2.1.- Cuentas por Cobrar Clientes, literal 1.- Descripción de las Cuentas del Activo, del Capítulo 2.- Cuentas del Libro de mayor, establece: *“...Es responsabilidad del área comercial mantener registros auxiliares en estricto orden determinado por el número de la cuenta individual del abonado en la cual se llevará la historia completa de la deuda. (Mayor de Consumidores). Cada mes se debe efectuar la conciliación entre el área comercial y contabilidad con el fin de mantener saneado el saldo de esta cuenta...”*

Acciones que además infringen lo determinado en el Acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, específicamente la *“...401-03 Supervisión.- Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad...”*

Situación que no ha permitido mantener controles sobre los valores consignados por los usuarios y mantener certeza de las cifras registradas en el sistema comercial.

Conclusión.-

Se evidencia variación entre la información registrada en el sistema comercial y los valores consignados por los usuarios como Depósito en Garantía y no se observa análisis o acciones que conlleven a determinar el grado de confianza y seguridad de sus registros.

Además no se observa gestión en la aplicación de políticas y procedimientos de control interno que permitan mantener actualizados los valores que garanticen el consumo de un mes, como lo establece el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.

Recomendación # 5

Gerente Comercial.-

Efectúe un análisis de los valores migrados desde el sistema FOX al ODIN sobre los Depósitos en Garantías y elabore un informe sobre el resultado obtenido, detallando las acciones correctivas implementadas.

Recomendación # 6

Gerente Regional

Solicitar al Director de Sistemas que en coordinación con el Gerente Comercial diseñen y elaboren un módulo en el sistema comercial que permita visualizar y controlar los valores consignados como Depósitos en Garantías, así como de sus actualizaciones, cuyos resultados deben ser confiables y de fácil acceso.

6. Valores erróneos registrados en el sistema comercial

En los registros de servicios activos se pudo evidenciar que el usuario de código 1144522 mantiene un Depósito en Garantía de 100 022,89 USD; por lo que se efectuó verificación de campo, constatándose que se trata de una vivienda deshabitada en el cantón General Villamil Playas, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 12 Imágenes de vivienda deshabitada con Depósito en garantía de 100 022,89 USD.



Fuente: Trabajo de campo

Autor: Héctor Cedeño

Gráfico No. 13 Imagen capturada desde un módulo de depósito en garantía, habilitado solo para control de valores del Jefe Recaudaciones.

Módulo de Depósito en Garantía

msanchez 22/12/2011 14:52:17 FFMDepositoGarantia Operación-Consulta

Medidor: 70D74671 Servicio: 1144522 Secuencia: 010-31500 Tarifa: RESIDENCIAL

Ciente: 0712901 FERRIN NUÑEZ ABRAHAM EDWIN Dirección: CASA VACACIONAL

Fecha: 24/06/2003 Estado: ACTIVO # Dep. Gar.: 003061

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR
222022504	DEPOSITO EN GARANTIA	100022.89

Suma: 0,00
Interes: 0,00
Total: 0,00

AJUSTE DEL CLIENTE

Deuda: 29,10 Créditos: 0,00 Total: 29,10 Saldo: 29,10

Datos Reporte

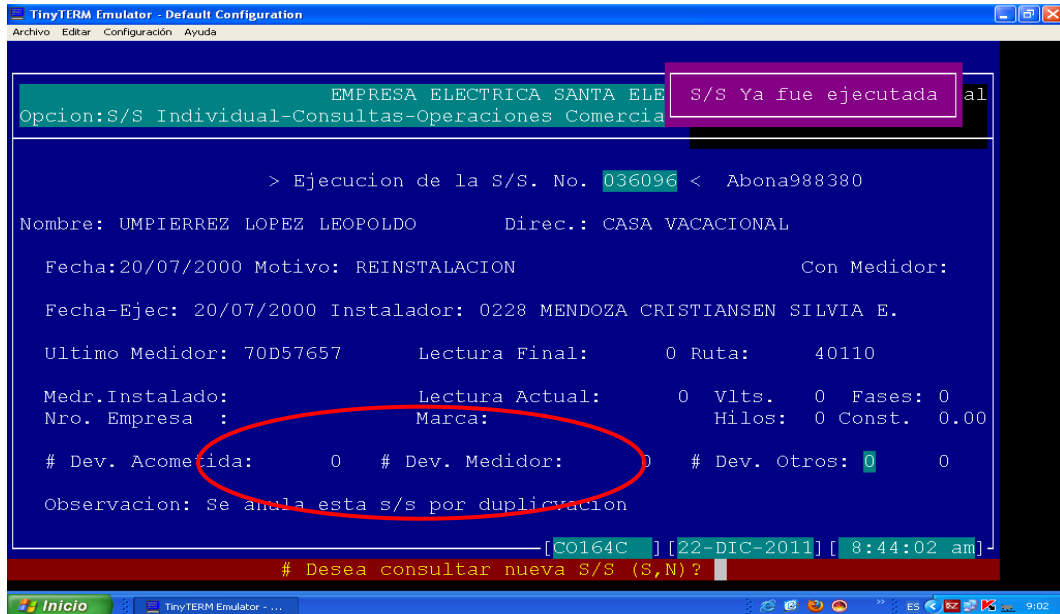
Desde: 22/12/2011 Hasta: 22/12/2011 Todos Estado: <NINGUNO> Agrupado

Fuente: Imagen capturada desde un módulo de depósito en garantía, habilitado solo para control de valores del Jefe Recaudaciones y no para llevar control de las transacciones de cada uno de ellos.

Autor: Héctor Cedeño

Se efectuó revisión desde la contratación del servicio (23 de noviembre de 1971) y no se pudo ubicar el documento emitido por Depósito en Garantía; sin embargo el kardex del Sistema Comercial anterior FOX muestra registro de 100 000 USD teniendo como referencia una solicitud de servicio que se encuentra anulada, tal como se muestran en las gráficas; observándose además registros de valores que no le corresponden al usuario.

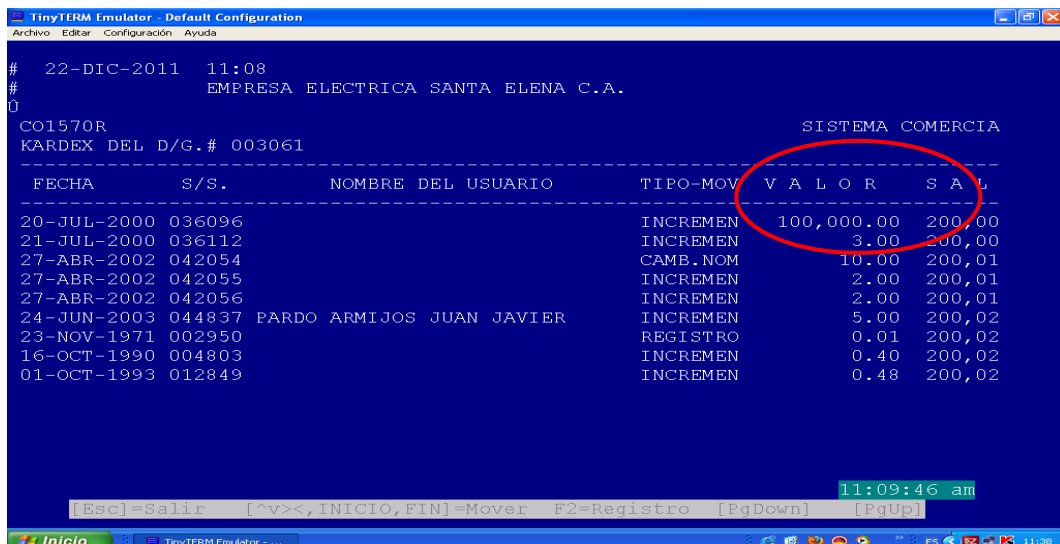
Gráfico No. 14 Imagen de la solicitud de servicio que origino el incremento de 100 000,00 USD, misma que el sistema la mantiene como anulada.



Fuente: Imagen capturada desde el módulo comercial del programa anterior FOX.

Autor: Héctor Cedeño

Gráfico No. 15 Imagen del kardex depósito en garantía del programa anterior, donde se registró con la solicitud de servicio los 100 000,00 USD.



Fuente: Imagen capturada desde el kardex del programa depósito en garantía del sistema FOX.

Autor: Héctor Cedeño

Cabe señalar que este servicio por requerimiento del usuario se cambió a nombre de otra persona el 27 de abril del 2002.

Acciones que infringen lo determinado en el Acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, específicamente la “...401-03 Supervisión.- Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad...”

Conclusión

No se realiza control sobre los registros de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías, lo que esta ocasionado se mantenga saldos irreales entre los sistemas Comercial y Financiero, debido a que contablemente sólo se lleva registro global de estos valores.

Recomendación # 7

Gerente Comercial

Solicitar a la Dirección de Sistemas un análisis exhaustivo sobre el valor registrado erróneamente en el Sistema Comercial y la revisión de aquellas transacciones que no corresponden a las cuentas de los usuarios.

7. Limitaciones al acceso de la información y dependencia del Centro de Cómputo.

El sistema comercial no cuenta con un módulo informático que permita exportar y extraer la información almacenada en forma individual de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías, limitación que dificulta la ejecución de controles y crea dependencia del Centro de Cómputo para la obtención de los registros del sistema comercial y no existe forma de certificar la veracidad o grado de confianza de la información proporcionada.

Acciones que incumplen el acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicado en el Registro Oficial No. 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, especialmente al rubro 410.- Tecnología de la Información, donde establecen lineamientos y políticas de control para el desarrollo y adquisición de Software aplicativo, el tipo de infraestructura a implementar, mantenimiento, seguridad, plan de contingencia y la administración de los soportes técnicos.

Además no se observa gestión del Gerente Comercial en el requerimiento o implementación de un software que permita mantener control sobre los valores consignados por los usuarios, su actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en garantías; así como acciones del Gerente Administrativo Financiero por conciliar los saldos y asegurar que estos valores generen los réditos necesarios que permitan efectuar su devolución con los intereses pertinentes.

Conclusión:

Se evidencia falta de gestión del Gerente Comercial en la implementación de un software que le permitan mantener datos reales de los valores consignados por los usuarios.

Recomendación # 8

Gerente Regional.-

- a) Solicitar al Gerente Comercial y Director de Sistemas la implementación de módulos informáticos que permitan mantener control sobre los valores consignados por los usuarios, su actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías.
- b) Exigir al Gerente Administrativo Financiero la aplicación de los controles internos, especialmente en:
- Proceso de consignación, actualización, liquidación e incautación de los Depósitos en Garantías.
 - Conciliación de saldos de esta cuenta a fin de determinar el grado de confianza de los valores registrados contablemente.
 - Establecer la periodicidad de incautación de los valores consignados por la deuda que mantiene el usuario.
 - Implementación de controles en el proceso de liquidación y devolución de los Depósitos en Garantías.

8. Incongruencia en registros de valores devueltos

Con el fin de certificar la autenticidad de las cifras detalladas en el reporte del Sistema Comercial proporcionado por la Dirección de Sistemas (especialmente de servicios retirados), se procedió a confrontar los valores registrados en las cuentas contables como devoluciones evidenciándose la siguiente situación:

8.1. El auxiliar muestra que el Departamento de Contabilidad rebaja el valor total consignado; mientras que el Sistema Comercial sólo registra el valor neto recibido por el usuario, causando diferencias en los saldos, se detallan casos:

Tabla No. 11 Detalle de valores no rebajados del sistema comercial

ORD PAGO 001-001-	NOMBRE	FECHA	NUMERO DEP. GAR	VALOR CONTABLE REBAJADO DEPOSITO GARANTIA	VALOR DEVUELTO O REGISTRADO EN EL SISTEMA COMERCIAL	DESCUENTO CONSUMO DE ENERGÍA
0006378	BUCARAM ZACCIDA AVER	03/12/2008	81773	177, 75	145, 72	-32, 03
0006381	PING-HUNG YEUNG NG	03/12/2008	110686	70, 17	64, 09	-6, 08
0006382	MARTINEZ NEIRA PATRICIO	03/12/2008	104170	173, 50	167, 17	-6, 33
0006383	MATA GAME MAROLA ALE	03/12/2008	109059	138, 44	138, 44	-5, 53
0006384	BECERRA ZAMBRANO MON	03/12/2008	96434	138, 44	21, 62	-4, 38
0006386	SOLIZ GALARZA TEOFIL	03/12/2008	36557	46, 83	42, 54	-4, 29
0006387	FUENTES MONROY PEDRO	03/12/2008	94989	110, 45	98, 73	-11, 72
0006388	GONZALEZ SANCHEZ LIVINGSTON	03/12/2008	2185	62, 83	51, 16	-11, 67
T O T A L				918, 41	729, 47	-82, 03

Fuente: Información extraída de los auxiliares contables, ordenes de pago y registros del sistema comercial.

Autor: Héctor Cedeño

8.2. El auxiliar contable muestra valores incautados y/o devueltos, mientras que en el Sistema Comercial aún los mantiene inalterables, debido a que los procesos de liquidaciones de los Depósitos en Garantías son ejecutados de forma manual y no se coordina la baja de estos valores con la Dirección de Sistemas.

8.3. En las devoluciones se puede evidenciar que CNEL Regional Santa Elena no está cancelando los intereses sobre los valores consignados como Depósitos en Garantías, calculados con la tasa pasiva referencial emitida por el Banco Central del Ecuador vigente a la fecha de retiro del servicio.

Acciones que infringen lo determinado en el Acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, específicamente la “...401-03 Supervisión.- Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y

procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad...”

Además de estar vulnerando lo establecido en el párrafo tercero del Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, publicado en el Registro Oficial N° 150 del 22 de noviembre de 2005, sobre el cálculo de los intereses de estas devoluciones

Conclusión

Se evidencia falta de procedimientos de control interno para el registro, devoluciones y liquidaciones de intereses de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías.

No se observa gestiones de los Gerentes Comercial y Administrativo Financiero, en la depuración y conciliación de saldos de acuerdo a lo que determina la Ley y su Reglamento.

Recomendación # 9

Gerente Comercial.-

- a) Coordinar con el Jefe Contador y Director de Sistemas la depuración de los valores devueltos que aún se mantienen parcial o totalmente registrados en el Sistema Comercial como Depósitos en Garantías.

- b) Gestionar con el personal de su área, la elaboración de un manual de control interno que permita definir los procedimientos a emplear por cada departamento (inmerso en el proceso) sobre el registro, administración, devolución y liquidación de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías.

9. Falta de gestiones sobre las incautaciones de los Depósitos en Garantías.

El reporte al 31 de diciembre del 2011, detalla un total de 14 489 registros o servicios que se encuentran con status RETIRADO y mantienen valores acumulados por Depósitos en Garantías que ascienden a 276 399,88 USD, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 12 Detalle de usuarios con servicios retirados.

DETALLE DE USUARIOS CON SERVICIOS RETIRADOS		
ESTADO DEL USUARIOS	CANT. REGISTROS	VALOR
SERVICIOS RETIRADOS CON NOMBRES	14.487	276.608,52
REGISTRO CON VALOR NEGATIVO	2	-208,64
SUMAN	14.489	276.399,88

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial, proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

Debido al saldo de este rubro, se procedió a detallar por rangos, los valores por devolver a los usuarios, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla No. 13 Detalle de valores pendientes a devolver a los usuarios con servicios retirados.

SUMATORIAS DE REGISTROS Y VALORES			14.487	276.608,52	
RANGO	REGISTROS	VALORES	% REGISTROS	% VALORES	
0	10	10.906	20.587,93	75,28%	7,44%
10,01	20	918	12.867,69	6,34%	4,65%
20,01	30	853	20.973,64	5,89%	7,58%
30,01	40	380	13.436,87	2,62%	4,86%
40,01	50	296	12.997,05	2,04%	4,70%
50,01	60	225	12.325,87	1,55%	4,46%
60,01	70	176	11.620,97	1,21%	4,20%
70,01	80	94	6.954,66	0,65%	2,51%
80,01	90	101	8.532,27	0,70%	3,08%
90,01	100	81	7.686,34	0,56%	2,78%
100,01	150	226	28.457,27	1,56%	10,29%
150,01	200	65	11.106,25	0,45%	4,02%
200,01	250	30	6.571,93	0,21%	2,38%
250,01	300	20	5.513,68	0,14%	1,99%
MAYOR A 300		116	96.976,10	0,80%	35,06%
TOTALES	14.487	276.608,52			
SALDO NEGATIVO		2	-208,64		
TOTAL	14.489	276.399,88			

Fuente: Cifras extraídas del sistema comercial, proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

Este detalle muestra una concentración del 75.28% de los valores en el rango de entre 0.00 a 10.00 USD, lo que representa el 7.44% del monto total acumulado.

Del análisis efectuado a los registros en esta cuenta, se pudo evidenciar que existen valores devueltos y/o incautados a los usuarios para cubrir deuda por consumo, que son rebajados del sistema comercial, entre ellos:

Tabla No. 14 Detalle de valores devueltos a los usuarios que se mantienen inalterables en el sistema comercial

VALORES DEVUELTOS QUE SE MANTIENEN INALTERABLES EN EL SISTEMA COMERCIAL			
CODIGO	NOMBRES	ESTADO	VALOR
3021535	PLUA PARRALES CIRA LILA	RETIRADO	51.59
1929391	MUÑOZ SUAREZ LILIAN DEL ROCIO	RETIRADO	56.14
4012241	COCHEA LAINEZ KARINA PIEDAD	RETIRADO	59.79
1744081	JUEZ JUEZ RIMA	RETIRADO	65.82
1787490	HELGUERO PONCE JAIME MARCELO	RETIRADO	67.12
1900802	FAUBLA MONTESDEOCA JUAN JOSE	RETIRADO	69.22
1685616	MENA GUERRERO RAUL GUSTAVO	RETIRADO	69.89
4004420	BRIONES ALENCASTRO FRANCISCO TOMAS	RETIRADO	81.23
1841617	PINCHEVSKY ESCOBAR JACOBO ISAAC	RETIRADO	96.72
1822353	MARMOL BALDA ULISES XAVIER	RETIRADO	105.99
4041497	ABAD GUERRA BORIS PATRICIO	RETIRADO	129.55
1714443	GANSAUER BITTER WERNER JOSEF	RETIRADO	158.44
1817519	ALTUVE HERNANDEZ LUIS MANUEL	RETIRADO	209.87
1817528	ALTUVE HERNANDEZ LUIS MANUEL	RETIRADO	209.87
1822424	VERDUGA VELEZ FRANKLIN	RETIRADO	325.59
1814273	ECUACOLOR LABORAT.FOTOGRAF.S.A	RETIRADO	1,218.47
1773398	RONQUILLO PEREZ SANDRA MARIA	RETIRADO	1,544.38
1997227	PING-HUNG YEUNG NG	RETIRADO	64.09
1812319	ABBUD ROMERO LUIS FELIPE	RETIRADO	105.04
1828222	CAMPOSANO CABRERA MARCELA AUXILIADORA NARCISA	RETIRADO	109.89
4046413	INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA	RETIRADO	111.25
1301095	BALDA FALQUEZ ANABELL MARTHA	RETIRADO	257.77
4103586	COMPAÑIA VERDU S.A.	RETIRADO	450.42
S U M A N			5,618.14

Fuente: Cifras extraídas de auxiliares contables, órdenes de pago y registros actuales del sistema comercial, proporcionada por el Centro de Cómputo.

Autor: Héctor Cedeño

Acciones que infringen lo determinado en el Acuerdo 039-CG-2009 de las Normas de Control Interno, publicadas en el Registro Oficial N° 87 de fecha 14 de diciembre de 2009, específicamente la “...401-03 Supervisión.- Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad...”

Es importante señalar, que el reporte del Departamento de Sistema muestra que 1 559 de estos usuarios con status retirados, mantienen una deuda por consumo de energía que asciende a 1 092 371,33 USD; cifra que puede ser rebajada mediante un proceso de incautación de los valores consignados como Depósito en Garantías, pero que requiere de las gestiones de las áreas Comercial y Jurídica y evitar que se siga generando intereses de mora.

Conclusión

No se evidencia gestión en la depuración de los valores consignados y registrados como Depósitos en Garantías, por parte de los administradores del área Comercial, debido a que se mantienen valores que debieron ser incautados en su debida oportunidad para compensar las deudas de los usuarios.

No se evidencia conciliaciones periódicas entre las áreas comercial y financiera, por lo que se mantienen saldos irreales en las cuentas.

Recomendación # 10

Gerente Regional.-

Disponer al Gerente Comercial la conformación de una comisión para que en coordinación con el área financiera y la Dirección de Sistemas, analicen la naturaleza de los valores registrados en el sistema comercial, determinen los saldos reales de cada uno de los usuarios con status retirados y presenten un informe detallando las acciones correctivas y preventivas aplicadas en esta revisión.

10. Insuficiencia de valores en cuentas bancarias.

Se evidencia disponibilidad insuficiente de fondos en la cuenta corriente N° 723168-7 aperturada en el Banco del Pacifico desde el mes de septiembre del 2009 para la administración de estos recursos y/o documentos fiduciarios que respalden la inversión de los 3 425 684,03 USD asentados en los Estados Financieros como cuenta por pagar “Depósitos en Garantías” con corte al 31 de diciembre del 2011, debido a que muestran los siguientes saldos.

Tabla No. 15 Saldos de cuentas, al cierre de los ejercicios fiscales 2009, 2010 y 2011.

PERIODOS	SALDOS
Diciembre 2009	698,52
Diciembre 2010	3.175,42
Diciembre 2011	0,00

Fuente: Información extraída de las conciliaciones bancarias y estados de cuentas.

Autor: Héctor Cedeño

Basado en los reportes de la Jefatura de Recaudaciones, se puede observar que los valores receiptados por este concepto, son depositados en la cuenta del Fideicomiso #722456-7 como parte de las recaudaciones diarias y cuya reposición es efectuada mensualmente por medio de transferencia a la cuenta corriente #723325-6 denominada “Fideicomiso CNEL - Recursos y

Pagos Regional Santa Elena”, desde donde se realizan todos pagos inherentes a las operaciones de la regional y cuyo saldo al 31 de diciembre del 2011 ascendía a 1 241 067,89 USD; cifras que resulta inferior a los 3 425 684,03 USD asentados en los Estados Financieros como Depósitos en Garantías.

Es importante señalar que sólo en los tres últimos ejercicios fiscales, este rubro muestra una recaudación de 953 623,95 USD y devoluciones sin intereses por 64 310,48 USD, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla No. 16 Detalle de valores recaudados y devueltos en los periodos de análisis.

CONCEPTO	2009	2010	2011	TOTAL
TOTAL RECAUDADO EN EL PERIODO	366.107,09	266.148,05	321.368,81	953.623,95
- TOTAL DEVUELTO EN EL PERIODO	25.279,36	15.110,86	23.920,26	64.310,48
SALDOS DISPONIBLES POR PERIODOS	340.827,73	251.037,19	297.448,55	889.313,47

F

Fuente: Información extraída de los auxiliares contables de la cuenta depósitos en garantías.

Autor: Héctor Cedeño

Acciones que incumplen, al Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, publicado en el Registro Oficial N° 150 de 22 de noviembre de 2005 en el que indica: *“El distribuidor está obligado a mantener el registro de los valores depositados en garantía por todos y cada uno de los consumidores, de modo que su depósito sea devuelto al consumidor cuando éste decida prescindir del servicio, previa liquidación de las obligaciones pendientes... los valores devueltos deben considerarse los intereses calculados con la tasa pasiva referencial emitida por el Banco Central del Ecuador, vigente a la última semana del mes precedente a la fecha de retiro del servicio...”*

Conclusión

En los registros de los auxiliares no se evidencian giros o transferencias que demuestren la inversión de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías; acción que no está permitiendo generar los réditos necesarios para efectuar las devoluciones con sus respectivos intereses y lo

que hace presumir que CNEL Regional Santa Elena está considerando estos valores como disponibilidad para los pagos corrientes de operación.

Comentario

Personal del Departamento de Tesorería argumenta que se mantienen los saldos en la cuenta operativa debido a los constantes embargos de saldos de las cuentas corrientes, por problemas judiciales de cualquiera de las regionales de CNEL; y que los controles los llevan en forma manual.

Recomendación # 11

Gerente General.-

- a) Disponer a los Gerente: Regional y Administrativo Financiero, presenten un informe sobre la acumulación de las disponibilidades de los Depósitos en Garantías y/o justifique su utilización.

- b) Realizar las gestiones pertinentes a fin de contratar los servicios de un fideicomiso que permita generar réditos sobre los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. El desarrollo del presente EXAMEN ESPECIAL A LA CONSIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS VALORES ENTREGADOS COMO DEPÓSITOS EN GARANTÍAS POR LOS USUARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD – CNEL REGIONAL SANTA ELENA, permitirá a la administración de la institución determinar las fortalezas y debilidades del sistema de control interno actual, implementar acciones correctivas y preventivas, y afianzar la toma de decisiones de sus administradores.
2. CNEL Regional Santa Elena, no mantiene una estructura sólida que permita aplicar las regulaciones vigentes, para la consignación y administración de los valores, de tal manera que generen réditos y permitan efectuar las devoluciones de los Depósitos en Garantías a los 115 547 clientes o usuarios del servicio con los respectivos intereses.
3. No se evidencia actualizaciones de Manuales y Reglamentos de Control Interno, por parte de la Corporación Nacional de Electricidad, que identifiquen las políticas, normas y procedimientos a aplicar por las 10 regionales en las diferentes actividades de las áreas comercial y financiera (los actuales se encuentran vigentes desde la época de INECEL -1986 y otros elaborados por EMEPE, pero que a la fecha no se ajustan a las políticas actuales).

4. Falta de conciliaciones mensuales de saldos entre las áreas comercial y financiera, situación viene originando por años diferencias de valores, por no contar con un programa que permita mantener control individual de las transacciones de los usuarios y debido a que los registros son llevados en forma global en el sistema comercial y financiero.
5. Ausencia de gestión del área comercial por mantener actualizados los Depósitos en Garantías de los usuarios, ocasionando con ello se mantengan consignados valores que no garantizan el monto de la facturación mensual, por consumo de energía. Caso similar ocurre en el área financiera, donde no se evidencia análisis a los saldos de las cuentas contables.
6. Conservación de saldos por falta de gestión del área comercial en la incautación de los valores consignados por usuarios que mantienen el servicio retirado, lo que está ocasionando se mantengan por años saldos en las cuentas por pagar y cobrar. Además no se evidencian reportes históricos en los sistemas informáticos, que detallen las cifras incautadas o devueltas en forma parcial o total a los usuarios.
7. Ausencia de análisis y control sobre la información existente, antes de ser transferida al nuevo sistema informático del área comercial, lo que ha conllevado a mantener saldos irreales de los valores consignados por los usuarios, debido a la forma errónea de agruparlos y sin considerar que EMEPE mantenía secuencia paralela en la numeración de los Depósito en Garantía de la matriz La Libertad y la agencia de Playas.
8. El sistema informático carece de manuales de procesos, técnico y de usuario de los módulos comercial y financiero, lo que no permitió identificar con exactitud las transacciones efectuadas por los usuarios, y en especial sobre la determinación de los valores a consignar como Depósitos en Garantías, su actualización y liquidación.

6.2 RECOMENDACIONES:

- 1.** Considerando las deficiencias del sistema de control interno detallado en cada uno de los hallazgos del Examen Especial practicado a la Consignación y Administración de los valores entregados por los usuarios como Depósitos en Garantías, el Gerente Regional debe gestionar se apliquen las recomendaciones emitidas en el informe del examen especial y se tomen las medidas correctivas y preventivas que permitan mantener saldos reales de cada uno de los usuarios.
- 2.** Con el fin de fortalecer la estructura funcional del área comercial y financiera, el Gerente Regional debe coordinar con los Gerentes Comercial y Administrativo Financiero, la elaboración o actualización de los Manuales de procedimientos, compilando las normativas determinadas en Leyes, reglamentos y demás disposiciones legales vigentes que rigen entorno a la consignación y administración de los Depósitos en Garantías.
- 3.** Ante las inconsistencia de las cifras registradas en las áreas comercial y financiera, el Gerente Regional debe solicitar a los Gerentes Comercial y Administrativo Financiero, realicen una revisión y depuración a la información registradas en los sistema informáticos como Depósitos en Garantía y determinen los saldos reales de cada uno de ellos. Además de implementar como política se efectúen conciliaciones mensuales de saldos, entre éstas dos áreas.
- 4.** Debido a las limitaciones contempladas en el Art. 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad y considerando que la mayor parte de los usuarios mantienen valores consignados que no garantizan el valor facturado por el mes de consumo, el Gerente Regional debe efectuar las consultas pertinentes a CNEL matriz u Organismos de Control Superior, sobre la posibilidad de solicitar a los usuarios la actualización de los Depósitos en Garantías a un valor similar al

facturado por el mes de consumo o tomando como base el promedio de la facturación de los seis últimos meses.

5. Considerando la falta de liquidación de los servicios con estatus retirados, el Gerente Regional debe solicitar al Gerente Comercial se analice si estos usuarios mantienen deuda con la regional, proceda a realizar la incautación de los valores o su devolución, presente un informe las gestiones realizadas y un detalle de los valores rezagados a fin de solicitar autorización al Directorio para proceder a rebajarlos del sistema y así depurar estos saldos.

6. Debido a la falta de control de los valores consignados por los usuarios como Depósitos en Garantías, el Gerente Regional debe disponer al Director de Sistema, se elabore un módulo informático que permita llevar el control individual de éstos valores y se contemple el cálculo de pago de los interés generados en la liquidación, en caso de prescindir del servicio el usuario.

7. Ante la falta de manuales de procesos, técnico y de usuario de los módulos comercial y financiero, el Gerente Regional deberá realizar las gestiones antes el proveedor del programa informático, para que entregue los manuales y sean socializados a los usuarios, a fin de que evalúen los procesos y certifiquen su apego a las normativas vigentes y/o soliciten su rectificación.

GLOSARIO DE TERMINOS

CRE	Constitución de la República del Ecuador
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
RLOGGE	Reglamento a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
LOAFIC	Ley Orgánica de la Administración Financiera y Control
LOEP	Ley Orgánica de Empresas Públicas
CGE	Contraloría General del Estado
LRSE	Ley de Régimen del Sector Eléctrico
NCI	Normas de Control Interno
NAGA	Normas de Auditoría de General Aceptación
EMEPE	Empresa Eléctrica Península de Santa Elena
CNEL	Corporación Nacional de Electricidad
SUCOSE	Sistema Uniforme de Cuentas para Organismos del Sector Eléctrico
UAI	Unidad de Auditoría Interna
USD	Dólares de los Estados Unidos
LOTYAIP	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
NEAG	Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental

BIBLIOGRAFIA

- ARENS Alvin A., ELDER Randal J., BEASLEY Mark S., Auditoria, un Enfoque Integral, Pearson, décimo primera edición.
- Decreto de Ley 2000-1 Suplemento R. O. 144, 18-VIII-2000
- FRANKLIN Enrique Benjamín, 2007, Auditoria Administrativa, México, Pearson, segunda edición.
- HERNANDEZ Sampieri Roberto, FERNANDEZ Collado Carlos, BAPTISTA Lucio Pilar, 2006, Metodología de la Investigación, McGraw Hill, cuarta edición.
- Ley 2000-4 Suplemento R. O. 34, 13-III-2000
- Ley 2002-71 R. O. 574, 13-V-2002
- Ley 2006-55 R. O. 364, 26-IX-2006
- Ley 2007-73 Suplemento R. O. 1, 16-I-2007
- Ley 50 Suplemento R. O. 227, 2-I-1998
- Ley 58 Suplemento R. O. 261, 19-II-1998,
- Ley 98-14 Suplemento R. O. 37, 30-IX-1998,
- Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Suplemento Registro Oficial N° 43, 10-X-1996, y sus respectivas modificaciones publicadas en los Registros Oficiales:
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Suplemento del Registro Oficial N° 116, lunes 10 de julio del 2000.
- Ley s/n Suplemento R. O. 48, 16-X-2009.
- MALDONADO E. Milton K, 2006, Auditoria de Gestión, Ecuador, Digitales Abya-Yala, tercera edición.
- RAY Whittington O., KURT Pany, 2000, Auditoria, un Enfoque Integral, McGraw Hill, doceava edición.
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005, R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005.
- The Institute Of Internal Auditors, 2006, Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Institutos de Auditores Internos del Ecuador, primera edición.