



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Contabilidad y Auditoría

“Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente:
venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones,
Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el
ejercicio fiscal del año 2017”

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Contador Público Auditor
Modalidad: Proyecto integrador

Autoras:

Gabriela Alejandra Figueroa Ñíguez C.I: 010562312-8

Rosa Estefanía Romero Jimbo C.I: 010554813-5

Director:

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada C.I: 030153253-7

Cuenca – Ecuador
Julio, 2019



Resumen

Un examen especial, es el análisis a un componente en específico, ya sea una cuenta, un departamento o una unidad. Esto permite verificar que la aplicación de la normativa, disposiciones, reglamentos, entre otros, sea la correcta, adecuada y oportuna; y, como resultado se elabora un informe que contenga comentarios y recomendaciones que sirve para mejorar el desempeño de la entidad. El presente trabajo de titulación, está enfocado en la ejecución de un examen especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017, con el objetivo de determinar la razonabilidad de las cuentas por cobrar en los estados financieros; y dentro del departamento, establecer los saldos de cuentas por cobrar, los deudores más relevantes, las cuentas determinadas como incobrables y detectar las deficiencias en lo referente a cumplimiento de normativa, así como proponer recomendaciones que ayuden a la toma de decisiones. El procedimiento para la realización del examen especial, fue el mismo que se utiliza para la auditoría financiera. La metodología aplicada, fue de un enfoque primordialmente cuantitativo, al recolectar y analizar información financiera y administrativa, elaborando papeles de trabajo adecuados a las necesidades de la entidad, obteniendo como resultado un Informe de Auditoría con comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar los procedimientos de la entidad.

Palabras clave: Auditoría. Cartera. Control interno. Evidencia. Examen especial. Hallazgo. Planificación. Servicios.



Abstract

A special examination is the analysis of a specific component, it could be an account, a department or a unit. This allows verifying that the application of the regulations, provisions, bylaw, among others, is correct, appropriate and timely. As a result, a report is prepared which contains comments and recommendations that serve to improve the performance of an entity. The present graduation project is focused on the execution of a special examination in the collections and coercive department, component: sales of services of the Public Municipal Company of Telecommunications, Drinking Water, Sewerage System and Sanitation of Cuenca – ETAPA EP (by its initials in Spanish) for the fiscal year 2017. This has the objective of determining the reasonableness of the accounts receivable in the financial statements; and within the department, establish the balances of accounts receivable, the most relevant debtors, the accounts determined as uncollectible and detect deficiencies in terms of compliance with regulations, as well as propose recommendations that help decision-making. The procedure for conducting the special examination was the same as that is used for a financial audit. The methodology applied is, primarily, a quantitative approach. When collecting and analyzing financial and administrative information, prepare working documents appropriate to the needs of the entity, we obtain as result an audit report with comments, conclusions and recommendations to optimize the procedures of the institution.

Keywords: Audit. Past due portfolio. Internal control. Evidence. Special examination. Audit finding. Planning. Services.



Contenido

Resumen..... 2

Abstract 3

Agradecimiento..... 13

Dedicatoria 14

Siglas y Abreviaturas 15

Introducción 16

CAPÍTULO I CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA 18

1.1 ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS..... 18

1.2 HISTORIA ETAPA EP 22

1.3 UBICACIÓN 23

1.4 MISION 23

1.5 VISION..... 24

1.6 VALORES..... 24

1.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 25

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL 26

1.9 FODA..... 27

1.10 SERVICIOS DE LA EMPRESA..... 28

1.11 PRESUPUESTO 29

1.12 ASPECTOS LEGALES 31

CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 32

2.1 Normas de auditoría 32

2.1.1 Normas de auditoria generalmente aceptadas (NAGA) 32

2.1.2 Normas internacionales de auditoria (NIAS) 32



2.1.3 Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador.....	33
2.2 Auditoría	33
2.2.1 Auditor	33
2.2.2 Auditoría	34
2.2.3 Tipos de auditoría.....	34
2.2.4 Examen especial	35
2.2.5 Definición de auditoría financiera	36
2.2.6 Características de la auditoría financiera	36
2.2.7 Objetivos de la auditoría financiera	37
2.2.8 Alcance	38
2.2.9 Proceso de auditoría	38
2.3 Conceptos relacionados	60
2.3.2 Concepto de servicio público	60
2.3.3 Definición de ingreso.....	60
2.3.1 Concepto de cuentas por cobrar	61
2.3.4 Definición de liquidez	61
2.3.5 Definición de política de crédito-cobro	61
2.3.6 Definición de riesgo de crédito.....	62
CAPÍTULO III APLICACIÓN PRÁCTICA	63
3.1 Planificación preliminar.....	63
3.1.1 Orden de Trabajo.....	63
3.1.2 Orden de Trabajo.....	65
3.1.3 Programa de Planificación Preliminar.....	67



3.1.4 Memorando de Planificación Preliminar	71
3.1.5 Programa de Planificación Específica	91
3.2 Planificación específica	93
3.2.1 Memorando de Planificación Específica	93
3.2.2 Programa de Auditoría	119
3.3 Ejecución	125
3.4 Comunicación de resultados	125
3.4.1 Sección I: Informe de Auditoría	125
3.4.2 Sección II: Información Financiera Complementaria	148
3.4.3 Sección III: Resultado de la Auditoría.....	156
3.4.4 Sección IV Anexos	187
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	196
4.1 Conclusiones	196
4.2 Recomendaciones	205
4.3 Bibliografía.....	207
4.4 Anexos.....	214
4.4.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	215
4.4.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	239
4.4.3 EJECUCIÓN	276

Índice de Figuras, tablas e ilustraciones

Figura 1 Creación de empresa pública	19
Figura 2 Formas de financiamiento de empresa pública.	20
Figura 3 Control de empresas públicas.	22



Figura 4 Objetivos estratégicos de ETAPA EP.	26
Figura 5 Organigrama de ETAPA EP.	26
Figura 6 Servicios de ETAPA EP.....	28
Figura 7 Tipos de auditoría.	35
Figura 8 Características de la auditoría financiera.....	37
Figura 9 Planificación preliminar y planificación específica.	39
Figura 10 Componentes del COSO	44
Figura 11 COSO 2013: Componentes, principios y atributos	48
Figura 12 Clases de riesgo.	48
Figura 13 Técnicas de verificación de auditoría.....	50
Figura 14 Ejecución del trabajo.....	51
Figura 15 Clases de evidencia.	53
Figura 16 Comunicación de resultados.....	55
Figura 17 Actividades financieras del departamento de Cobranzas y Coactivas	71
Figura 18 Lineamientos estratégicos ETAPA EP.....	78
Figura 19 Principales funcionarios ETAPA EP	80
Figura 20 Principios de Contabilidad Gubernamental.....	83
Figura 21 Cronograma de actividades	117
Figura 22 Asignaciones de ingresos ETAPA EP.....	144
Figura 23 Principios de Contabilidad Gubernamental.....	147
Figura 24 Composición de la cartera	181
Figura 25 Principales funcionarios ETAPA EP	187
Tabla 1 Matriz FODA para Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento, Gestión Ambiental y para Telecomunicaciones	27
Tabla 2 Matriz Ingresos Enero-diciembre 2017.	29
Tabla 3 Asignaciones de ingresos ETAPA EP.....	79
Tabla 4 Análisis activo	148
Tabla 5 Análisis activo corriente	148



Tabla 6 Análisis activo no corriente	149
Tabla 7 Análisis pasivo	150
Tabla 8 Análisis pasivo corriente	151
Tabla 9 Análisis pasivo no corriente	152
Tabla 10 Análisis patrimonio	153
Tabla 11 Análisis agua potable	161
Tabla 12 Análisis internet.....	161
Tabla 13 Análisis telefonía	162
Tabla 14 Análisis TV digital.....	162
Tabla 15 Resumen deudas entidades relacionadas	164
Tabla 16 Resumen conciliación agua potable	167
Tabla 17 Resumen conciliación internet	169
Tabla 18 Resumen conciliación telefonía	170
Tabla 19 Resumen conciliación TV digital	171
Tabla 20 Resumen políticas de corte.....	175
Tabla 21 Resumen intereses agua potable	177
Tabla 22 Resumen intereses telefonía	178
Tabla 23 Resumen deudas corto plazo y largo plazo	181
Ilustración 1 Oficina principal ETAPA	23



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 3 de julio de 2019

Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez

C.I: 0105623128



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Rosa Estefanía Romero Jimbo en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 3 de julio de 2019

Rosa Estefanía Romero Jimbo

C.I: 0105548135



Cláusula de Propiedad Intelectual

Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez, autora del trabajo de titulación Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 3 de julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gabriela I.", written over a horizontal line.

Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez

C.I.: 0105623128



Cláusula de Propiedad Intelectual

Rosa Estefanía Romero Jimbo, autor/a del trabajo de titulación "Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017" certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 3 de julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "REJ", written over a horizontal line.

Rosa Estefanía Romero Jimbo

C.I: 0105548135



Agradecimiento

Quiero agradecer a mi familia y amigos, que son importantes en mi vida, estuvieron apoyándome y dándome siempre ánimo para culminar.

A mi tutor Juan Carlos Aguirre Quezada por su respeto, paciencia y compromiso en la realización de este trabajo de titulación.

A la entidad ETAPA EP y sus funcionarios, que han colaborado con nosotras.

A Estefanía, mi compañera y amiga, por el esfuerzo y tiempo que invirtió a mi lado para conseguir nuestro objetivo.

Gabriela Alejandra

A Dios, por guiarme en cada uno de mis pasos, por la fortaleza y por la sabiduría para poder culminar una meta tan grande y seguir en el camino para cumplir mis sueños.

A mis padres, hermana y tía, gracias por sus consejos, su apoyo, su comprensión y su infinito amor, no sería nada sin ustedes. A mis amigas Mariela y Chelita, gracias por su ayuda e impulso en este proceso. P. gracias por todo el amor y tu compañía en la realización del proyecto.

Al personal de ETAPA EP, por la apertura brindada, por los consejos y por el apoyo para terminar con éxito este proyecto.

Al Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada, por su tiempo y por su guía en la ejecución de este trabajo.

Gaby, gracias por todo, por los consejos, por la amistad, por ser una gran amiga y compañera, no lo hubiera hecho sin ti. Lo logramos.

Rosa Estefanía



Dedicatoria

A mi mami Patricia, por su paciencia y tolerancia, por enseñarme y hacer de mí la mujer que soy hoy en día, porque en sus aciertos y equivocaciones ha sido la mejor. A mi abuela, por todos sus cuidados y amor, por ser aquella luz que siempre estará conmigo. A mi abuelo, tío Ulises, Max y Bolívar que han sido como mis padres, cada uno aportando en mi educación y crecimiento.

A mi papá Timo por apoyarme y ser ese ejemplo de calma y tolerancia, a mi tía Esthela que ha representado un gran ejemplo en mi vida y cuidó de mí con mucho amor.

A Paúl y su hermosa familia; a Johanna, Michelle y Paula, y a todos quienes han llegado para compartir y aportar en el desarrollo de mi vida, representando un aporte significativo en mi motivación.

Gabriela Alejandra

A mis padres, Olga y Jorge, esto es por ustedes y para ustedes, por ser mis pilares, por el amor y por brindarme los medios necesarios para culminar esta meta tan maravillosa. A mis abuelas Rosa y Delia, con todo el amor para ustedes. Alex, por el apoyo, la motivación y por todos los días enseñarme a ser una mejor persona.

Rosa Estefanía



Siglas y Abreviaturas

AAA	American Accounting Association
AICPA	American Institute of Certified Public Accountants
Art.	Artículo
CC	Código Civil
CT	Código del Trabajo
COSO	Committee of Sponsoring Organizations
COFJ	Código Orgánico de la Función Judicial
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
COPFP	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
COPCI	Código Orgánico de La Producción, Comercio e Inversiones
COIP	Código Orgánico Integral Penal
COMF	Código Orgánico Monetario y Financiero
ETAPA EP	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca
EP	Empresa Pública
FEI	Financial Executives Internacional
IFAC	Federación Internacional de Contadores
IIA	Institute of Internal Auditors
IMA	Institute of Management Accountants
LOEP	Ley Orgánica De Empresas Públicas
LOSEP	Ley Orgánica del Servicio Público
NAGA	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NIAS	Normas Internacionales de Auditoría
Pág.	Página
SEMPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo



Introducción

La auditoría, es un examen integral de la información presentada por las empresas acerca de la estructura, transacciones, procedimientos, desempeño, entre otros, para la evaluación de la evidencia que conlleve a la prevención de riesgos, así como la concordancia de los datos expuestos con los criterios determinados. (Sánchez Curiel, 2006) (Arens, Elder, & Beasley, 2007)

El examen especial es el estudio y evaluación a un componente en específico, a un departamento, a una unidad, acerca de las operaciones, actividades administrativas o financieras para verificar el cumplimiento de políticas, normas, lineamientos, reglamentos, obteniendo como resultado la elaboración de un informe que incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Andrade V., 2003) (Contraloría General de Estado, 2018)

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros, en el Departamento de Cobranzas y Coactivas, aplicado al componente venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017.

Al determinar los saldos de cuentas por cobrar, los deudores más relevantes, las cuentas determinadas como incobrables y detectar las deficiencias en lo referente a cumplimiento de normativa, podremos proponer recomendaciones que ayuden a la toma de decisiones.



El proyecto se lo realizó con la información entregada por los diferentes departamentos de ETAPA, y consta de cuatro capítulos.

El primer capítulo, expone una breve introducción de las empresas públicas, y, se presenta información general para un conocimiento global de la entidad, que incluye historia, ubicación, misión, visión, valores, objetivos estratégicos, FODA, servicios, presupuesto y aspectos legales.

El segundo capítulo, trata sobre la fundamentación teórica del proyecto donde se puntualizan conceptos básicos sobre la auditoría, normas aplicables, su clasificación, alcance, características, objetivos, procedimiento (etapas); así como conceptos sobre examen especial y conceptos relacionados con el tema que se está tratando.

El tercer capítulo, aborda la aplicación práctica del proyecto, es decir la ejecución del examen especial; se llevará a cabo en cuatro fases que son la planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados.

El cuarto capítulo, incluye conclusiones de los procedimientos efectuados en el examen especial, y recomendaciones para mejorar ciertos aspectos analizados en la entidad.



CAPÍTULO I CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA

1.1 ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Las empresas públicas tienen su primera aparición a través de instituciones como: Ferrocarriles del Estado, Correos del Ecuador y TAME. Con el inicio de la explotación petrolera, el Estado a través de la inversión pública, promueve la creación de entidades para la ejecución de proyectos en sectores hidrocarburíferos, de electricidad y de telecomunicaciones, mismos que en la actualidad se consideran sectores estratégicos. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2013)

La crisis económica que atravesaba el país, promulgó la privatización de servicios para liberar la carga económica del Estado. Esta situación llevó a los inversores privados a desistir de participar en el sector eléctrico, por los problemas financieros y económicos. Mientras que, en el sector de las telecomunicaciones, el panorama era levemente diferente, ya que se podían vender las empresas al sector privado, pero legalmente no podían reinvertir los recursos. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2013)

En el año 2008 Ecuador atravesó grandes cambios, entre ellos se expidió la Nueva Constitución de la República del Ecuador. Un año después, se crea la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, con el fin de regular la autonomía administrativa y de funcionamiento, viabilizando la coordinación, comunicación y vinculación entre entidades, para lograr enfocarse en un fin que impulse a la



sociedad hacia la dinamización de la economía, mediante la planificación del desarrollo del país junto con el uso adecuado y sostenible del patrimonio natural y de los bienes públicos. Esto con el fin de alcanzar un eficiente manejo de los recursos naturales no renovables, regular el monopolio en telecomunicaciones, el suministro y acceso a servicios públicos. (Calle, 2017)

La creación de empresas públicas (Asamblea Nacional, 2009) se realiza de la siguiente manera:

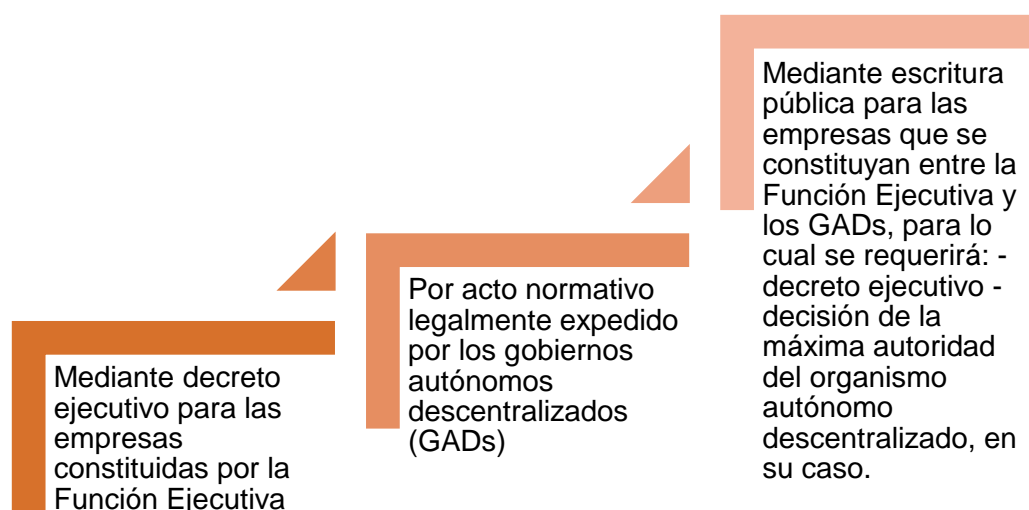


Figura 1 Creación de empresa pública

Elaboración: Autoras

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de estas, creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre se cumplan las siguientes condiciones:

- Que la forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía.



- Garantice mayor eficiencia.
 - Mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.
- Artículo 277 del Código Organización Territorial Autonomía y Descentralización (Asamblea Nacional, 2011).

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, artículo 42 (Asamblea Nacional, 2009) menciona las formas de financiamiento para las empresas públicas:

Ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios así como de otros emprendimientos

Rentas de cualquier clase que produzcan los activos, acciones, participaciones

Acceso a los mercados financieros, nacionales o internacionales, a través de emisión de obligaciones, titularizaciones, contratación de créditos

Inyección directa de recursos estatales, reinversión de recursos propios, otros.

Figura 2 Formas de financiamiento de empresa pública.

Elaboración: Autoras

Según la normativa correspondiente, se menciona varias formas de financiamiento; de las cuales la más común, es la de venta de bienes y servicios, siendo estos recursos los que le permiten a la empresa continuar con el curso normal del negocio cubriendo costos y gastos que se generan en el desarrollo normal de la actividad.

Según el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (Asamblea Nacional, 2009), se define a la empresa pública como:



Entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (p.4)

La empresa pública es una organización creada por ley, que posee capital únicamente del Estado, por lo cual le compete netamente control y dirección. El objetivo es desarrollar actividades comerciales-económicas, que brinden un beneficio a la administración y a la ciudadanía. (Guajardo & Labrador, Empresa Pública en México y América: Entre el Mercado y el Estado, 2015)

Los autores coinciden en que la empresa pública, es un organismo que desarrolla actividades económicas y hacen énfasis en que el Estado tiene control de las mismas. En el caso de Ecuador, la ley es precisa e indica que las empresas públicas tienen autonomía propia; sin embargo, las tareas a desarrollar estarán enfocadas a las necesidades del Estado.

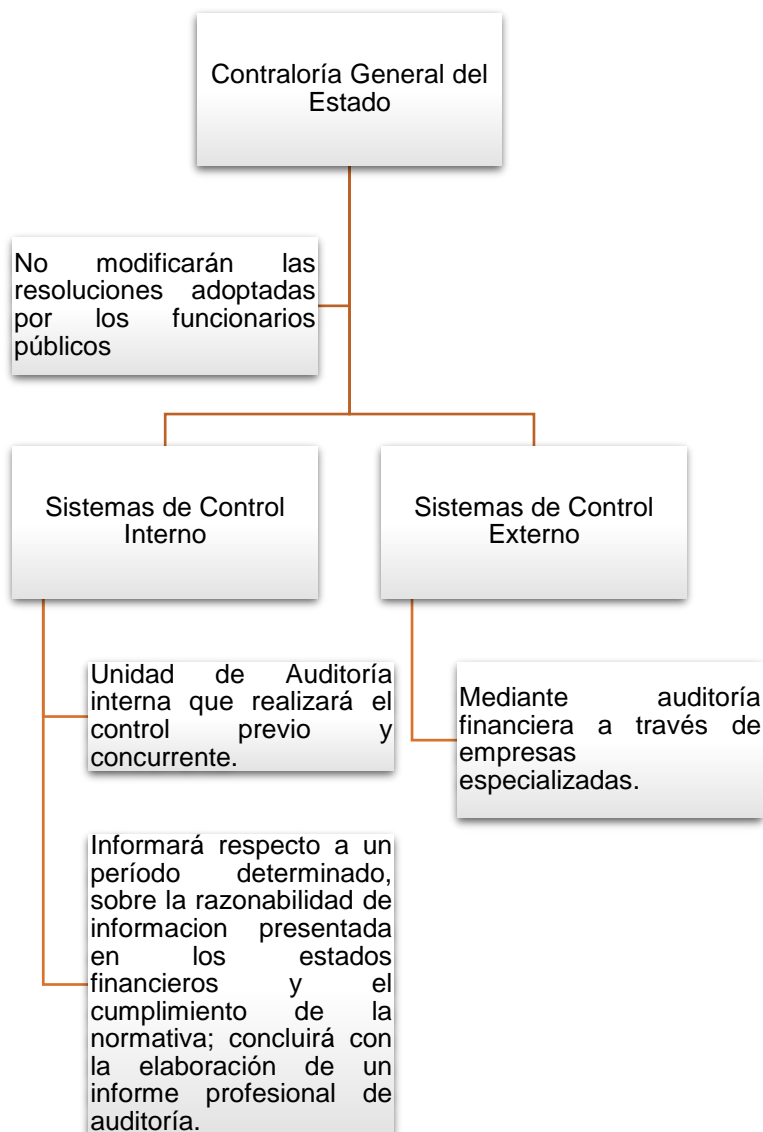
Las empresas públicas, cuentan con principios que los entes públicos deben apegarse, y sirven para dirigirlas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos en los planes estratégicos, mencionados en su norma base, Ley Orgánica de Empresas Públicas Art. 3 (Asamblea Nacional, 2009).

Las empresas públicas estarán sujetas a los siguientes controles:

1. A la de conformidad con el artículo 211 de la Constitución, y esta Ley;
2. A la, que ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta Ley; y,



3. Al en los términos en que su Ley Orgánica lo señale.
(Asamblea Nacional, 2009)



(Asamblea Nacional, 2009)

Figura 3 Control de empresas públicas.

Elaboración: Autoras

1.2 HISTORIA ETAPA EP



ETAPA se fundó en 1968, con la gerencia del Ing. Fernando Malo. Esta empresa municipal con 40 años de trayectoria, ha tenido un crecimiento constante, consiguiendo estar entre las mejores empresas del país y mantenerse en ese lugar hasta la actualidad. Su objetivo es satisfacer a todos los habitantes de la ciudad de Cuenca, brindando servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y gestión ambiental. Ha logrado una adaptación eficiente a las necesidades que han surgido, debido al cambio territorial y demográfico, generando un valor agregado a la gestión de la entidad. (ETAPA EP, 2018)

1.3 UBICACIÓN



Ilustración 1 Oficina principal ETAPA

Elaboración: Autoras

1.4 MISION



“Somos una Empresa que mejora la calidad de vida de los habitantes, ofreciendo servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento manteniendo los más altos estándares de calidad, a través de una gestión económica, social y ambientalmente responsable”. (ETAPA EP, 2018)

1.5 VISION

“Al 2019 ser una Empresa sostenible y rentable, con talento humano competente y comprometido, que brinda soluciones integrales e innovadoras, con presencia nacional, entregando servicios de calidad”. (ETAPA EP, 2018)

1.6 VALORES

- Trabajo en Equipo
- Actitud de Liderazgo
- Vocación del servicio para satisfacer al Cliente
- Generadores de desarrollo sustentable
- Innovación (ETAPA EP, 2018)



1.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

FINANCIERA	Alcanzar la sostenibilidad financiera			
	Maximizar el nivel de satisfacción de los clientes		Expandir el crecimiento de ETAPA a nuevos mercados	
	Optimizar la estructura de costos y gastos para aumentar la eficiencia, lograr una gestión empresarial enfocada en resultados	Mejorar la gestión en todo el ciclo del cliente de las líneas de negocio	Incrementar el valor generado por ETAPA a sus grupos de interés	Incrementar líneas de negocio y servicios innovadores
	Contar con un talento humano competente y motivado	Incrementar el uso de soluciones integradas	Aprovechar el conocimiento e información de la empresa	Adoptar prácticas y regulaciones de buen Gobierno Corporativo
CLIENTES				
PROCESOS INTERNOS				
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO				

(ETAPA EP, 2018)



Figura 4 Objetivos estratégicos de ETAPA EP.

Elaboración: Autoras

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

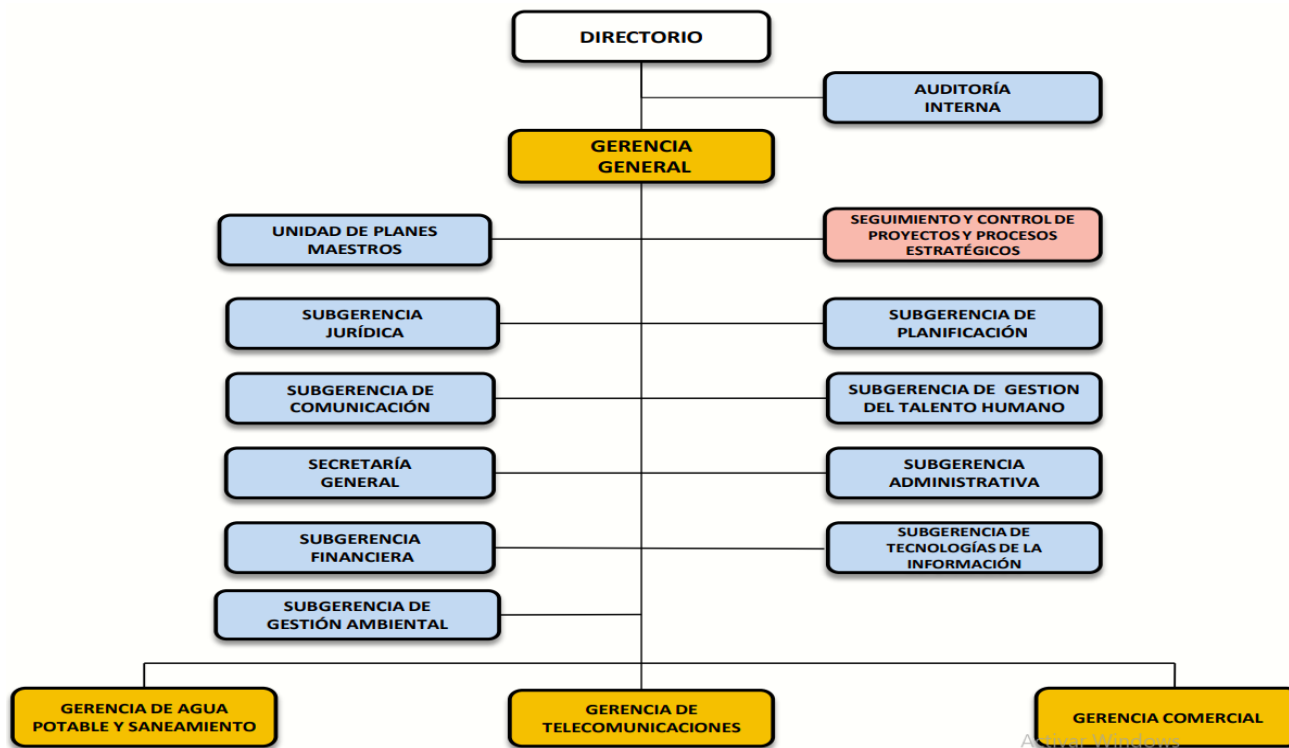


Figura 5 Organigrama de ETAPA EP.

Elaboración: (ETAPA EP, 2018)



1.9 FODA

Tabla 1 Matriz FODA para Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento, Gestión Ambiental y para Telecomunicaciones

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La marca de la Empresa, sus plantas y laboratorios, genera confianza y credibilidad en los usuarios. • Posibilidad de obtener acuerdos beneficiosos por la buena relación política con la Municipalidad. • Alta demanda de asesorías técnicas que puedan producir réditos económicos. • Ley de Empresas Públicas permite oportunidades de negocio. • Amplio portafolio de clientes. • Alto valor de la imagen de ETAPA por la apropiación del cuencano con su Empresa local. 	<ul style="list-style-type: none"> • Débil relación con los clientes y ciudadanos genera falta de conocimiento sobre el verdadero rol de la Empresa. • Inadecuada integración de herramientas tecnológicas que no permiten capturar los beneficios que brinda la tecnología. • Estructura orgánica vertical que dificulta la gestión por procesos y dificulta la oportunidad de respuesta. • Deficiente práctica de control y seguimiento en la gestión provoca incumplimiento de metas. • Falta de coordinación entre dependencias y trabajo en equipo provoca retrasos en procesos y proyectos. • Insostenibilidad financiera de ETAPA provocada por el crecimiento de costos vs ingresos. • Dependencia financiera de la unidad de negocio de Telecomunicaciones. • Alta dependencia tecnológica de pocos proveedores y baja capacidad de negociación. • Falta de una plataforma informática para la gestión de servicios convergentes. • Altos costos de operación y mantenimiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta demanda de asesorías técnicas que puedan producir réditos económicos. • Mayor probabilidad de acceso a financiamiento interno y externo por credibilidad de la marca. • Ley de Empresas Públicas permite oportunidades de negocio. • Las deficiencias en la gestión de los sistemas de agua potable y saneamiento de sectores que tienen menor capacidad que ETAPA provocan oportunidades de trascender fronteras. • Tendencia de los servicios de telecomunicaciones a ubicuidad y convergencia. • Incremento exponencial de la dependencia tecnológica del consumidor. • Migración social sigue generando nuevos requerimientos de telecomunicaciones. • Evolución de las ciudades hacia ciudades digitales en las cuales las TICs9 son la herramienta fundamental. • Mayor demanda de ancho de banda por parte de los consumidores por el incremento de calidad y diversidad de dispositivos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • La injerencia política sobre el accionar de ETAPA genera distorsiones amplificadas que inciden en el objeto de la Empresa e induce en pérdidas de valor. • La vocación social de la Empresa ha sido utilizada como herramienta política. • Inexistencia y/o aplicación de reglas de juego que permitan a la Empresa operar en un entorno con un nivel manejable de incertidumbre. • Cambios climáticos que tienen injerencia directa sobre costos y gastos de ETAPA. • Falta de coordinación y definición clara de competencias entre el Municipio, empresas municipales y ETAPA que provocan confusión en el accionar de la Empresa. • El poder político de las juntas administradoras de agua potable tiene un efecto directo sobre los ingresos y gastos de ETAPA. • La organización y fortalecimiento de otros sistemas prestadores de servicio provocan una disminución en la captura de nuevos mercados. • Reducción del ciclo de vida de la tecnología que tiende a provocar obsolescencia de la infraestructura.

Fuente. IAG Group



1.10 SERVICIOS DE LA EMPRESA

La empresa ETAPA EP presta los siguientes servicios a la comunidad:

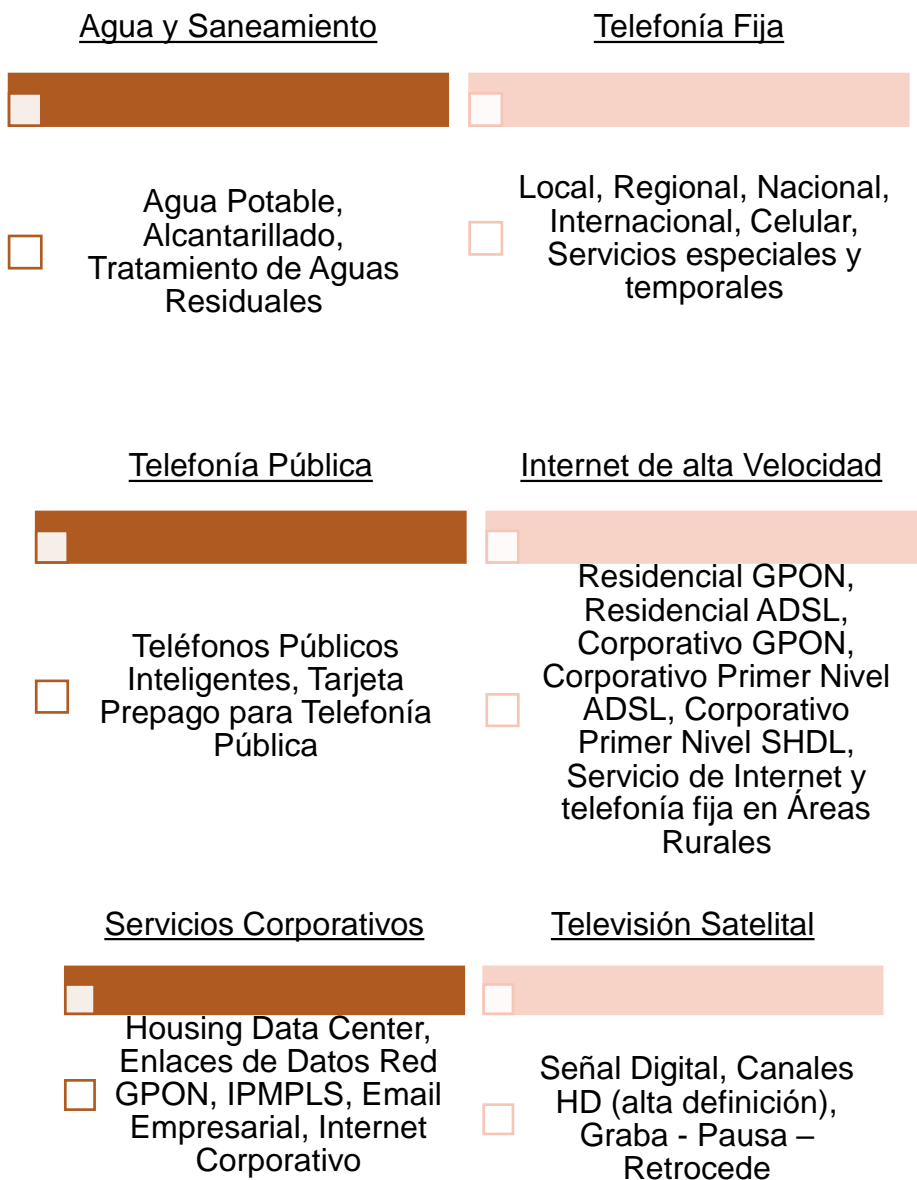


Figura 6 Servicios de ETAPA EP.

Elaboración: Autoras (ETAPA EP, 2018)



1.11 PRESUPUESTO

Tabla 2 Matriz Ingresos Enero-diciembre 2017.

RESUMEN DE INGRESOS ENERO A DICIEMBRE DE 2017 (GRUPO DE INGRESO)							
DESCRIPCION PARTIDA	ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	DEVENGADO	RECAUDADO	SALDO DEL DEVENGADO	SALDO DEL RECAUDADO
TASAS Y CONTRIBUCIONES	3.238.334,00	-1.582.825,00	1.655.509,00	3.450.404,16	1.143.889,10	-1.794.895,16	511.619,90
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	82.041.357,00	-6.659.446,70	75.381.910,30	74.955.201,35	65.171.474,50	426.708,95	10.210.435,80
RENTA DE INVERSIONES Y MULTAS	1.759.255,00	170.485,00	1.929.740,00	1.955.082,42	1.677.664,76	-25.342,42	252.075,24
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CORRIENTES	202.000,00	-47.502,00	154.498,00	326.946,34	233.142,68	-172.448,34	-78.644,68
OTROS INGRESOS							
INGRESOS PERMANENTES(VENTA DE BIENES Y SERVICIOS)	87.240.946,00	-8.119.288,70	79.121.657,30	80.687.634,27	68.226.171,04	-1.565.976,97	10.895.486,26



UNIVERSIDAD DE CUENCA

VENTA DE ACTIVOS LARGA DURACION	6.200,00	-6200	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RECUPERACION DE INVERSIONES TRANSFERENCIA Y DONACIONES	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAPITAL FINANCIAMIENTO PUBLICO	9.714.900,50	-5.195.406,00	4.519.494,50	6.804.671,55	4.982.279,37	-2.285.177,05	-462.784,87
SALDOS DISPONIBLES	23.018.178,06	-20.192.873,00	2.825.305,06	2.570.880,68	2.570.880,68	254.424,38	254.424,38
CTAS PENDIENTES X COBRAR	23.217.544,00	-1268083,73	21.949.460,27	21.808.486,25	21.808.486,25	140974,01	140974,01
18.295.012,00	3.640.851,43	21.935.863,43	19.024.182,60	19.024.182,60	2.911.680,83	2.911.680,83	
INGRESOS NO PERMANENTES (CREDITOS Y CTAS X COB)	74.251.834,56	-23.021.711,30	51.230.123,26	50.208.221,08	48.385.828,90	1.021.902,17	2.844.294,35
TOTAL INGRESOS	161.492.780,56	-31.141.000,00	130.351.780,56	130.895.855,35	116.611.999,94	-544.074,80	13.739.780,61

Fuente y elaboración: (Quintuña, 2017)



El valor recaudado de ingresos por venta de servicios de agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones de la entidad es de \$10.210.435,80 representando el 13% de la deuda total que es \$75.381.910,30.

1.12 ASPECTOS LEGALES

La empresa se rige principalmente a la Constitución de la República del Ecuador como norma suprema, a Ley Orgánica De Empresas Públicas (LOEP), Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica para la eficiencia en la Contratación Pública.

También está regulada por el Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ), Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP), Código Orgánico de La Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), Código Orgánico Integral Penal (COIP), Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), Código Orgánico General de Procesos, Código Tributario, Código Civil (CC), Código del Trabajo – (CT), Código de Ética del Instituto Ecuatoriano de Normalización. (ETAPA EP, 2018)



CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Normas de auditoría

2.1.1 Normas de auditoria generalmente aceptadas (NAGA)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas Conocidas por el anagrama NAGA. Son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la auditoría externa. El American Institute of Certified Public Accountants de los Estados Unidos de América comenzó en 1917 a publicar declaraciones sobre determinados aspectos de los trabajos de auditoría. En 1939 fue creado el Committee on Auditing Procedures. En 1972 fue creado el Auditing Standards Committee, cuyos pronunciamientos se denominan Statements on Auditing Standards, de los cuales el número 1, publicado en noviembre de 1973, bajo el título Codification of Auditing Standards and Procedures, es considerado a modo de código para los profesionales de la auditoría. (Enciclopedia de economía, 2018)

2.1.2 Normas internacionales de auditoria (NIAS)

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) son una agrupación de normas, publicadas por Federación Internacional de Contadores (IFAC) por sus siglas en inglés, las mismas que facultan a los auditores, la ejecución adecuada de un trabajo profesional, a través de instrumentos de gran calidad con reconocimiento a nivel internacional. Dichas normas, plantean el procedimiento adecuado para la obtención de evidencias y formatos de informes, en lo que se expone la razonabilidad de los estados financieros. Mediante las NIAS, se pretende la unificación de los elementos y metodologías utilizadas para los procedimientos



de auditoría. (Fundación Centro Iberoamericano de Estudios Internacionales, 2016)

2.1.3 Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional. (Contraloría General del Estado, 2009)

2.2 Auditoría

2.2.1 Auditor

“El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría” (International Federation of Accountants, 2010, pág. 26). El auditor deberá ser una persona profesional en la materia, independiente de la empresa auditada, con criterio altamente formado para ser imparcial en su opinión. Deberá ser una persona ética y discreta que mantenga el sigilo profesional, no únicamente durante el proceso de auditoría sino de manera permanente. (Sandoval Morales, Introducción a la Auditoría, 2012)



2.2.2 Auditoría

El término auditoría, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (Sandoval Morales, Introducción a la Auditoría, 2012, pág. 12)

La auditoría, es un examen integral de la información presentada por las empresas acerca de la estructura, transacciones, procedimientos, desempeño, entre otros, para la evaluación de la evidencia que conlleve a la prevención de riesgos, así como la concordancia de los datos expuestos con los criterios determinados. (Sánchez Curiel, 2006) (Arens, Elder, & Beasley, 2007)

2.2.3 Tipos de auditoría



Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Examen a estados financieros• Opinión razonable de la situación financiera• Conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados
De gestión	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar procedimientos en función de objetivos y resultados• Establecer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades
Gubernamental	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación a operaciones financieras y administrativas• Revisión de gestión de actividades de las entidades
Tributaria	<ul style="list-style-type: none">• Ejecutada por un auditor fiscal• Revisión de la información financiera declarada por el contribuyente
Informática	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación a los sistemas informáticos de la empresa, así como del procesamiento de los datos
Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento de la normativa ambiental local e internacional, así como de estándares de calidad de gestión medioambiental

Figura 7 Tipos de auditoría.

Elaboración: Autoras (Soldevilla, 2014)

2.2.4 Examen especial

La (Contraloría General del Estado, 2015, pág. 9) plantea la siguiente definición:

Como parte de la auditoría gubernamental el examen especial 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, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones, recomendaciones.



El examen especial es el estudio y evaluación a un componente en específico, a un departamento, a una unidad, acerca de las operaciones, actividades administrativas o financieras para verificar el cumplimiento de políticas, normas, lineamientos, reglamentos, obteniendo como resultado la elaboración de un informe que incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Andrade V., 2003) (Contraloría General de Estado, 2018)

Para la ejecución del examen especial, se utiliza el mismo proceso que se aplica en auditoría financiera, respondiendo a lo que menciona el Manual General de Auditoría Gubernamental – Capítulo I, en su definición del mismo. (Contraloría General del Estado, 2003)

2.2.5 Definición de auditoría financiera

La auditoría financiera es el examen de los estados financieros de una empresa o entidad, a través del cual se revisa la información presentada en registros, documentos, comprobantes con el fin de formular un dictamen acerca de la razonabilidad de las operaciones para verificar el cumplimiento de normativa y disposiciones, obteniendo como producto un informe en el que se incluyen comentarios, conclusiones y recomendaciones que ayude a la mejora continua de procesos financieros, así como al control interno. (Contraloría General del Estado, 2001) (Sánchez Curiel, 2006)

2.2.6 Características de la auditoría financiera

La Contraloría General del Estado y las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, coinciden en contenido acerca de las características de la auditoría:

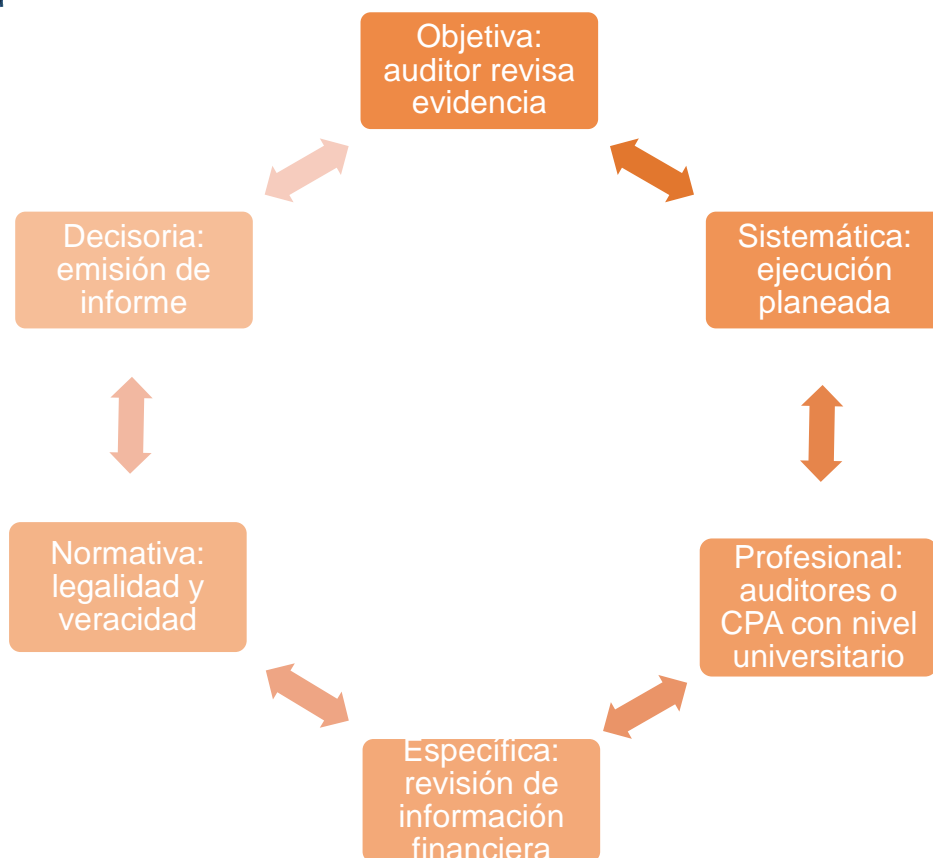


Figura 8 Características de la auditoría financiera.

Elaboración: Autoras (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.7 Objetivos de la auditoría financiera

Según la Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, los objetivos pueden ser general y específicos. El objetivo general, es dictaminar sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, verificar el uso de los recursos financieros y si la información presentada es útil, examinar el grado de cumplimiento de metas y objetivos, inspeccionar el control de las entidades sobre los ingresos, cumplir con la normativa legal que regula la ejecución de las actividades, desarrollar sistemas de información que ayuden a la toma de decisiones y establecer sugerencias



para la mejora del control interno, son los objetivos específicos de la auditoría financiera. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.8 Alcance

Alcance hace referencia a los procesos que conlleven al cumplimiento de los objetivos de la auditoría, para esto se revisan aspectos como la eficacia de las actividades, el grado de confianza de la información financiera y administrativa, acatamiento de leyes y regulaciones y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la entidad. (Soldevilla, 2014) (Santillana, 2013)

2.2.9 Proceso de auditoría

El proceso de auditoría empieza al realizar y emitir la orden de trabajo, que debe incluir elementos tales como: objetivo general de auditoría, alcance del trabajo, presupuesto de recursos y tiempo e instrucciones específicas. El mismo contiene el equipo de auditoría, dirigido por el jefe de equipo, que se integrará considerando aspectos como la complejidad, magnitud de las actividades. La autoridad competente designa a los auditores encargados para realizar el examen a un componente, área, departamento, etc. Al finalizar se entrega un informe. (Contraloría General del Estado, 2018)

Según la Contraloría General del Estado el proceso de auditoría financiera consta de cuatro etapas, que son:

2.2.9.1 Planificación

La planificación es la primera fase de auditoría, tiene una gran importancia, debido a que en ella el auditor planea su estrategia en base al conocimiento de



las actividades empresariales de la entidad y su organización, en función a los objetivos, alcances y procedimientos del examen que deben aplicarse. (Soldevilla, 2014)

La planificación se divide en:

Planificación preliminar	Planificación específica
<p><u>Propósito:</u> Obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades</p> <p><u>Fin:</u> Identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.</p> <p><u>Proceso y resultado:</u> Inicia con la emisión de la orden de trabajo y carta de presentación, se elabora una guía para visita previa con el fin de obtener información, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento del director de la Unidad de Auditoría. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 30)</p>	<p><u>Propósito:</u> Definir la estrategia a seguir en el trabajo de campo, con 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 a durante la planificación preliminar.</p> <p><u>Fin:</u> 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.</p> <p><u>Resultado:</u> Programas de auditoría. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 83)</p>

Figura 9 Planificación preliminar y planificación específica.

Elaboración: Autoras (Contraloría General del Estado, 2001)

La planificación tiene como resultado la identificación de áreas importantes y problemas potenciales, la evaluación del nivel de riesgo y la programación de la obtención de evidencia utilizando técnicas eficientes y eficaces. (Contraloría General del Estado, 2003)



Sin embargo, el resultado principal de esta etapa, es el programa de auditoría, que es una herramienta cuya función es planear, dirigir y controlar el trabajo, con una descripción detallada de las acciones que se deben ejecutar a fin de llevar a cabo la auditoría. Se indica los procedimientos, la extensión y la relación o vínculo de los mismos con los papeles de trabajo y la documentación en general. Este representa la selección de metodología adecuada por parte del auditor. (Santillana, 2013)

2.2.9.1.1 Control interno

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (International Federation of Accountants, 2010, pág. 36)

2.2.9.1.1.1 Evaluación del control interno

Para la evaluación del control interno, es necesario un desarrollo teórico lógico que consista en emplear y administrar a cada tipo de transacciones significativas y los respectivos activos incluidos en la auditoría, los siguientes criterios:

- a. Considerar los tipos de errores e irregularidades que puedan ocurrir.
- b. Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades



- c. Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente.
- d. Evaluar cualquier deficiencia, es decir, cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes, para determinar su efecto. (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016, pág. 201)

2.2.9.1.1.2 Métodos de evaluación del control interno

Según (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016) existen tres métodos de evaluación del control interno: cuestionario, narrativo o descriptivo y gráfico o diagramas de flujo.

a. Método de cuestionarios

El método, se desarrolla a partir de la creación de un cuestionario, con base en una lista de preguntas, siendo respondidas por los empleados y personal encargados de las diferentes áreas que se encuentran sometidas a examen. Las preguntas se enuncian de manera que, la respuesta positiva manifieste un punto óptimo en el sistema de control interno; mientras que, una respuesta negativa refleje una inconsistencia o debilidad. (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016)

b. Método narrativo o descriptivo



Es la redacción y descripción detallada de los procedimientos más trascendentales y los atributos del sistema de control interno, para las diversas áreas organizadas por tareas, departamentos y empleados, especificando los registros y formularios que operan en el sistema. Las herramientas utilizadas para la exposición de la información son las entrevistas y las observaciones de los documentos y registros que participan en el proceso. (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016)

c. Método gráfico o diagramas de flujo

Este método se fundamenta en la representación gráfica de la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procesos mediante los departamentos y actividades que lo conforman. Los gráficos o diagramas de flujos, se ejecutan a través de símbolos y su respectiva explicación, que dan una idea absoluta de los mecanismos utilizados por la empresa. (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016)

Las principales ventajas de este método son:

- a. Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos
- b. Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento
- c. Identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo
- d. Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencias sobre asuntos financieros y operativos. (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016, pág. 206)



2.2.9.1.1.3 Componentes del control interno

El “Committee of Sponsoring Organizations” (COSO) es una organización voluntaria del sector privado cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo. Fue fundado en 1985 para patrocinar a la “National Commission on Fraudulent Financial Reporting” (conocida como la “Treadway Commission”) y se encuentra conformado por las cinco mayores asociaciones profesionales de los Estados Unidos: la “American Accounting Association” (AAA), el “American Institute of Certified Public Accountants” (AICPA), el “Financial Executives Internacional” (FEI), el “Institute of Internal Auditors” (IIA), y la “National Association of Accountants”, hoy convertida en el “Institute of Management Accountants” (IMA). (Ambrosone, 2007)

El COSO I fue publicado en 1992, como una herramienta de ayuda y soporte para las entidades, que consiste en la evaluación y mejora del sistema de control interno; contiene cinco componentes: ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. El COSO II o COSO ERM fue publicado en el 2004, el mayor cambio que se genera en relación con el COSO I, es la ampliación del concepto de control interno a la gestión de riesgos, involucrando a todo el personal de la empresa. (Asociación Española para la Calidad (AEC) , 2018)

Componente	Descripción
Ambiente interno	Comprende el tono de una organización, y establece las bases sobre cómo el riesgo es percibido y direccionado por la gente de una entidad, incluyendo la filosofía de administración, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan.



Establecimiento de objetivos	Los objetivos tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. La administración tiene en funcionamiento un proceso para establecer objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.
Identificación de eventos	Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.
Valoración de riesgos	Los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como una base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.
Respuesta al riesgo	La administración selecciona las respuestas al riesgo – evitar, aceptar, reducir, o compartir el riesgo – desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad.
Actividades de control	Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.
Información y comunicación	Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo desde abajo, a través y hacia arriba de la entidad.
Monitoreo	Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas on going, evaluaciones separadas, o ambas.

Figura 10 Componentes del COSO

Elaborado por: Autoras (Estupiñán Gaitán, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna, 2011)

El COSO 2013 fue emitido por la Treadway Commission, (Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III, 2016) señala que existen 17 principios, los mismos que ayudarán a la organización a la adaptación en el entorno, detección y respuesta



de riesgos, al logro de objetivos y a la emisión de información confiable que sirva para la adecuada toma de decisiones.

Componente	Principios	Puntos de Enfoque - Atributos
AMBIENTE DE CONTROL	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Establece el tono de la gerencia
		Establece estándares de conducta
		Evalúa la adherencia a estándares de conducta
		Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna
	2. Ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos	Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección
		Aplica experiencia relevante
		Conserva o delega responsabilidades de supervisión
		Opera de manera independiente
	3. Establece las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad	Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno
		Considera todas las estructuras de la entidad
		Establece líneas de reporte
		Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades
	4. Demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos	Establece políticas y prácticas
		Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias
		Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias
		Planea y se prepara para sucesiones
	5. Define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades
		Establece medidas de desempeño, incentivos y premios
		Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso
Considera presiones excesivas		
Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos		
EVALUACIÓN DE RIESGOS	6. Define los objetivos con suficiente claridad para	Objetivos Operativos
		Objetivos de Reporte Financiero Externo



	permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	Objetivos de Reporte no Financiero Externo
		Objetivos de Reporte interno
		Objetivos de Cumplimiento
	7. Identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.
		Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos
		Involucra niveles apropiados de administración
		Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo
	8. Considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	Determina la respuesta a los riesgos
		Considera varios tipos de fraude
		La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones
		La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por actos inapropiados.
	9. Identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	Considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas
Evalúa cambios en el ambiente externo		
Evalúa cambios en el modelo de negocios		
ACTIVIDADES DE CONTROL	10. Define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	Evalúa cambios en liderazgo
		Se integra con la evaluación de riesgos
		Considera factores específicos de la entidad
	11. Define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la	Determina la importancia de los procesos del negocio
		Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control
		Considera en qué nivel las actividades son aplicadas
	tecnología para apoyar la	Direcciona la segregación de funciones
		Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología
		Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante



	consecución de los objetivos	Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad
		Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología
	12. Despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos	Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración
		Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos
		Funciona oportunamente
		Toma acciones correctivas
		Trabaja con personal competente
Reevalúa políticas y procedimientos		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. Genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	Identifica los requerimientos de información
		Captura fuentes internas y externas de información
		Procesa datos relevantes dentro de la información
		Mantiene la calidad a través de procesamiento
		Considera costos y beneficios
	14. Comunica la información internamente, necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	Comunica la información de control interno
		Se comunica con la Junta directiva
		Proporciona líneas de comunicación separadas
		Selecciona métodos de comunicación relevantes
	15. Comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	Se comunica con grupos de interés externos
		Permite comunicaciones de entrada
		Se comunica con la Junta Directiva
		Proporciona líneas de comunicación separadas
Selecciona métodos de comunicación relevantes		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	16. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del sistema	Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes
		Considera tasa de cambio
		Establece un punto de referencia para el entendimiento
		Uso de personal capacitado



	están presentes y funcionando	Se integra con los procesos del negocio
		Ajusta el alcance y la frecuencia
		Evalúa objetivamente
	17. Evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables	Evalúa resultados
		Comunica deficiencias
		Supervisa acciones correctivas

Figura 11 COSO 2013: Componentes, principios y atributos

Elaboración: Autoras (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

2.2.9.1.2 Riesgo de auditoría

El riesgo en su conceptualización general se lo puede definir como “la probabilidad que algo negativo suceda” (Estupiñán Gaitán, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna, 2011, pág. 101). El riesgo de auditoría, es el peligro de que, dentro de los estados financieros, existan errores o irregularidades importantes y que no se hayan encontrado una vez que el proceso de auditoría ha sido finalizado. (Contraloría General del Estado, 2001) (Arens, Elder, & Beasley, 2007)

Podemos clasificar los riesgos en, riesgo inherente, de control y de detección:

Riesgo inherente	Riesgo de control	Riesgo de detección
<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de que existan errores sustanciales antes de que se ejecute la evaluación de control interno. • Cuanto mayor sea el nivel de riesgo inherente, mayor será la cantidad de evidencia de auditoría necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la probabilidad de errores que no sean percibidos por el sistema de control interno. • Si los controles vigentes son fuertes, el riesgo de control es mínimo y; en cambio, si los controles son débiles, el riesgo de control será alto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición del riesgo de que las evidencias no detecten errores. • El riesgo de detección se asocia con los procedimientos sustantivos del auditor.

Figura 12 Clases de riesgo.



Elaboración: Autoras (Contraloría General del Estado, 2001) & (Arens, Elder, & Beasley, 2007) & (Blanco Luna, 2012)

2.2.9.1.3 Pruebas de auditoría

Las pruebas de auditoría son las técnicas y herramientas a aplicar en una serie de procedimientos, que servirán para obtener elementos de juicios permitiendo encontrar, corroborar o definir las probables consecuencias que se pueden presentar en una entidad, por la carencia o incumplimiento de procesos elementales y primordiales que llevan al adecuado funcionamiento del área auditada. (Contraloría General del Estado, 2001)

Las pruebas de auditoría pueden ser:

- a. Pruebas de control: exámenes complementarios que generan evidencia de que los controles claves están siendo aplicados correctamente; se revisan registros y documentación sustentadora. (Soldevilla, 2014)
- b. Pruebas sustantivas: suministran evidencia directa sobre la autenticidad de transacciones y saldos presentados en los estados financieros; se aplican técnicas como inspecciones, observación física y confirmaciones de saldos. (Soldevilla, 2014) (Contraloría General del Estado, 2001)
- c. Procedimientos analíticos: corrobora tanto información financiera como no financiera, para determinar conclusiones acerca de la veracidad de las cantidades registradas y procesos utilizados. (Blanco Luna, 2012)

2.2.9.1.4 Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoría son instrumentos utilizados por el auditor para recolectar la evidencia necesaria que sustente su opinión en el informe, es decir son las pruebas que comprueban la veracidad y razonabilidad de la información



financiera para manifestar un dictamen profesional. (Soldevilla, 2014) (Santillana, 2013)

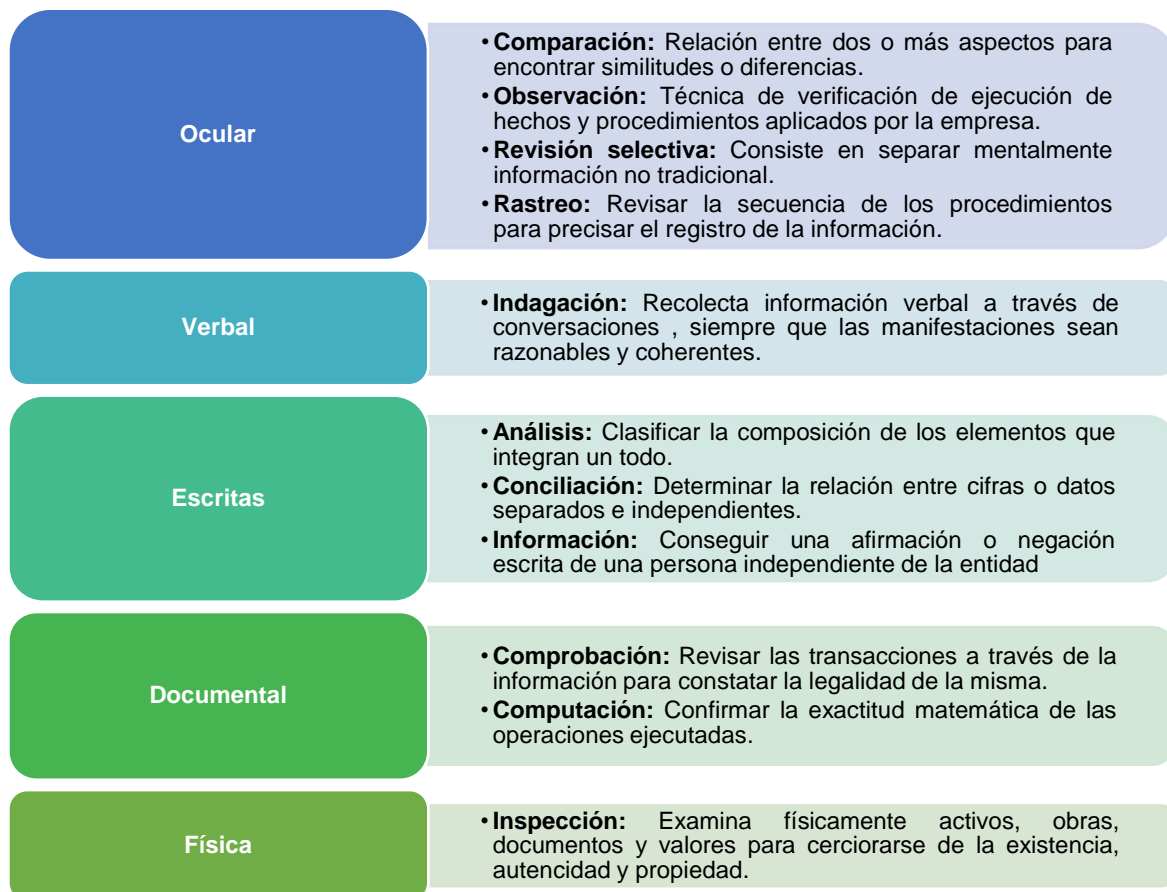


Figura 13 Técnicas de verificación de auditoría

Elaboración: Autoras. (Soldevilla, 2014) & (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.9.2 Ejecución del trabajo



Propósito: Obtener los elementos de juicio o evidencia de las afirmaciones que refleja los componentes de los estados financieros.

Proceso: Inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, continua con la obtención de información, verificación de resultados financieros, identificación de hallazgos y conclusiones por componentes importantes.

Resultado: Comunicación a la administración de la entidad para resolver los problemas y promover la eficiencia y la efectividad en sus operaciones.

Figura 14 Ejecución del trabajo.

Elaboración: Autoras (Contraloría General del Estado, 2001) & (Soldevilla, 2014)

2.2.9.2.1 Hallazgos de auditoría

Los hallazgos son herramientas de auditoría, que se definen como hechos que el auditor considera importantes y cree conveniente comunicarlos al organismo, ya que presentan desviaciones y deficiencias que pueden perjudicar en forma negativa los procedimientos presentado información financiera errónea. Al evaluar un hallazgo, el profesional revisará si las evidencias cumplen con los parámetros de suficiencia, competencia y confiabilidad. (Contraloría General del Estado, 2003) (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.9.2.1.1 Elementos de un hallazgo

1. Condición: Anotar en la forma más clara posible la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia detectada.
2. Criterio: Son las disposiciones o conceptos ideales cuya inobservancia, parcial o total, contribuyó a que se materializara la observación.
3. Causa: Causas que dieron origen a la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia.



4. Efecto: Efectos de la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia. Deberá procurarse que en la medida de lo posible esta consecuencia sea cuantificable. (Santillana, 2013, págs. 171-172)

2.2.9.2.2 Evidencia de auditoría

La NIA 500, citado por (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013, pág. 2), define a la evidencia de auditoría como “información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión ... incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información”.

2.2.9.2.2.1 Atributos de la evidencia

- a. Suficiencia: La suficiencia está dada por la cantidad de las evidencias obtenidas, lo cual se mide a través del tamaño de las muestras.
- b. Relevancia: La relevancia se refiere a la medida de calidad de la evidencia de auditoría, y que tiene relación en forma importante con el objetivo de la auditoría o responde al propósito de la revisión. (Soldevilla, 2014, págs. 75-76)

2.2.9.2.2.2. Clases de evidencia



Física

- Revisión y examinación directa de procedimientos, documentación e información relativa al objeto de estudio.

Documental

- Hallada en registros y documentos escritos tales como facturas, órdenes de compra, cartas, contratos, libros de contabilidad entre otros.

Testimonial

- Información de otros obtenida a través de entrevistas que se presentan en forma de declaraciones o confirmaciones.

Analítica

- Examinación de la información financiera a través de comparaciones, relaciones, análisis.

Figura 15 Clases de evidencia.

Elaboración: Autoras (Soldevilla, 2014) & (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.9.2.3 Muestreo

Según la NIA 530, citado por (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013, pág. 3), el muestreo se define como “aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante...con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población”.

Muestreo consiste en determinar una muestra representativa para su revisión, de cuyos resultados el auditor se formará una opinión sobre el



universo de las transacciones y saldos. Esto se aplica tanto en los procedimientos de cumplimiento, como en los procedimientos sustantivos. (Soldevilla, 2014, pág. 81)

2.2.9.2.3.1 Clases de muestreo

a. Muestreo estadístico

La NIA 530 – Muestreo de Estadística, presenta las siguientes características para el muestreo estadístico: “selección aleatoria de los elementos de la muestra; y aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo” (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013, pág. 4). La (Contraloría General del Estado, 2001), define al muestreo estadístico, como una herramienta que emplea leyes de probabilidad para establecer el tamaño de la muestra, escoger la muestra y analizar los productos.

b. Muestreo no estadístico

Para la (Contraloría General del Estado, 2001), el muestreo no estadístico es una valoración no objetiva, que se fundamenta especialmente en el criterio del auditor a partir de sus conocimientos, aptitudes y experiencia profesional.

2.2.9.2.4 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son la documentación que sustenta a la auditoría, elaborados y recopilados por los auditores. Los papeles contienen información acerca a las técnicas y procesos empleados que servirán como soporte de las



opiniones para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones manifestadas en los informes. La información presentada deberá ser precisa y concisa, exponiendo de manera adecuada las razones que justifican los dictámenes.

2.2.9.3 Comunicación de resultados

Resultado: “Al finalizar los trabajos de auditoria en el campo, se dejará constancia documentada de que fue cumplida la comunicación de resultados en los términos previstos por la Ley y normas profesionales sobre la materia.”

Figura 16 Comunicación de resultados.

Elaboración: Autoras (Contraloría General del Estado, 2001)

“En esta fase se concluye el proceso de auditoría, donde el auditor, amparándose en los papeles de trabajo debidamente agrupados y referenciados, procede a elaborar el informe.” (Soldevilla, 2014, pág. 56)

2.2.9.3.1 Informe de auditoría

El informe de auditoría es el producto de las técnicas que utiliza el auditor para conseguir la información, sean estas: indagación, estudios o análisis realizados. Se expresa mediante un dictamen escrito sobre la entidad que fue auditada con relación a los objetivos establecidos, permite visibilizar las deficiencias presentadas en el control interno, y la ejecución del trabajo se basa en evidencia recolectada que viabilizan la emisión del dictamen, la formulación de recomendaciones con sus medidas correctivas en caso de que amerite. Es el producto final de la auditoria. (contabilidad.com.py, 2005)



Según la (Contraloría General del Estado, 2001), los requisitos y cualidades para el informe son:

- a. Utilidad y oportunidad:
 - Análisis previo de los usuarios de la información, para que se pueda dar un cumplimiento adecuado a sus responsabilidades.
 - Debe llegar a tiempo a los niveles de decisión para aplicar acciones de mejora importantes.

- b. Objetividad y perspectiva:
 - Presentará comentarios, conclusiones y recomendaciones de manera veraz, objetiva e imparcial y clara.

- c. Concisión:
 - Presentar informes completos y concisos con mayor probabilidad de obtener atención por los funcionarios responsables de la entidad auditada.

- d. Precisión y razonabilidad:
 - Este requisito se basa en la necesidad de adoptar una posición equitativa e imparcial al informar a los usuarios y lectores, que los informes expuestos son confiables.

- e. Respaldo adecuado:
 - Todos los comentarios y estarán respaldados con suficiente evidencia objetiva para demostrar lo informado, su exactitud y razonabilidad.

- f. Tono constructivo:
 - El informe debe estar dirigido a provocar una reacción favorable, donde se acepten las observaciones, conclusiones y recomendaciones planteadas.



g. Importancia del contenido:

- Todos los asuntos de importancia deben constar, para justificar que se los comunique y para merecer la atención de aquellos a quienes van dirigidos.

h. Claridad:

- Se presentará en forma clara y simple para una efectiva comunicación.

2.2.9.3.2 Estructura del informe de auditoría

- I. Caratula
- II. Abreviaturas utilizadas
- III. Índice
- IV. Información financiera complementaria
- V. Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones
- VI. Rubros examinados
- VII. Detalle de los principales funcionarios
- VIII. Cronograma de implantación de recomendaciones

- IX. Capítulo 1.- Enfoque de la auditoría
 - a. Motivo
 - b. Objetivo
 - c. Alcance
 - d. Enfoque
 - e. Componentes utilizados
 - f. Indicadores utilizados

- X. Capítulo 2.- Información de la entidad
 - a. Misión



- b. Visión
 - c. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
 - d. Base legal
 - e. Estructura orgánica
 - f. Objetivo
 - g. Financiamiento
 - h. Funcionarios principales
- XI. Capítulo 3.- Comentarios, conclusiones y recomendaciones
- XII. Capítulo 4.- Resultados específicos por componentes
- XIII. Capítulo 5.- Anexos y apéndices
- (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.9.3.3 Tipos de opinión en el informe

Los informes de auditoría pueden tener cuatro tipos de opinión, según lo encontrado en el trabajo de auditoría, mismos que pueden ser:

1) Opinión limpia o sin salvedades

El informe estándar no contiene hallazgos relevantes o que generen responsabilidades. Se emite generalmente un informe corto de auditoría, que contendrá una carta de presentación con el dictamen, estados financieros auditados, notas aclaratorias a estados financieros e información financiera complementaria.

Todo informe de este tipo debe contener el enunciado: “que los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera, los resultados de las operaciones, los flujos del efectivo y la



ejecución presupuestaria de la entidad examinada, de conformidad con los Principios de Contabilidad Aplicables en el Sector Público Ecuatoriano y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad”.

2) Opinión con salvedades

El informe con salvedades, posee desviaciones que no tienen importancia significativa como para considerar abstenerse de una opinión o emitir una de carácter negativo. Es esencial que se exprese “excepto por” al momento de nombrar las salvedades encontradas.

Esta opinión comúnmente se emite cuando: la evidencia probatoria no es suficiente o hay limitantes que impiden al auditor emitir los otros tipos de opinión; el auditor decide no emitir una opinión negativa respecto a desviaciones en los estados financieros de acuerdo a la normativa contable con efecto material; no se muestra en conjunto la información financiera, es decir, exceptúan las notas aclaratorias que contiene información de suma importancia; en cambios que contienen alteraciones en los métodos contables.

3) Abstención de opinión

El informe con abstención de opinión, se da cuando el auditor decide no emitir su opinión, porque no obtuvo evidencia suficiente y pertinente para ello. Puede darse por una limitación en el alcance del examen, por incertidumbre o por el riesgo de que una entidad no pueda continuar con sus actividades. Cuando se da este tipo de opinión, es indispensable que consten las razones por las cuales se da la abstención.

4) Opinión negativa



La opinión negativa, se presenta cuando la información financiera no refleja con razonabilidad la situación financiera de una entidad, respecto de la normativa contable. Se deben presentar las razones por las que se emite esta opinión en un párrafo de explicación que anteceda al de opinión y los efectos del motivo de la misma respecto a la información financiera examinada. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.3 Conceptos relacionados

2.3.2 Concepto de servicio público

Según Eustorgio Sarría, en su obra "Derecho Administrativo define al Servicio Público como:

“toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del Derecho Público, bien que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios, de administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas”. (Sarría, 1978)

2.3.3 Definición de ingreso

El ingreso es recibir de terceros beneficios financieros en el periodo contable, mismos que se generan por el curso normal de las actividades en una entidad, se los considera con este carácter siempre que el patrimonio neto alcance un incremento, diferente de los aportes de capital de los inversionistas. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, 1993)



2.3.1 Concepto de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar generalmente constituyen el “activo líquido” de mayor monto, cuya liquidación provea de fondos para el pago de acreedores. Estas pueden ser definidas como las cantidades que adeudan los clientes derivados de la venta de bienes y servicios en el curso ordinario de las operaciones. (Walker, 1977, pág. 49)

Al no poder cobrarse los montos adeudados podemos hablar del termino cuentas vencidas, mismas que se definen como “el monto de las cuentas consideradas de difícil recobro debe ser segregado de las de plazo corriente, por lo menos a los efectos de su figuración en los balances.” (Bach & Vitale, 1974, pág. 17)

2.3.4 Definición de liquidez

Liquidez es el dinero en efectivo que posee una empresa, necesario para cumplir con las obligaciones pendientes de pago a corto y largo plazo, que se hayan contraído en el pasado. Según la rapidez en la que los activos de una empresa se conviertan en dinero, esta se considera más o menos líquida y con mayor disposición de cubrir deudas. (Velat, Paül, & Arias, 2009)

2.3.5 Definición de política de crédito-cobro

Las políticas de crédito y cobro son pautas para actuar provenientes de la gerencia de la entidad, define plazos de pago propuestos para los clientes en general, que deben ser aceptados según la categoría de los mismos, a más riesgo de incobrabilidad menos tiempo de plazo para cumplir con la obligación. Se basan directamente de la estrategia de riesgos instaurada, cabe recalcar que esta se vincula con la política de marketing de la empresa. (Brachfield, 2015)



Entre los tipos de crédito están:

- Política de crédito normal: Son las más convencionales, ya que persiguen el equilibrio según los riesgos de clientes, utilizando los pagos comunes del mercado.
- Política de crédito restrictivo: Domina lo financiero sobre lo comercial, tomando en consideración primordial al costo del crédito y no a los efectos del ámbito comercial que impliquen el dar o rechazar el crédito.
- Política de crédito flexible: Al contrario del restrictivo, esta prioriza lo comercial, considerando que el crédito es una herramienta para ganar clientes y fidelizarlos. En este tipo de crédito se otorgan largos plazos con un elevado riesgo de pérdida, conocido como riesgo de crédito. (Brachfield, 2015)

2.3.6 Definición de riesgo de crédito

El riesgo es la probabilidad de que un efecto negativo suceda, en este caso, respecto a una empresa que da crédito, sea como prestamista o como un comercial con plazos de pago. Una desviación en las condiciones y plazos de un contrato generado por la variación de la capacidad o voluntad de pago del deudor, puede producir grandes pérdidas económicas. (Vásconez, 2010)



CAPÍTULO III APLICACIÓN PRÁCTICA

3.1 Planificación preliminar

3.1.1 Orden de Trabajo

OFICIO 0001-EEDCC-2018

Asunto: Orden de Trabajo para actividades de control

Cuenca, 01 de octubre de 2018

Señorita,

Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez

JEFE DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

Presente. -

El motivo de la presente es comunicarle, que, en calidad de Jefe de Equipo, realice un Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas, componente: Venta de servicios, en la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, ubicada en el cantón Cuenca provincia del Azuay, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

Los objetivos generales son:

- Obtener un conocimiento general de la entidad ETAPA EP, en relación su creación, estructura y actividades que desempeñan.
- Evaluar al Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP, respecto a la gestión de cartera.



- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables que deben ser ejecutadas en el desarrollo de las actividades del Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP.

El equipo de trabajo estará conformado por: Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez en calidad de Jefe de Equipo, Rosa Estefanía Romero Jimbo en calidad de Supervisor, quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 120 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,

Srta. Rosa Estefanía Romero Jimbo

Auditor Supervisor



3.1.2 Orden de Trabajo

Oficio N° 0002- EEDCC-2018

Asunto: Notificación de la acción de control

Cuenca, 01 de octubre de 2018

Señora

ADMINISTRADORA DE COBRANZAS Y COACTIVAS ETAPA EP

Presente. -

De mis consideraciones:

Notifico a usted, que el equipo de Auditoría, se encuentra realizando una Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: Venta de servicios, en la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017. El tiempo estimado para la ejecución del Examen Especial será de aproximadamente 120 días laborables.

Los objetivos generales son:

- Obtener un conocimiento general de la entidad ETAPA EP, en relación su creación, estructura y actividades que desempeñan.
- Evaluar al Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP, respecto a la gestión de cartera.
- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables que deben ser ejecutadas en el desarrollo de las actividades del Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Integrantes del Equipo	Cargo
Rosa Estefanía Romero Jimbo	Supervisor
Gabriela Alejandra Figueroa Iñiguez	Jefe de Equipo

Solicitamos que esta notificación sea transmitida a todo el personal de la Subgerencia Financiera para conocimiento general y permitan proporcionar toda la información que el equipo de trabajo requiera para dar cumplimiento para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Srta. Rosa Estefanía Romero Jimbo
Auditor Supervisor



3.1.3 Programa de Planificación Preliminar

Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Programa de planificación preliminar

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
OBJETIVOS				
1	Reconocer e identificar las actividades fundamentales, estructura orgánica y funcional, principales empleados e instalaciones de ETAPA EP.			
2	Obtener un conocimiento general de la entidad mediante la recolección de información de la entidad.			
3	Aplicar una evaluación al Sistema de Control Interno de ETAPA EP, para determinar áreas críticas.			
PROCEDIMIENTOS				



1	Realizar una visita a la entidad para conocer de manera universal las instalaciones, actividades y principales funcionarios.	PP - VE 1/1	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	01/10/2018
2	Requerir una entrevista al Gerente General y Subgerente Financiero para poner en conocimiento el inicio del examen especial, así como solicitar su colaboración en el proceso.	PP - ESF 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	15/10/2018
3	Solicitar documentación respectiva a los distintos departamentos: 1. Código de Ética 2. Normativa interna 3. Estructura orgánica y funcional 4. Plan Estratégico vigente 5. Plan Operativo Anual 2017 6. Presupuesto año 2017 7. Juego completo de Estados Financieros del año 2017 8. Manual de Funciones 9. Políticas de crédito 10. Base legal aplicable a la entidad	PP - SRGC 1/4 - 4/4	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	03/10/2018



	11. Nómina de empleados relacionados			
	12. Lista de principales clientes			
4	Elaborar una cédula narrativa que describa los principales servicios que presta la entidad; así como describir el proceso de recaudación y gestión de cobro de la entidad para conocer el área a evaluar.	PP - DS 1/1	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	26/10/2018
5	Efectuar un análisis horizontal y vertical de los estados financieros para evaluar la situación económica-financiera de la entidad.	PP - IAF 1/2 - 2/2	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	29/10/2018
6	Evaluar al sistema de control interno de manera preliminar a través de las Normas de Control Interno al Subgerente Financiero para detectar deficiencias de control.	PP - EPSCI 1/9 - 9/9	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	25/10/2018
7	Construir una matriz de riesgos preliminar para identificar áreas críticas.	PP - MPR 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	26/10/2018



8	Realizar el memorando de planificación preliminar para evidenciar el cumplimiento de la etapa.	PP - MPP 1/20 - 20/20	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	29/10/2018
---	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	------------

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 1 de octubre de 2018.



3.1.4 Memorando de Planificación Preliminar

“Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas, componente: Venta de Servicios de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP para el ejercicio fiscal del año 2017”

3.1.4.1 Antecedentes

Las actividades financieras del departamento, en el periodo correspondiente han sido analizadas por:

Rubro	Periodo	Unidad de Control
Cuentas por cobrar y deudores financieros	2014-01-01/2015-12-31	Unidad de Auditoría Interna

Figura 17 Actividades financieras del departamento de Cobranzas y Coactivas

Elaboración: Autoras

3.1.4.2 Motivo

El Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, se realiza en cumplimiento a la orden de trabajo con oficio 0001-EUC-AE-2018, con fecha 5 de septiembre del 2018 del Plan Operativo de Control del año 2017 de los Estudiantes de la Universidad de Cuenca.

3.1.4.3 Objetivos



- Obtener un conocimiento general de la entidad ETAPA EP, en relación su creación, estructura y actividades que desempeñan.
- Evaluar al Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP, respecto a la gestión de cartera.
- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables que deben ser ejecutadas en el desarrollo de las actividades del Departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP.

3.1.4.4 Alcance

El Examen Especial al departamento de cobranzas y coactivas, componente: venta de servicios de la Empresa Pública Municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, se realizará por el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

3.1.4.5 Conocimiento de la empresa

3.1.4.5.1 Base legal

El 2 de enero de 1968, mediante Ordenanza debidamente expedida se creó la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado (ETAPA). Mediante Ordenanza Municipal publicada el 27 de febrero de 2002, se reguló la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA.



El 14 de enero de 2010 se deroga la Ordenanza Municipal publicada el 27 de febrero de 2002, y se da paso a la nueva Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento De Cuenca – ETAPA EP.

3.1.3.4.2 Principales disposiciones legales

- Constitución del Ecuador
- Ley Orgánica de Empresas Públicas
- Normas de Control Interno para las Entidades Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos
- Manual de Auditoría Gubernamental
- Código de Ética
- Manual de funciones

3.1.3.4.3 Estructura orgánica

Nivel Directivo:	Directorio
Nivel Ejecutivo:	Gerencia General Gerencia de Agua Potable y Saneamiento Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Comercial
Nivel Asesor:	Subgerencia Jurídica Subgerencia de Planificación Auditoría Interna



Nivel de Apoyo: Secretaria General
Subgerencia de Comunicación
Subgerencia Financiera
Subgerencia Administrativa
Subgerencia de Gestión de Talento Humano
Subgerencia de Tecnologías de Información
Relaciones Comunitarias
Transferencia Tecnológica

Nivel Operativo: Subgerencia de Desarrollo de Red
Subgerencia de Operaciones de Telecomunicaciones
Subgerencia de Regulación e Interconexión
Subgerencia de Desarrollo de Infraestructura
Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento
Subgerencia de Mercadeo
Subgerencia de Ventas
Subgerencia de Servicio al Cliente
Subgerencia de Gestión Ambiental

3.1.4.5.4 Misión y objetivos institucionales

Misión

“Somos una Empresa que mejora la calidad de vida de los habitantes, ofreciendo servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento manteniendo los más altos estándares de calidad, a través de una gestión económica, social y ambientalmente responsable”. (ETAPA EP, 2018)

Visión



Al 2019 ser una Empresa sostenible y rentable, con talento humano competente y comprometido, que brinda soluciones integrales e innovadoras, con presencia nacional, entregando servicios de calidad”. (ETAPA EP, 2018)

Valores

- Trabajo en Equipo
- Actitud de Liderazgo
- Vocación del servicio para satisfacer al Cliente
- Generadores de desarrollo sustentable
- Innovación (ETAPA EP, 2018)

Objetivos

Los principales objetivos de la entidad son los siguientes:

- Alcanzar la sostenibilidad financiera
- Maximizar el nivel de satisfacción de los clientes
- Expandir el crecimiento de ETAPA a nuevos mercados
- Optimizar la estructura de costos y gastos para aumentar la eficiencia, lograr una gestión empresarial enfocada en resultados
- Mejorar la gestión en todo el ciclo del cliente de las líneas de negocio
- Incrementar el valor generado por ETAPA a sus grupos de interés
- Incrementar líneas de negocio y servicios innovadores
- Contar con talento humano competente y motivado
- Incrementar el uso de soluciones integradas
- Aprovechar el conocimiento e información de la empresa
- Adoptar prácticas y regulaciones de buen Gobierno Corporativo (ETAPA EP, 2018)



3.1.4.5.5 Principales actividades, operaciones e instalaciones

Principales actividades

ETAPA EP es una empresa pública municipal que se encarga de la dotación de los siguientes servicios a la ciudadanía:

Agua y saneamiento

- Agua Potable
- Alcantarillado
- Tratamiento de Aguas Residuales

Telecomunicaciones

Telefonía fija

- Local
- Regional
- Nacional
- Internacional
- Celular
- Servicios especiales
- Servicios temporales

Telefonía pública

- Teléfonos Públicos Inteligentes
- Tarjeta Prepago para Telefonía Pública

Internet de alta velocidad

- Residencial GPON
- Residencial ADSL
- Corporativo GPON



- Corporativo Primer Nivel ADSL
- Corporativo Primer Nivel SHDL
- Servicio de Internet y telefonía fija en Áreas Rurales

Servicios corporativos

- Housing Data Center
- Enlaces de Datos Red GPON, IPMPLS
- Email Empresarial
- Internet Corporativo

Televisión satelital

- Señal Digital
- Canales HD (alta definición)
- Graba - Pausa – Retrocede

Principales instalaciones

ETAPA posee oficinas en tres diferentes locales ubicados alrededor de la ciudad:

- Benigno Malo No. 7-78 y Mariscal Sucre
- Tarqui y Gran Colombia (esquina)
- Av. 10 de agosto y Av. Paucarbamba

3.1.4.5.6 Principales políticas y estrategias institucionales

Las principales estrategias institucionales de la entidad, se encuentran en el Plan Estratégico 2015-2019, y son las siguientes:

Lineamientos estratégicos	Definición
---------------------------	------------



Gestión de gobierno	Ejercer el derecho de propiedad a través de un direccionamiento claro y único del propósito empresarial, optimizando el valor generado por sus dos unidades de negocio mediante un modelo de Gobierno Corporativo.
Gestión del cliente	Implementar mecanismos para identificar, captar, atender y fidelizar al cliente para generar valor a la empresa.
Relacionamiento efectivo	Implementar prácticas de vinculación con aquellos grupos de interés que afectan o pueden afectar la generación de valor de la empresa.
Desarrollo e innovación	Aumentar el valor para la empresa a través de ampliación de mercados, apertura de nuevas líneas de negocio y servicios, que incorporen modernas tecnologías y satisfacción a necesidades del cliente.
Gestión estratégica para resultados	Diseñar e implementar un Modelo de gestión y ejecución de la estrategia que facilite el logro de resultados a través de la implementación de prácticas internacionalmente reconocidas para la gestión de proyectos, procesos, talento humano, tecnología y cultura organizacional para alcanzar la sostenibilidad empresarial.

Figura 18 Lineamientos estratégicos ETAPA EP

Elaboración: ETAPA EP

3.1.4.5.7 Financiamiento



Las fuentes de financiamiento de ETAPA EP son los recursos de autogestión y créditos. La entidad se acoge al artículo 42 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas que señala:

Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios, así como de otros emprendimientos...contratación de créditos.

Las asignaciones iniciales de ingresos para el año 2017 de la institución son los siguientes, en millones de dólares:

Tabla 3 Asignaciones de ingresos ETAPA EP

Descripción Partida	Asignación Inicial
Ingresos Corrientes	87.249.946
Ingresos de Capital	9.721.101
Ingresos de Financiamiento	65.530.734
TOTAL INGRESOS	161.492.781

3.1.4.5.8 Funcionarios principales



PRINCIPALES FUNCIONARIOS ETAPA EP

Nº	UNIDAD A LA QUE PERTENECE	PUESTO INSTITUCIONAL
1	Gerencia General	Gerente General
2	Gerencia de Telecomunicaciones	Gerente de Telecomunicaciones
3	Gerencia de Agua Potable y Saneamiento	Gerente de Agua Potable
4	Gerencia Comercial	Gerente Comercial
5	Subgerencia de Desarrollo de Red	Subgerente de Desarrollo de Red
6	Subgerencia Operaciones de Telecomunicaciones	Subgerente de Operaciones de Telecomunicaciones
7	Subgerencia Regulatoria	Abogado Senior
8	Subgerencia de Desarrollo Infraestructura	Subgerente de Desarrollo Infraestructura
9	Subgerencia Operaciones Agua Potable y Saneamiento	Subgerente de Operaciones Agua Potable y Saneamiento
10	Subgerencia de Mercadeo	Subgerente de Mercadeo
11	Subgerencia de Ventas	Administrador de Ventas Residenciales
12	Subgerencia Servicio al Cliente	Subgerente de Servicio al Cliente
13	Subgerencia Gestión Ambiental	Subgerente de Gestión Ambiental
14	Subgerencia Jurídica	Subgerente Jurídico
15	Subgerencia de Planificación	Subgerente de Planificación
16	Auditoría Interna	Auditor General
17	Secretaría General	Secretario General
18	Subgerencia de Comunicación	Subgerente de Comunicación
19	Subgerencia Financiera	Subgerente Financiero
20	Subgerencia Administrativa	Subgerente Administrativo
21	Subgerencia Gestión Talento Humano	Subgerente de Gestión de Talento Humano
22	Subgerencia de Tecnologías de la Información	Subgerente de Tecnologías de Información
23	Planes Maestros	Director Ejecutivo

Figura 19 Principales funcionarios ETAPA EP

Elaboración: Autoras

3.1.4.6 Principales políticas contables

ETAPA EP se acoge al apartado de políticas contables que se encuentra en el Acuerdo Ministerial 067: Normativa de Contabilidad Gubernamental, que indica:

Las políticas de contabilidad gubernamental constituyen los lineamientos, directrices, principios, bases, reglas, procedimientos específicos y pautas básicas que guían el proceso contable para generar información consistente, relevante, verificable y comprensible; hacen referencia a las técnicas cualitativas y cuantitativas de valuación de los hechos económicos en el momento en el que se realiza el registro contable.



Los principios para contabilidad gubernamental aplicados en la entidad provienen de (Ministerio de Finanzas, 2016) Normativa de Contabilidad Gubernamental y son los siguientes:

Principios	Definición
Devengado	Los flujos se registran cuando se crea, transforma, intercambia, transfiere o extingue un valor económico.
Asociación contable presupuestaria	Los flujos de débitos y créditos de las cuentas, solamente tendrán asociación a un concepto del clasificador presupuestario; dichos flujos serán comparados con las estimaciones presupuestarias, a efectos de determinar las desviaciones en la ejecución; sólo por excepción, la asociación presupuestaria se producirá a más de un concepto contable.
Medición económica	Serán registrados los recursos materiales e inmateriales, las obligaciones, los derechos, el patrimonio y sus variaciones; deben considerarse mediciones apropiadas a las características y circunstancias que dan origen a las diferentes transacciones y operaciones del ente público, siempre que posean valor económico para ser expresados en términos monetarios.
Hecho económico	Es cualquier actividad u operación que realice la entidad.
Igualdad contable	Serán registrados los hechos económicos sobre la base de la igualdad, entre los recursos disponibles (activos) y su financiamiento (pasivos y patrimonio), aplicando el método de la Partida Doble.



Realización	Las variaciones en el patrimonio serán reconocidas cuando los hechos económicos que las originen cumplan con los requisitos legales.
Relevancia	La información financiera es relevante si es capaz de influir en el logro de los objetivos; es decir, cuando tiene valor confirmatorio, valor predictivo o ambos.
Representación fiel	Se refiere a la capacidad de exponer la información financiera de manera objetiva, creíble, fidedigna, prudente, sin error; permitiendo constituir una representación de los hechos puestos de manifiesto con el máximo rigor, características básicas y condiciones de los hechos reflejados, garantizando la utilidad y toma de decisiones de la información financiera.
Prudencia	La prudencia consiste en la precaución al realizar la exposición de determinados hechos o transacciones sujetas a incertidumbre, de tal manera que los activos y los ingresos no se sobrevaloren y que las obligaciones y los gastos no se infravaloren.
Importancia relativa	La importancia relativa o materialidad se refiere a que los principios, normas y procedimientos técnicos para la administración financiera, se aplicarán con sentido práctico siempre y cuando no se distorsione la información contable y presupuestaria institucional, sectorial o global.
Comprensibilidad	Es la cualidad de la información financiera que permite a los usuarios conocer y captar su significado, la misma que se mejora cuando la información se clasifica, describe y presenta de forma clara y concisa.



Oportunidad	La información financiera y contable deberá ser producida de forma que las decisiones económicas y financieras puedan ser tomadas a tiempo.
Comparabilidad	Es la característica cualitativa y cuantitativa que permite la identificación, comprensión simultánea y diferenciada de uno o varios estados financieros, comparándolos entre sí, con la finalidad de simular situaciones que permitan identificar cambios en los diferentes momentos de análisis de las entidades y toma de decisiones.
Verificabilidad	Es la cualidad de la información que ayuda a asegurar a los usuarios que la información de los estados financieros representa fielmente los hechos económicos.

Figura 20 Principios de Contabilidad Gubernamental

Elaboración: Autoras

3.1.4.7 Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

El Manual Orgánico Funcional de ETAPA EP establece las funciones y responsabilidades de todos los departamentos de la entidad, en especial del departamento de Cobranzas y Coactivas, el cual ha ayudado a una mejor gestión de esta área. El departamento de Contabilidad registra un aproximado de 2.500 transacciones contables al mes, la documentación sustento de estas operaciones se encuentran debidamente archivadas en el departamento con su respectivo respaldo en el sistema informático.

El sistema informático de contabilidad emite mensualmente información financiera a través:





- Libro Diario
- Libro Mayor
- Libro Mayor Auxiliar
- Cédulas presupuestarias de ingresos y gastos

Los estados financieros que son presentados trimestralmente al Subgerente Financiero, son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Flujos de Efectivo
- Estado de cambios en el Patrimonio
- Notas explicativas a los Estados Financieros

3.1.4.8 Sistemas de información computarizado

La entidad cuenta con un aproximado de 500 computadoras, las cuales sirven para el cumplimiento de actividades relacionadas con las funciones de cada servidor. Dos de estas máquinas se encuentran ubicadas en el departamento de Contabilidad y 12 máquinas más se encuentran el departamento de Cobranzas y Coactivas.

El sistema contable que utiliza la entidad es el CG/IFS, este sistema cuenta con todas las herramientas necesarias para el registro de información contable, así como la generación de informes financieros; el sistema se encuentra enlazado con el departamento de Facturación, puesto que dentro de este se encuentra un módulo para la facturación.

3.1.4.9 Puntos de interés para la auditoría



En la fase preliminar, hemos podido observar ciertos aspectos que deberán ser considerados en la ejecución de la auditoría, tales como:

- Verificación del proceso de cobranza y del proceso de juicios de coactivas.
- Registro y control de los principales deudores de la entidad.
- Revisión de los saldos contables registrados en los estados financieros contra los registrados en el departamento de cobranzas.
- Análisis de la antigüedad de la cartera pendiente de cobro.

3.1.4.10 Transacciones importantes identificadas

La operación más relevante identificada, es la comparación entre los saldos registrados por la partida de cuentas por cobrar registrados en el Estado de Situación Financiera del año 2017 y los saldos registrados en el departamento de Cobranzas y Coactivas.

3.1.4.11 Estado actual de los problemas observados en auditoría anteriores

En el informe de examen especial a las cuentas por cobrar y deudores financieros de ETAPA EP, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, efectuada por la Unidad de Auditoría Interna que determinó diecisiete recomendaciones, de las cuales no se han llevado a cabo las siguientes:

- El Gerente General dispondrá al Subgerente de Servicio al Cliente, Administrador del Departamento de Facturación, Supervisor de Recuperación de Inversiones, que en coordinación con el Subgerente de Tecnologías de la Información, depuren y actualicen el catastro de los clientes con toda la información requerida para la emisión de facturas y título de crédito, utilizando para ello las herramientas informáticas necesarias que permitan identificar la ubicación de los predios en donde



se encuentran las instalaciones de agua potable, telefonía, internet, red de datos, televisión satelital, convenios rurales, o en donde se realicen obras por contribución especial de mejoras y otros; y que permitan conocer y mantener actualizada la base de datos de los clientes.

- El Gerente General dispondrá a las Administradoras de los Departamentos de Contabilidad y Activos Fijos (E), de Tesorería (E), y de Coactivas (E), que en coordinación con el Subgerente de Tecnologías de la Información, se implemente mecanismos de control en la información generada en los sistemas informáticos utilizados en la administración financiera de la empresa, a fin de poder detectar inconsistencias presentadas en los reportes o información extraída de los mismos y tomar acciones correctivas necesarias y oportunas para que los reportes financieros proporcionen seguridad razonable de la información presentada.
- La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas realizará un análisis de la capacidad operativa de los notificadores con relación al número de notificaciones o citaciones que se realizan diaria, semanal o mensualmente y la reasignación de procesos, a fin de que sean notificados o citados oportunamente.

3.1.4.12 Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

Una vez concluida la parte de la planificación preliminar, se ha definido el análisis de los rubros registrados en las cuentas por cobrar, subcuenta venta de bienes y servicios, por un valor de USD 9.783.812,64, siendo este el valor más significativo del grupo contable.



3.1.4.13 Matriz de evaluación preliminar de riesgos de auditoría

MATRIZ PRELIMINAR DE RIESGOS DE AUDITORÍA			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE DE AUDITORÍA
Ambiente de Control	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
	El número de funcionarios para el año 2017 es de 1.369.	<ul style="list-style-type: none"> La máxima autoridad aplica medidas de control adecuadas. Posen Código de Ética. Existe una planificación anual de actividades. 	Verificar la aplicación de medidas apropiadas para la colaboración de los servidores en el funcionamiento del control interno
Evaluación del Riesgo	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> La naturaleza de las operaciones que la entidad ejecuta. Aproximadamente 1.500.000 operaciones anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos y procesos de manejo y mitigación de riesgos. La entidad identifica riesgos internos y externos. 	Recomendar la implementación de la matriz Probabilidad-Impacto para minimizar costos riesgos.



	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos presupuestados al año 2017 por \$161.492.780,56. Ingresos operacionales del año 2017 por \$74.772.813,65. Gastos operacionales del año 2017 por \$9.229.176,67. Activos fijos al año 2017 por \$368.985.371,64. Inventarios al año 2017 por \$209.336,29. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación y cumplimiento de normativa gubernamental. Existe una planificación de actividades por departamento que deben ser ejecutadas y revisadas periódicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar las evaluaciones económica-financiera en cada etapa de los proyectos para detectar posibles falencias. Verificar la normativa referente a manejo de activos fijos de la entidad para mejorar la custodia y control de los mismos.
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de información que maneja la entidad. Los canales de comunicación que se utilizan en la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe un sistema de información y comunicación constituido en la entidad. El sistema de información comunica adecuadamente 	<p>Verificar la efectividad del sistema de comunicación que se utiliza para detectar fallos.</p>



		las actividades administrativas y financieras a los funcionarios.	
	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Aproximadamente 1.500.000 operaciones efectuadas anualmente.250 evaluaciones efectuadas en el periodo.	<ul style="list-style-type: none">Existe un sistema de seguimiento y evaluaciones del funcionamiento del sistema de control interno.Aplicación de recomendaciones de auditorías pasadas.	Revisar el plan de evaluaciones para corregir problemas detectados.





3.1.4.14 Determinación de materialidad

La venta de bienes y servicios en ETAPA EP representa el 51% de los ingresos presupuestados para el año 2017. La materialidad preliminar de cuentas por cobrar, subcuenta venta de bienes y servicios, es de un valor de USD 9.783.812,64, que representa el 2,17% del total de cuentas por cobrar, siendo la más significativa del grupo contable.

Cuenca, 29 de octubre de 2018

Elaborado por:

Estefanía Romero J.
Supervisor

Gabriela Figueroa I.
Jefe de Equipo



3.1.5 Programa de Planificación Específica

Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Programa de planificación específica

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
OBJETIVOS				
1	Determinar el nivel de confianza y riesgo de la entidad.			
2	Realizar la evaluación al sistema de control interno, con el fin determinar la existencia de áreas críticas.			
PROCEDIMIENTOS				
1	Efectuar el plan de muestreo para la aplicación en el Examen Especial.	PE - PM 1/1	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	05/11/2018
2	Realizar el cuestionario de control interno al departamento de cobranzas y coactivas de la entidad para identificar áreas de riesgo.	PE - ESCICC 1/12 - 12/12	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	06/11/2018



3	Evaluar el riesgo según los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno para identificar situaciones de peligro en el departamento.	PE - CRCC 1/2 - 2/2	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	12/11/2018
4	Realizar el Informe de Control Interno del departamento para comunicar de los hallazgos encontrados.	PE - ICI 1/9 - 9/9	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	14/11/2018
5	Construir la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría para presentar un esquema de análisis y valoraciones de los riesgos encontrados.	PE - MECR 1/12 - 12/12	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	21/11/2018
6	Elaborar el Programa de Auditoría para plantear procedimientos que validarán el cumplimiento y aplicación de la normativa.	PE - PA 1/6 - 6/6	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	26/11/2018
7	Construir el Memorando de Planificación Específica para presentar los hallazgos encontrados en la ejecución de la planificación específica.	PE - MPE 1/26 - 26/26	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	28/11/2018

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 05 de noviembre de 2018.



3.2 Planificación específica

3.2.1 Memorando de Planificación Específica

ETAPA EP

Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas, componente: venta de servicios, para el ejercicio fiscal del año 2017

3.2.1.1 Referencia de la planificación preliminar

El 29 de octubre de 2018, se emitió el memorando de planificación preliminar del Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas, componente: venta de servicios, en el cual se determinó un enfoque preliminar de pruebas de cumplimiento; se evaluaron los controles necesarios, y se obtuvieron los siguientes resultados.

3.2.1.2 Objetivos específicos por áreas o componentes

Los componentes analizados corresponden a los diferentes procedimientos del Departamento de Cobranzas y Coactivas cuyos objetivos se encuentran el Programa de Auditoría.

3.2.1.3 Resultados de la evaluación del control interno

La evaluación del control interno, presentó las siguientes deficiencias que serán comunicadas a las autoridades pertinentes:

- Existe un manual de funciones por departamento, más no por puesto.
- No se encuentra calificada la cartera.



- No existe una clasificación de la cartera.
- No existen medidas de control de la cartera.
- No se revisa apropiadamente la información y documentación de los clientes.
- No se ha detectado el nivel de riesgo que representa la cartera vencida.
- No se realizan provisiones para las cuentas incobrables en el departamento.
- No está definido un porcentaje de provisión de cuentas incobrables en el departamento.
- No están cuadrados los saldos de los registros financieros del departamento.
- No se han actualizado los registros de cuentas por cobrar.
- No se han dado de baja las cuentas por cobrar.
- No se ha determinado el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar.
- No se analizan las situaciones crediticias de los clientes.
- No se revisan factores externos que afectan a la capacidad de pago de los clientes.
- No se ha evaluado el riesgo que representan las cuentas de dudosa recuperación para la entidad.



3.2.1.4 Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA					
COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO		CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL			
	Alto	Bajo			
Departamento de Cobranzas y Coactivas Cartera de Venta de Servicios	- Número significativo de operaciones anuales. (84.000)	- Existe un manual de funciones por departamento, más no por puesto.	- Registros financieros del departamento del periodo 2017	A través de una muestra de los registros de la cartera, revise las políticas de corte de servicios que se efectúan por falta de pago para verificar el cumplimiento de las mismas.	



<p>- Cantidad de información que maneja el departamento. (Registros financieros, notificaciones, convenios de pago, renegociaciones de deuda, juicios de coactivas)</p>	<p>- No encuentra calificada la cartera.</p>	<p>se la</p>	<p>- Registros contables del periodo 2017</p>	<p>A partir de una muestra, revise la documentación que sustenta los juicios de coactivas, para comprobar el cumplimiento de la normativa.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>- Cantidad de operaciones mensuales que ejecuta el departamento. (7.000)</p>	<p>- No existe una clasificación de la cartera.</p>	<p>- Facturas del periodo 2017</p>	<p>Revise los documentos del proceso de notificaciones de pago con el fin de confirmar el cumplimiento de la normativa.</p>	
		<p>- No existen medidas de control de la cartera.</p>	<p>- Notificaciones de falta de pago del periodo 2017</p>	<p>Compruebe si existe una adecuada segregación de funciones del personal del departamento para verificar el cumplimiento de las mismas.</p>	



		<p>- No se revisa apropiadamente la información y documentación de los clientes.</p>	<p>- Convenios de facilidades de pago del periodo 2017</p>	<p>Determine la materialidad y el error tolerable de la cartera por venta de servicios para verificar la trascendencia de los rubros registrados en el departamento de cobranzas y coactivas.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No se ha detectado el nivel de riesgo que representa la cartera vencida.</p>	<p>- Convenios de renegociaciones de deuda del periodo 2017</p>	<p>Con la aplicación de una muestra, elabore conciliaciones mensuales de la cartera (venta de servicios), del periodo examinado, para verificar la autenticidad y exactitud de los saldos presentados.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





		<p>- No se realizan provisiones para las cuentas incobrables.</p>	<p>- Expedientes de procesos coactivos del periodo 2017</p>	<p>Reconstruya los saldos mensuales de los registros financieros, del periodo examinado del departamento, para comprobar la fiabilidad de la información presentada.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No está definido un porcentaje de provisión de cuentas incobrables.</p>	<p>- Conciliaciones de cuentas por cobrar del periodo 2017</p>	<p>Recalcule los saldos presentados anualmente por el departamento de cobranzas y coactivas y compare entre un año y otro para identificar el porcentaje de aumento o disminución de rubros en la cartera.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No están cuadrados los saldos de los registros financieros del departamento</p>	<p>- Políticas de corte de servicios</p>	<p>Con una muestra de los registros financieros del departamento, elabore una base de datos en la que se incluya: código del cliente, tipo de servicio, monto adeudado y valor de interés para clasificar a la cartera según la antigüedad.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





		<p>- No se han actualizado los registros de cuentas por cobrar.</p>	<p>- Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva de ETAPA EP</p>	<p>Revise la base de datos de los juicios de coactivas, identifique los juicios que se encuentran en proceso y los juicios que se han terminado, para determinar el porcentaje de recuperación de rubros.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No se han dado de baja las cuentas por cobrar.</p>		<p>Compare los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas con los saldos del departamento contable para verificar la coherencia entre registros.</p>
--	--	---------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No se han resuelto las diferencias encontradas con los registros contables.</p>		<p>Revise en las bases de datos examinadas, las transacciones realizadas con entidades relacionadas para confirmar los montos adeudados y la representación de estas deudas en los totales de la cartera.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>- No se ha determinado el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar</p>		<p>Construya una base de datos para identificar a los clientes con los montos de deudas más altas en los registros de la cartera.</p>
		<p>- No se analizan las situaciones crediticias de los clientes.</p>		<p>Calcule los porcentajes de provisiones anuales que se deben efectuar en el departamento para prever la irrecuperabilidad de la cartera.</p>





		<p>- No se revisan factores externos que afectan a la capacidad de pago de los clientes.</p>		<p>Aplique indicadores de morosidad para medir el desempeño del departamento.</p>
		<p>- No se ha evaluado el riesgo que representan las cuentas de dudosa recuperación para la entidad.</p>		<p>Construya una base de datos que segregue la cartera para identificar los montos más y menos representativos de la base de datos.</p>





					Identifique los registros, dentro de la base de datos del departamento de cobranzas y coactivas, cuyo número de identificación sea "9999999999", con el fin de revisar que la información presentada sea válida.
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



					Analice la base de datos del departamento por recaudación en venta de servicios para determinar cuantos de la cartera por cobrar se encuentran en el mismo con posibilidad de duplicidad.
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





					Analice el porcentaje de participación de la cartera en el total de los activos para determinar en qué medida estos registros afectan en la operación de la entidad
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





3.2.1.5 Plan de muestreo

Para el proceso de ejecución del examen especial, es necesario evaluar y verificar información del departamento contenida en facturas, comprobantes de pago, convenios de facilidades de pago, convenios de renegociaciones de deuda y registros contables, las bases de datos las obtendremos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y del Departamento Informático de la entidad; por lo tanto, se aplicará el muestreo probabilístico, a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

El nivel de confianza a manejar será del 95%, un valor Z de 1,96 y un error del 5%. Para la elección de los elementos en análisis se utilizará la herramienta de Microsoft Excel, valores aleatorios. La base de datos a considerar en el análisis son la de los servicios de agua potable, internet, telefonía y TV digital; así como la base de datos de los juicios de coactivas.

3.2.1.6 Progama de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
OBJETIVOS				
1	Determinar la razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar presentados en los Estados Financieros del año 2017.			



2	Verificar que los saldos contables versus los presentados en el departamento de cobranzas y coactivas estén cuadrados.			
3	Verificar que los rubros del departamento de Cobranzas y Coactivas estén registrados correctamente.			
4	Comprobar que se cumplan los procesos de gestión de cobro de cartera.			

PROCEDIMIENTOS

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

1	A través de una muestra de los registros de la cartera, revise las políticas de corte de servicios que se efectúan por falta de pago para verificar el cumplimiento de las mismas.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
2	A partir de una muestra, revise la documentación que sustenta los juicios de coactivas, para comprobar el cumplimiento de la normativa.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
3	Revise los documentos del proceso de notificaciones de pago para confirmar el cumplimiento de la normativa.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	



4	Compruebe si existe una adecuada segregación de funciones del personal del departamento para verificar el cumplimiento de las mismas.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
PRUEBAS SUSTANTIVAS				
1	Determine la materialidad y el error tolerable de la cartera por venta de servicios para verificar la trascendencia de los rubros registrados en el departamento de cobranzas y coactivas.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
2	Con la aplicación de una muestra, elabore conciliaciones mensuales de la cartera (venta de servicios), del periodo examinado, para verificar la autenticidad y exactitud de los saldos presentados.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
3	Reconstruya los saldos mensuales de los registros financieros, del periodo examinado del departamento, para comprobar la fiabilidad de la información presentada.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
4	Recalcule los saldos presentados anualmente por el departamento de cobranzas y coactivas y compare entre un año y otro para identificar el		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	



	porcentaje de aumento o disminución de rubros en la cartera.		
5	Con una muestra de los registros financieros del departamento, elabore una base de datos en la que se incluya: código del cliente, tipo de servicio, monto adeudado y valor de interés para clasificar a la cartera según la antigüedad.	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
6	Revise la base de datos de los juicios de coactivas, identifique los juicios que se encuentran en proceso y los juicios que se han terminado para determinar el porcentaje de recuperación de los rubros.	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
7	Compare los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas con los saldos del departamento contable para verificar la coherencia entre registros.	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
8	Revise en las bases de datos examinadas, las transacciones realizadas con entidades relacionadas para confirmar los montos adeudados y la representación de estas deudas en los totales de la cartera.	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	



9	Construya una base de datos para identificar a los clientes con los montos de deudas más altas en los registros de la cartera.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
10	Calcule los porcentajes de provisiones anuales que se deben efectuar en el departamento para prever la irrecuperabilidad de la cartera.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
11	Aplique indicadores de morosidad para medir el desempeño del departamento.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
12	Construya una base de datos que segregue la cartera para identificar los montos más y menos representativos de los registros examinados.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
13	Identifique los registros, dentro de la base de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas, cuyo número de identificación sea 999999999999, con el fin de revisar que la información presentada sea válida.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	
14	Analice la base de datos del departamento por recaudación en venta de servicios para determinar cuántos registros de la cartera por		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	



	cobrar se encuentran en el mismo con posibilidad de duplicidad.			
15	Analice el porcentaje de participación de la cartera en el total de los activos para determinar en qué medida estos registros afectan en la operación de la entidad.		Gabriela Figueroa Estefanía Romero	

3.2.1.7 Recursos humanos y distribución del tiempo

CRONOGRAMA Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Días calendario	120
(-) Fines de semana y feriados	29
= Días laborables	91
(-) Vacaciones del personal	0
= Días planificados	91
(-) Imprevistos	5
= Días de auditoría	86

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		DÍAS	RESPONSABLES
PLANIFICACIÓN	Preliminar	7	Gabriela Figueroa Estefanía Romero
	Específica	17	Gabriela Figueroa Estefanía Romero
EJECUCIÓN	Ejecución	45	Gabriela Figueroa Estefanía Romero
	Programa de Trabajo		
		10	Gabriela Figueroa





COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Elaboración del Informe borrador		Estefanía Romero
	Informe Final	4	Gabriela Figueroa Estefanía Romero
MONITOREO	Seguimiento a las recomendaciones	3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero

Figura 21 Cronograma de actividades

Elaboración: Autoras

Producto a obtener

Se obtendrá un Informe de Auditoría que contenga lo siguiente:

SECCIÓN I: INFORME DE AUDITORIA

- Dictamen de los Auditores
- Estado de Resultados.
- Estado de Situación Financiera
- Notas aclaratorias a los Estados Financieros

SECCIÓN II: INFORMACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTARIA

- Detalle de la Información Financiera Complementaria

SECCIÓN III RESULTADO DE LA AUDITORIA

- Capítulo I Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones
- Capítulo II Rubros examinados

ANEXOS

- Detalle de los principales funcionarios



- Cronograma de implementación de las recomendaciones

Cuenca, 28 de noviembre de 2018

Elaborado por:

Estefanía Romero J.

Supervisor

Gabriela Figueroa I.

Jefe de Equipo



3.2.2 Programa de Auditoría

Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Programa de Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
OBJETIVOS				
1	Determinar la razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar presentados en los Estados Financieros del año 2017.			
2	Verificar que los saldos contables versus los presentados en el departamento de cobranzas y coactivas estén cuadrados.			
3	Verificar que los rubros del departamento de Cobranzas y Coactivas estén registrados correctamente.			
4	Comprobar que se cumplan los procesos de gestión de cobro de cartera.			
PROCEDIMIENTOS				
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				



1	A través de una muestra de los registros de la cartera, revise las políticas de corte de servicios que se efectúan por falta de pago para verificar el cumplimiento de las mismas.	EJ - PC 1/26 26/26	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	08/01/2019
2	A partir de una muestra, revise la documentación que sustenta los juicios de coactivas, para comprobar el cumplimiento de la normativa.	EJ - JC 1/7 - 7/7	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	15/01/2019
3	Revise los documentos del proceso de notificaciones de pago para confirmar el cumplimiento de la normativa.	EJ - NP 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	16/01/2019
4	Compruebe si existe una adecuada segregación de funciones del personal del departamento para verificar el cumplimiento de las mismas.	EJ - FP 1/7 - 7/7	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	21/01/2019
PRUEBAS SUSTANTIVAS				
1	Determine la materialidad y el error tolerable de la cartera por venta de servicios para verificar la trascendencia de los rubros registrados en el departamento de cobranzas y coactivas.	EJ - M 1/1	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	03/12/2018



2	Con la aplicación de una muestra, elabore conciliaciones mensuales de la cartera (venta de servicios), del periodo examinado, para verificar la autenticidad y exactitud de los saldos presentados.	EJ - CC 1/18 - 18/18	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	03/12/2018
3	Reconstruya los saldos mensuales de los registros financieros, del periodo examinado del departamento, para comprobar la fiabilidad de la información presentada.	EJ - SDI 1/6 - 6/6	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	13/12/2018
4	Recalcule los saldos presentados anualmente por el departamento de cobranzas y coactivas y compare entre un año y otro para identificar el porcentaje de aumento o disminución de rubros en la cartera.	EJ - VAS 1/6 - 6/6	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	17/12/2018
5	Con una muestra de los registros financieros del departamento, elabore una base de datos en la que se incluya: código del cliente, tipo de servicio, monto adeudado y valor de interés para clasificar a la cartera según la antigüedad.	EJ - CAC 1/23 - 23/23	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	19/12/2018



6	Revise la base de datos de los juicios de coactivas, identifique los juicios que se encuentran en proceso y los juicios que se han terminado para determinar el porcentaje de recuperación de los rubros.	EJ - RDJC 1/2 - 2/2	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	03/01/2019
7	Compare los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas con los saldos del departamento contable para verificar la coherencia entre registros.	EJ - CSCCC 1/2 - 2/2	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	04/01/2019
8	Revise en las bases de datos examinadas, las transacciones realizadas con entidades relacionadas para confirmar los montos adeudados y la representación de estas deudas en los totales de la cartera.	EJ - CER 1/6 - 6/6	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	14/01/2019
9	Construya una base de datos para identificar a los clientes con los montos de deudas más altas en los registros de la cartera.	EJ - MD 1/4 - 4/4	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	17/01/2019
10	Calcule los porcentajes de provisiones anuales que se deben efectuar en el departamento para prever la irrecuperabilidad de la cartera.	EJ - PI 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	22/01/2019



11	Aplique indicadores de morosidad para medir el desempeño del departamento.	EJ - IM 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	24/01/2019
12	Construya una base de datos que segregue la cartera para identificar los montos más y menos representativos de los registros examinados.	EJ - SB 1/5 - 5/5	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	28/01/2019
13	Identifique los registros, dentro de la base de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas, cuyo número de identificación sea 99999999999, con el fin de revisar que la información presentada sea válida.	EJ - CB 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	30/01/2019
14	Analice la base de datos del departamento por recaudación en venta de servicios para determinar cuántos registros de la cartera por cobrar se encuentran en el mismo con posibilidad de duplicidad.	EJ - AR 1/1 - 1/1	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	01/02/2019



15	Analice el porcentaje de participación de la cartera en el total de los activos para determinar en qué medida estos registros afectan en la operación de la entidad.	EJ - IC 1/3 - 3/3	Gabriela Figueroa Estefanía Romero	04/02/2019
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	------------

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 26 de noviembre de 2018.



3.3 Ejecución

La ejecución del examen especial, se encontrará en la parte anexos, sección ejecución.

3.4 Comunicación de resultados

3.4.1 Sección I: Informe de Auditoría

3.4.1.1 Dictamen profesional a los estados financieros y a la Información Financiera Complementaria

Cuenca, 04 de marzo de 2019

Ingeniero

GERENTE GENERAL

ETAPA EP

Hemos auditado el Estado de Situación Financiera de la ETAPA EP, al 31 de diciembre de 2017, y el Estado de Resultados, así como la información financiera complementaria del Departamento de Cobranzas y Coactivas por el año terminado en esa fecha. La preparación de los estados financieros es responsabilidad de la administración de la Entidad, la nuestra a base de la auditoría realizada, es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros detallados anteriormente y su conformidad con las disposiciones legales.

Nuestro examen fue efectuado de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, aplicables en el Sector



Publico y Normas Técnicas de Auditoría emitidas por la Contraloría General del Estado. Dichas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que los estados financieros auditados no contienen errores u omisiones importantes. La auditoría comprende el examen a base de pruebas selectivas, de la evidencia que respalda las cifras e informaciones presentadas en los estados financieros, incluye también la evaluación de la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas Internacionales de Información Financiera y de las estimaciones importantes hechas por la administración de la entidad, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Comprende, además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables a las operaciones financieras y administrativas ejecutadas por la entidad durante el período examinado. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para fundamentar la opinión que se expresa a continuación.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia, la situación financiera de la ETAPA EP, al 31 de diciembre de 2017 el resultado de sus operaciones, y la Información Financiera Complementaria del Departamento de Cobranzas y Coactivas, por el año terminado esa fecha, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Internacionales de Información Financiera. Expresamos además que las operaciones financieras y administrativas guardan conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias políticas y demás normas aplicables.

Atentamente,

Estefanía Romero J.

AUDITOR SUPERVISOR



3.3.4.2 Estados Financieros

ESTADO RESULTADOS ETAPA EP			
DEL 17-01-01 AL 17-12-31			
RESULTADOS DE EXPLOTA			
624	VENTA DE BIENES Y SER		
62402	VENTA DE PRODUCT. Y M		
6240299	VENTA DE PROD.Y MATER	\$ -2.047.220,42	
	TOTAL DE VTA.BIENES Y SER		\$ -2.047.220,42
62403	VENTAS NO INDUSTRIALE		
6240301	AGUA POTABLE	\$ 23.624.195,68	
6240303	ALCANTARILLADO	\$ 11.748.897,85	
6240305	TELECOMUNICACIONES	\$ 34.771.489,96	
6240399	OTROS SERV.TEC.ESPECI	\$ 2.490.360,22	
6240402	VENTAS DE DESECHOS Y	\$ 90.649,52	
	TOTAL VTAS.NO INDUSTR		\$-72.725.593,23
	(-)COSTOS DE VENTAS		
63803	COSTO VTAS.NO INDUSTR	\$ 61.009.868,72	
	TOTAL DE COSTOS VENTA		\$ 61.009.868,72
	RESULTADO DE EXPLOTACION		\$-13.762.944,93
TASAS Y CONTRIBUCIONE			
62301	TASAS GENERALES		
6230102	ACCESO A LUGARES PUBL	\$ -7.383,00	
6230107	VENTA DE BASES	\$ -15.305,59	
6230112	PERMISOS,LIC.Y PATENT	\$ -7.050,00	
6230199	OTRAS TASAS GENERALES	\$ -234.843,16	
62304	CONTRIBUCIONES		
6230411	CONST.Y AMPL.OBRAS AG	\$ -3.159.652,86	
	TOTAL TASAS Y CONTRIB		\$ -3.424.234,61
631	(-)GASTOS EN INVER.PU		
63151	INVERS.DE DESARR.SOCI	\$ 1.357.545,03	
	TOTAL GTOS.INVER.PUBL		\$ 1.357.545,03
633	(-)GASTOS EN REMUNERA		
6330105	REMUNERACIONES UNIFIC	\$ 3.860.050,08	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6330106	SALARIOS UNIFICADOS	\$	579.400,31	
6330203	DECIMOTERCER SUELDO	\$	446.007,42	
6330204	DECIMOCUARTO SUELDO	\$	115.774,21	
6330235	REMUN.VARIABLE X SUBR	\$	281.060,29	
6330306	REFRIGERIOS	\$	69.028,80	
63304	SUBSIDIOS			
63305	REMUNERACIONES TEMPOR			
6330502	REMUNER MENSUAL PASAN	\$	7.299,50	
6330509	HORAS EXTRAORDINARIAS	\$	144.942,52	
6330510	SERV.PERS.X CONTRATO	\$	252.644,77	
6330512	SUBROGACION	\$	283.706,65	
63306	APORTES PAT.AL IEES			
6330601	APORTE PATRONAL	\$	497.270,58	
6330602	FONDO DE RESERVA	\$	407.822,85	
6330603	JUBILACION PATRONAL	\$	1.341.732,61	
63307	INDEMNIZACIONES			
6330704	COMPENSACION X DESAUC	\$	71.163,40	
6330706	POR JUBILIACION	\$	9.912,00	
6330707	COMPENS.X VAC. NO GOZ	\$	38.935,38	
6330709	COMPENS.X RENUNC.VOLU	\$	409.906,68	
	TOTAL GTOS.REMUNERACI			\$ 8.816.658,05
634	BIENES Y SERV.CONSUMO			
63401	SERVICIOS BASICOS			
6340104	ENERGÍA ELECTRICA	\$	128.462,49	
6340105	TELECOMUNICACIONES	\$	4.526,94	
6340106	SERVICIOS DE CORREO	\$	3.002,35	
63402	SERVICIOS GENERALES			
6340201	TRANSPORTE DE PERSONA	\$	111.297,30	
6340202	FLETES Y MANIOBRAS	\$	1.000,00	
6340204	EDICION,IMP.REPROD.PU	\$	23.429,61	
6340205	ESPECTACULOS SOC.CULT	\$	74.289,36	
6340206	EVENTOS PUBLICOS Y OF	\$	3.402,67	
6340208	SERVICIOS DE VIGILANC	\$	281.558,08	
6340209	SERVICIOS DE ASEO	\$	81.252,52	
6340210	SERVICIOS DE GUARDERI	\$	31.972,74	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6340217	DIFUSION E INFORMACIO	\$	30.244,20
6340218	PUBL.MEDIOS COM.MASIV	\$	5.463,88
6340219	PUBL.Y PROP.OTROS MED	\$	5.675,00
6340299	OTROS SERVICIOS GENER	\$	216.005,73
63403	TRASLADOS,VIAT.Y SUBS		
6340301	PASAJES AL INTERIOR	\$	8.952,02
6340303	VIATICOS Y SUBS.INTER	\$	5.714,49
63404	INSTALAC.MANTEN.Y REP		
6340402	GTOS.EN LOCALES,EDIFI	\$	63.106,04
6340404	GASTOS EN MAQ.Y EQUIP	\$	1.180,00
6340405	GASTOS EN VEHICULOS	\$	7.706,14
63405	ARRENDAMIEN.DE BIENES		
6340502	ARR.EDIFI.LOCALES Y R	\$	48.267,02
6340504	ARREND MAQ Y EQUIPO	\$	7.079,32
63406	CONTRAT.ESTUD.E INVES		
6340601	CONSULT.ASES.E INVEST	\$	31.680,00
6340602	SERVICIOS DE AUDITORI	\$	39.500,00
6340603	SERVICIOS DE CAPACITA	\$	48.459,58
6340605	ESTUDIO Y DISEÑO PRO	\$	73.000,00
6340606	HONORARIOS POR CONTRA	\$	2.320,00
6340607	SERVICIOS TECNICOS E	\$	8.745,28
63407	GASTOS EN INFORMATICA		
6340701	DESARROLLO DE SIST.IN	\$	4.470,00
6340702	ARR.Y LICENC.PAQ.INFO	\$	213.827,85
6340703	ARR.DE EQUIPOS INFORM	\$	131.494,16
6340704	MANT.Y REP.EQUIP.Y SI	\$	100.467,79
63408	BIENES DE USO Y CONSU		
6340801	ALIMENTOS Y BEBIDAS	\$	17.166,20
6340802	VESTUARIO L. PRENDAS	\$	137.975,09
6340803	COMBUSTIBLES Y LUBRIC	\$	7.329,25
6340804	MATERIALES DE OFICINA	\$	82.004,33
6340805	MATERIALES DE ASEO	\$	3.414,01
6340806	HERRAMIENTAS	\$	26,65
6340807	MAT.DE IMP.FOT.REP.PU	\$	2.136,40
6340809	MEDICINAS Y PROD.FARM	\$	5.642,34



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6340811	MAT.DE CONST.ELEC.PLO	\$	1.060,05	
6340813	REPUESTOS Y ACCESORIO	\$	35.302,47	
6340899	OTROS BIENES DE USO Y	\$	1.155,21	
63445	BINES MUEBLES NO DEPR			
6344503	MOBILIARIOS	\$	1.929,00	
6344504	MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$	2.401,10	
	TOTAL GTOS.B.Y SERV.C			\$ 2.095.094,66
635	GASTOS FINANCIEROS			
63501	IMPTOS.TASAS Y CONTRI			
6350101	IMPUESTO AL VALOR AGR	\$	137.699,36	
6350102	TASAS GENERALES	\$	1.208,91	
6350199	OTROS IMP.TASAS Y CON	\$	4.450,12	
63504	SEGUROS,COM.FIN.Y OTR			
6350401	SEGUROS	\$	145.669,44	
6350403	COMISIONES BANCARIAS	\$	94.344,71	
6350501	DIETAS	\$	741,00	
	TOTAL DE GTOS FINANCI			\$ 384.113,54
	RESULTADO DE OPERACIO			\$ 9.229.176,67
626	TRANSFERENCIAS RECIBI			
62601	TRANSF.Y DONAC.SEC.PU			
62602	DONA.CORR.SECT.PRIV.I			
62603	DONAC.CORR.SECT.EXTER			
62604	AP.Y PART.CORR.SEC.PU			
62621	TT/ Y DONAC.CAPIT.SEC			
6262106	DE ENTIDADES FINAN.PU	\$	-4.332.836,08	
6262111	DE CONVENIOS LEGALMEN	\$	-2.406.305,65	
62622	DONAC.CAPIT.PRIV.INTE			
6262204	DEL SECT.PRIV.NO FINA	\$	-36.488,00	
62623	DOAC.CAP.SEC.EXTERNO			
	TOTAL TT/. RECIBIDAS			\$ -6.775.629,73
636	TRANSFEREN.ENTREGADAS			
63601	TT/.CORR.AL SECT.PUBL			
6360102	A ENTID.DESCE.Y AUTO	\$	540.659,60	
6360204	AL SECTOR PRIVADO NO	\$	25.000,00	
63621	TT/DE CAP.AL SECT.PUB			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

63622	TT/.CAP.AL SEC.PRIV.I			
	TOTAL TT/.ENTREGADAS		\$ 565.659,60	
	TRANSFERENCIAS NETAS			\$ -6.209.970,13
625	RENTA DE INVERS.Y OTR			
62501	RENTAS DE INVERSIONES			
6250199	INTERESES X OTRAS OPE	\$	-91.877,60	
62502	RENTAS DE ARR.DE BIEN			
6250202	RENTAS DE EDIF,LOCALE	\$	-1.440,00	
6250204	RENTA DE MAQ.Y EQUIPO	\$	-448.179,94	
6250299	OTRAS RENTAS DE ARREN	\$	-266.511,25	
62503	INTERESES POR MORA			
6250301	TRIBUTARIAS	\$	-892.815,27	
62504	MULTAS			
6250404	INCUMPLIMIENTOS CONTR	\$	-94.835,12	
6250499	OTRAS MULTAS	\$	-159.423,24	
	TOTAL DE RENTAS INV.Y		\$ -1.955.082,42	
635	GASTOS FINANC.Y OTROS			
63502	INTERES.DEUDA PUBLICA			
6350202	INT.SEC.PUBLIC.NO FIN	\$	30.654,07	
63503	INT.DEUDA PUBL.EXTERN			
6350301	INT.A ORGANIS.MULTILA	\$	1.491.426,22	
6350306	COMISIONES Y OTROS CA	\$	23.893,47	
	TOTAL DE GTOS FINANCI		\$ 1.545.973,76	
	RESULTADO FINANCIERO			\$ -409.108,66
62421	VENTA DE B.MBLES ADMI			
62422	VTAS.BIENES MBLES PRO			
638	COSTO DE VENTAS B.MUE			
63821	COSTOS.B.MBLES.ADMINI	\$	96.836,13	
			\$ 96.836,13	
	DEPRECIACIONES Y AMOR			
63851	DEPREC.BIEN.ADMINISTR	\$	248.492,13	
63892	COSTO DE PERD.EN EXIS	\$	315,07	
63893	COSTO PERD.BIENES L/D	\$	15.886,50	
	TOTAL DEP,AMORT.Y OTR		\$ 264.693,70	
62521	GARANTÍAS Y FIANZAS			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

62522	INDEMNIZAC. Y VAL.NO			
6252201	INDEMNIZACIONES X SIN	\$	-127.698,50	
62524	OTROS INGRESOS NO CLA			
6252499	OTROS NO ESPECIFICADO	\$	-196.934,75	
	TOTAL RENT.INV.Y OTRO			\$ -324.633,25
629	ACTUALIZACIONES Y AJU			
62951	ACTUALIZACION DE ACTI	\$	-760.409,22	
62952	AJUSTES DE EJERC.ANTE	\$	-462.214,55	
639	ACTUALIZACIONES Y AJU			
63952	ACTUALIZAC.DEL PATRIM	\$	5.100.060,83	
63953	AJUSTES DE EJERC.ANTE	\$	607.655,08	
	TOTAL DE ACTUAL.Y AJU			\$ 4.485.092,14
	TOTAL OTROS ING.Y GAS			\$ 4.521.988,72
	RESULTADO DEL EJERCIC			\$ -6.630.858,33



ESTADO SITUACION FINANCIERA ETAPA EP

AL 17-12-31

A C T I V O

CORRIENTE

111	DISPONIBILIDADES		
11101	CAJAS RECAUDADORAS	\$	1.433,24
1110208	PROV.PAGO DEUDA PUBLIC	\$	709.710,46
11103	BCO.CENTRAL EC.M/CUR/L	\$	5.986.259,86
11104	BCO.CENTRAL FDOS.PTMOS	\$	10.169.916,01
11106	BCO.CENTRAL EMP.PUBLIC	\$	2.253.416,23
11115	BCOS. COMERCIALES M/N	\$	1.052.368,96
	TOTAL DISPONIBILIDADES	\$	20.173.104,76
112	ANTICIPOS DE FONDOS		
1120101	ANT.DE REMUNER.TIPO A	\$	56.810,64
11203	ANT.A PROVEED.OBRAS IN	\$	2.391.295,64
11205	ANT.A PROVEE.BIENES Y	\$	1.902.056,99
11211	GARANTIAS ENTREGADAS	\$	47.069,70
1121301	CAJA CHICA INSTITUCION	\$	8.856,88
1121302	CAJAS CHICAS EN PROYEC	\$	1.350,00
1121303	FONDO ROTATIVO INSTITU	\$	4.303,55
1121501	ANTICP.VIAT.PASAJES Y	\$	2.212,15
1121503	OTROS FDOS.FINES ESPEC	\$	222.212,51
11221	EGRESOS REALIZ.X RECUP	\$	5.192.403,17
11261	DEUDORES X CONCIL.BANC	\$	200,75
	TOTAL ANTICIPO DE FOND	\$	9.828.771,98
113	CUENTAS POR COBRAR		
11313	C X C TASAS Y CONTRIB.	\$	2.306.515,06
11314	C X C VENTA DE BIENES	\$	9.783.812,64
11317	C X C RENTAS DE INVERS	\$	277.417,66
11319	C X C OTROS INGRESOS	\$	93.803,66
11328	C X C TT/ Y DONAC.CAPI	\$	1.822.392,18
1138101	C X C IVA COMPRAS	\$	262.394,68
1138102	C X C IVA EN VENTAS	\$	522.660,31
	TOTAL CUENTAS X COBRAR	\$	15.068.996,19
121	INVERSIONES TEMPORALES		
	TOTAL DE INVERS.TEMPOR	\$	-
123	INVERSIONES PREST Y ANT		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	TOTAL INV PREST Y ANTI	\$	-	
124	DEUDORES FINANCIEROS			
1240101	CRED.FISCAL COMP.CONSU	\$	0,24	
1248206	EGRESOS REALIZADOS EXP	\$	721.938,82	
1249702	ANT.DE FDOS.AÑOS ANTER	\$	656.760,00	
1249707	ANT X DEV EJE ANT EP	\$	743.906,10	
1249708	ANT X DEV EJE ANT EP	\$	2.237.354,30	
1248581	CXC IVA COMPRAS	\$	7.048,03	
1249801	C X C AÑOS ANTERIORES	\$	25.231.907,92	
	TOTAL DE DEUDORES FINA			\$ 29.598.915,41
13	INVERSIONES EN EXISTEN			
132	EXISTENCIAS P'PRODUCCI			
13201	EXIST.DE MATERIAS PRIM			
1320101	EXIST.PROD. AGROPECUAR	\$	14.201,85	
1320102	EXIS.EN PROD.QUIM.E IN	\$	65.386,77	
13205	EXIS.PRODUC.TERMINADOS			
1320501	EXIST.PRODUC.AGROPECUA	\$	4.987,42	
1320502	EXIST.PROD.QUIMICOS E	\$	1.456.537,78	
1320599	EXIST.EN OTROS PROD.TE	\$	3.815.339,38	
13208	EXIS.B.USO Y CONS.PROD			
1320801	EXIST.DE ALIMENTOS Y B	\$	779,36	
1320802	VESTUARIO,LENC.Y PREND	\$	549.989,74	
1320803	COMBUSTIBLES Y LUBRICA	\$	55.121,30	
1320804	MATERIALES DE OFICINA	\$	98.578,37	
1320805	MATERIALES DE ASEO	\$	18.952,05	
1320806	HERRAMIENTAS	\$	19.101,69	
1320807	MAT.IMPRES.FOT.REPRO.Y	\$	12.811,09	
1320809	MEDICINAS Y PROD.FARMA	\$	4,62	
1320811	MAT.CONST.ELEC.PLOM.Y	\$	25.287,39	
1320812	MATERIALES DIDACTICOS	\$	3.385,66	
1320813	REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$	863.996,07	
1320899	OTROS BIENES DE USO Y	\$	1.083.262,51	
	TOTAL EXIST.PRODUCCION			\$ 8.087.723,05
13408	EXIST.BIENES PARA INVE			
1340802	EXIST.VEST.LENCERIA Y	\$	83.053,58	
1340803	EXIST.COMBUSTIBLES Y L	\$	9.081,03	
1340804	EXIST.DE MAT. DE OFICI	\$	13.865,37	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1340805	EXIST.MATERIALES ASEO	\$	1.177,85		
1340806	EXIST.DE HERRAMIENTAS	\$	11.633,75		
1340807	EXIST.MAT.DE IMPRESION	\$	321,34		
1340811	EXIST.MAT. DE CONSTRUCC	\$	5.172.164,54		
1340813	EXIST.DE REP.Y ACCESOR	\$	81.066,96		
1340814	EXIST.PROD.ACT.AGROPEC	\$	8.553,80		
1340819	ADQ.ACCESORIOS INSUMOS	\$	230,00		
1340899	EXIST.DE OTROS DE USO	\$	7.257,23		
	TOTAL EXIST.B/INVERSIO	\$		5.388.405,45	
135	INVERS.EN COMERC.Y DIS				
	TOTAL EXIST.P' VENTA	\$	-		
	TOTAL CORRIENTE				\$ 88.145.916,84
	LARGO PLAZO				
1220502	BONOS DEL ESTADO	\$	34.565,76		
1220507	PARTICIP. FIDUCIARIAS	\$	726.832,38		
	TOTAL INVERS.PERMANENT	\$		761.398,14	
	FIJO				
14	INVERS.EN BIENES L/DUR				
141	BIENES DE ADMINISTRACI				
1410103	MOBILIARIOS	\$	5.023,15		
1410104	MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$	3.053.011,00		
1410105	VEHICULOS	\$	482.352,16		
1410106	HERRAMIENTAS	\$	141.910,42		
1410107	EQUIP.SIST.Y PAQ.INFOR	\$	3.867.602,00		
1410109	LIBROS Y COLECCIONES	\$	930,00		
14103	BIENES INMUELBES				
1410301	TERRENOS	\$	548.158,23		
1410302	EDIF.LOCALES,Y RESIDEN	\$	757.782,77		
1410399	OTROS BIENES INMUEBLES	\$	3.477,65		
1410512	SEMOVIENTES	\$	540,00		
	TOTAL BINES ADMINISTRA	\$		8.860.787,38	
1419902	(-)DEP.ACUM.EDIF.LOCAL	\$	-176.029,43		
1419903	(-)DEP.ACUM.MOBILIARIO	\$	-10.061,62		
1419904	(-)DEP.ACUM.DE MAQUINA	\$	-2.096.958,80		
1419905	(-)DEP.ACUM.DE VEHICUL	\$	-413.108,63		
1419906	(-)DEP.ACUM. HERRAMIEN	\$	-101.976,41		
1419907	(-)DEP.ACUM.EQUIPOS,SI	\$	-3.096.619,51		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1419909	(-)DEP.DE LIBROS Y COL	\$	-467,75	
1419999	(-)DWEPE.ACUM.OTROS BIE	\$	-95.415,94	
	TOTAL DEPREC.ACUMULADA			\$ -5.990.638,09
142	BIENES DE PRODUCCION			
14201	BIENES MUEBLES			
1420103	MOBILIARIOS	\$	519.466,38	
1420104	MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$	43.828.905,85	
1420105	VEHICULOS	\$	3.872.975,13	
1420106	HERRAMIENTAS	\$	393.395,00	
1420107	EQUIP.SIST.Y PAQ.INFOR	\$	1.230.888,78	
1420109	LIBROS Y COLECCIONES	\$	5.211,44	
14203	BIENES INMUEBLES			
1420301	TERRENOS	\$	18.246.827,36	
1420302	EDIFICIOS,LOCALES,RESI	\$	51.540.554,69	
1420399	OTROS BIENES INMUEBLES	\$	361.427.677,27	
14205	BIENES BIOLOGICOS			
1420512	SEMOVIENTES	\$	25.296,56	
1420513	BOSQUES	\$	19.202,06	
	TOTAL BIENES DE PRODUC			\$ 481.110.400,52
14299	(-)DEPREC.ACUMULADA			
1429902	(-)DEP.ACUM.EDIFICIOS,	\$	-24.926.999,73	
1429903	(-)DEP.ACUM.MOBILIARIO	\$	-441.591,11	
1429904	(-)DEP.ACUM.MAQUIN.Y E	\$	-24.581.793,61	
1429905	(-)DEP.ACUM.VEHICULOS	\$	-3.408.414,56	
1429906	(-)DEP.ACUM.HERRAMIEN	\$	-262.539,66	
1429907	(-)DEP.ACUM.EQUIPOS,SI	\$	-1.166.986,03	
1429909	(-)DEP.ACUM.DE LIBROS	\$	-3.646,69	
1429999	(-)DEP.ACUM.OTROS BIEN	\$	-131.299.498,68	
	TOTAL DEPREC.ACUMULADA			\$-186.091.470,07
144	BIENES DE PROYECTOS			
1440103	MOBILIARIOS	\$	35.169,37	
1440104	MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$	408.260,26	
1440105	VEHICULOS	\$	150.421,60	
1440107	EQUIPOS,SISTEMAS Y PAQ	\$	20.273,44	
1440301	TERRENOS	\$	953.903,07	
	TOTAL BIENES DE INVERS			\$ 1.568.027,74
14499	(-)DEP.ACUMULADA			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1449903	(-)DEP.ACUM.MOBILIARIO	\$	-16.426,46	
1449904	(-)DEP.ACUM.MAQUINARIA	\$	-161.832,93	
1449905	(-)DEP.ACUM.VEHICULOS	\$	-88.897,91	
1449907	(-)DEP.ACUM.EQUIPOS,SI	\$	-11.522,21	
	TOTAL DE DEP.ACUMULADA	\$		-278.679,51
15	INVERS. PROYEC.Y PROGR			
151	INVERSIONES EN OBRAS P			
1515101	INFRASTRUCT.AGUA POTA	\$	2.020.764,21	
1515103	INFRASTRUCT.DE ALCANT	\$	3.668.670,22	
1515107	CONSTRUC.Y EDIFICACION	\$	4.854,17	
15154	OBRAS EN LINEAS TELEFO			
1515402	LINEAS,REDES TELEFONIC	\$	1.491.732,89	
15155	MANT.Y REPAR.MAYORES O			
1515501	EN OBRAS DE INFRAESTRU	\$	4.736,99	
15192	ACUMUL.COST.OBRAS PROC	\$	61.854.787,05	
152	INVERS.EN PROGRAM.EN E			
	TOTAL EN INVERS.EN PRO	\$		69.045.545,53
	TOTAL LARGO PLAZO			\$368.985.371,64
125	INVERSIONES DIFERIDAS			
1253101	PREPAGOS DE SEGUROS	\$	3.998,50	
1253301	PREPAGOS DE SEGUROS	\$	136.742,44	
1253501	PREPAGOS DE SEGUROS	\$	12.528,25	
126	INVERSIONES NO RECUPER			
12607	DEUDORES FINANC.NO REC	\$	3.258.451,53	
1269907	(-)PROVISION P'INCOBRA	\$	-9.395.916,43	
	TOTAL INV.DIF.Y NO REC	\$		-5.984.195,71
131	EXIST.P'CONSUMO CORRIE			
1310101	EXISTENCIAS EN ALIMENT	\$	466,42	
1310102	EXIST.DE VESTUARIO,LEN	\$	179.831,03	
1310103	EXIST.DE COMBUST.Y LUB	\$	2.372,65	
1310104	EXIST. MAT. DE OFICINA	\$	15.043,58	
1310105	EXIST. DE MAT. DE ASEO	\$	3.777,74	
1310107	EXIST.DE MAT.DE IMPRES	\$	165,35	
1310108	EXIST.DE ENST.MEDICO M	\$	210,31	
1310109	EXIST.EN MEDICINAS Y P	\$	419,04	
1310110	EIXST.EN MAT.DE LABORA	\$	45,56	
1310199	EXIST.DE OTROS DE USO	\$	7.004,61	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

131,03	EXIST.DE BS D'USO INVE		
	TOTAL DE EXISTENCIAS	\$	209.336,29
	TOTAL DEL ACTIVO		\$ 451.356.429,06

P A S I V O

CORRIENTE

21	DEUDA FLOTANTE		
212	DEPOSITOS Y FDOS.TERCE		
21201	DEPOSITOS DE INTERMEDI	\$	-1.606.656,07
21203	FONDOS DE TERCEROS	\$	-86.341,28
21205	ANTICIPOS BIENES Y SER	\$	-8.165.167,97
21217	CR4EDITOS PROV.X REINT	\$	-10.883,63
21261	ACREED.X CONCIL.BANCAR	\$	-1.455.158,76
	TOTAL DEP.FDOS.TERCERO	\$	-11.324.207,71
213	CUENTAS POR PAGAR		
21351	C X P GTOS. PERSONAL	\$	-193.390,81
21353	C X P BIEN.Y SERV.CONC	\$	-48.032,72
21357	C X P OTROS GASTOS	\$	-4.921,81
21361	C X P GTOS.PERS.PRODUC	\$	-735.306,72
21363	C X P BIENES SERV.PROD	\$	-542.390,09
21367	C X P OTROS GTOS.PRODU	\$	-17.318,68
21371	C X P GTOS.PERS.INVERS	\$	-132.964,52
21373	C X P BIENES SERV.INVE	\$	-49.265,95
21375	C X P OBRAS PUBLICAS	\$	-17.972,47
21377	C X P OTROS GTOS.INVER	\$	-1.412,55
2138101	C X P IVA C/ESP.100%	\$	-8.812,96
2138102	C X P IVA PERS.NAT.SRI	\$	-21.892,02
2138103	C X P ICA BIENES P/70%	\$	-64.080,65
2138104	C X P IVA BIENES 30%	\$	-9.367,56
2138105	C X P IVA SERV.PR 30%	\$	-5.240,15
2138106	C X P IVA SERV.SRI 70%	\$	-55.508,34
2138107	C X P IVA-FACT.COB100%	\$	-350.202,84
2138108	CXP IVA.BIENES 90%	\$	-5.880,98
2138109	CXP IVA.BIENES SRI 10%	\$	-2.830,99
2138110	C X P IVA SERV PRV 80	\$	-6.671,85
2138111	CXP IVA SERV.SRI 20%	\$	-1.364,52
2138112	C X P IVA OBRAS SRI 30	\$	-23.256,97
21384	C X P INVER.BIENES.L/D	\$	-513.873,34



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	TOTAL CTAS. POR PAGAR		\$	-2.811.959,49
223	EMPRESTITOS			
22301	CREDITOS INTERNOS			
2230101	CRED.SECT.PUBLICO FINA	\$	-2.596.048,22	
2230102	CRED.SECT.PUBL.NO FINA	\$	-143.184,99	
2230103	CRED.SECT.PRIV.FINANCI	\$	-1.279.630,17	
22303	CREDITOS EXTERNOS			
2230301	CREDITOS DE ORG.MULTIL	\$	-4.549.452,72	
	TOTAL DE EMPRESTITOS		\$	-8.568.316,10
	CREDITOS FINANCIEROS			
22453	INTER.DEUDA INTERN.X P			
22455	INTER.DEUD.EXTER.X PAG			
2249801	C X P AÑOS ANTERIORES	\$	-7.371.985,25	
2248203	DEP Y FONDOS TERCEROS			
	TOTAL DE CREDITOS FINA		\$	-7.371.985,25
	TOTAL CORRIENTE			\$ -30.076.468,55
	LARGO PLAZO			
22	DEUDA PUBLICA			
223	EMPRESTITOS			
22301	CREDITOS INTERNOS			
2230101	CREDITOS SECT.PUB.FINA	\$	-6.939.627,16	
2230102	CREDITOS SECT.PUB.NO F	\$	-1.305.571,63	
2230301	CREDITOS ORG.MULTILATE	\$	-41.168.767,15	
22497	C X P AÑOS ANTERIORES			
	TOTAL PASIVO LARGO PLA			\$ -49.413.965,94
225	OTROS PASIVOS			
22591	PRIVISIONES ACT.CONSUM			
2259103	DECIMOTERCER SUELDO	\$	-29.036,55	
2259104	DECIMOCUARTO SUELDO	\$	-25.760,00	
22592	PROVISIONES PRODUCCION			
2259202	FONDO DE RESERVA	\$	-1.874,39	
2259203	DECIMOTERCER SUELDO	\$	-80.227,83	
2259204	DECIMOCUARTO SUELDO	\$	-88.780,00	
22593	PROVISIONES INVERSION			
2259302	FONDO DE RESERVA	\$	-133,61	
2259303	DECIMOTERCER SUELDO	\$	-16.066,37	
2259304	DECIMOCUARTO SUELDO	\$	-14.490,00	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	TOTAL OTROS PASIVOS		\$	-256.368,75	
	TOTAL PASIVO				\$ -79.746.803,24
PATRIMONIO					
611	PATRIMONIO ACUMULADO				
61107	PATRIMONIO EMPRESAS PU	\$-363.940.415,92			
61121	CORRECCION MONET.PATRI	\$ -239.714,61			
61199	DONAC.BIENES MUEB.E IN	\$ -1.045.796,24			
	TOTAL PATRIMONIO PUBLI			\$-365.225.926,77	
612	RESERVAS	\$ -9.905,52			
618	RESULTADOS EJERCICIOS				
	TOTAL RESULTADOS EJ.AN			\$ -9.905,52	
619	(-)DISMINUC.PATRIMONIA				
61991	(-)DISMINUC.EN DISPONI	\$ 79.314,88			
61993	(-)DISMINUC.EN EXISTEN	\$ 49.940,24			
61994	(-)DISMINUC.BIENES L/D	\$ 127.809,68			
	TOTAL DISMINUC.PATRIMO			\$ 257.064,80	
61803	RESULTADOS EJERC.VIGEN			\$ -6.630.858,33	
	TOTAL PATRIMONIO				\$-371.609.625,82
	TOTAL PATRIMONIO Y PAS				\$-451.356.429,06
	CUENTAS DE ORDEN	\$ 16.340.401,73			



3.4.1.3 Notas aclaratorias a los Estados Financieros

Antecedentes

ETAPA EP es una empresa dedicada a la venta de servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento.

El departamento de Cobranzas y Coactivas, se dedica a gestión de cobro de las deudas pendientes que tiene la entidad, actualización oportuna de los registros de departamento; así como a la generación y ejecución de juicios de coactivas.

Base Legal

El 2 de enero de 1968, mediante Ordenanza debidamente expedida se creó la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado (ETAPA). Mediante Ordenanza Municipal publicada el 27 de febrero de 2002, se reguló la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA.

El 14 de enero de 2010 se deroga la Ordenanza Municipal publicada el 27 de febrero de 2002, y se da paso a la nueva Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento De Cuenca – ETAPA EP.

Principales disposiciones legales

- Constitución del Ecuador
- Ley Orgánica de Empresas Públicas
- Normas de Control Interno para las Entidades Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos
- Manual de Auditoría Gubernamental



- Código de Ética
- Manual de funciones

Misión

“Somos una Empresa que mejora la calidad de vida de los habitantes, ofreciendo servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento manteniendo los más altos estándares de calidad, a través de una gestión económica, social y ambientalmente responsable”.

Estructura orgánica

Nivel Directivo: Directorio

Nivel Ejecutivo: Gerencia General

Nivel Asesor: Subgerencia Jurídica
Subgerencia de Planificación
Auditoría Interna

Nivel de Apoyo: Secretaria General
Subgerencia de Comunicación
Subgerencia Financiera
Subgerencia Administrativa
Subgerencia de Gestión de Talento Humano
Subgerencia de Tecnologías de Información
Relaciones Comunitarias
Transferencia Tecnológica



Nivel Operativo:

- Subgerencia de Desarrollo de Red
- Subgerencia de Operaciones de Telecomunicaciones
- Subgerencia de Regulación e Interconexión
- Subgerencia de Desarrollo de Infraestructura
- Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento
- Subgerencia de Mercadeo
- Subgerencia de Ventas
- Subgerencia de Servicio al Cliente
- Subgerencia de Gestión Ambiental

Objetivos

- Alcanzar la sostenibilidad financiera
- Maximizar el nivel de satisfacción de los clientes
- Expandir el crecimiento de ETAPA a nuevos mercados
- Optimizar la estructura de costos y gastos para aumentar la eficiencia, lograr una gestión empresarial enfocada en resultados
- Mejorar la gestión en todo el ciclo del cliente de las líneas de negocio
- Incrementar el valor generado por ETAPA a sus grupos de interés
- Incrementar líneas de negocio y servicios innovadores
- Contar con talento humano competente y motivado
- Incrementar el uso de soluciones integradas
- Aprovechar el conocimiento e información de la empresa
- Adoptar prácticas y regulaciones de buen Gobierno Corporativo

Financiamiento

Las fuentes de financiamiento de ETAPA EP son los recursos de autogestión y créditos. La entidad se acoge al artículo 42 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas que señala:



Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios, así como de otros emprendimientos...contratación de créditos.

Las asignaciones iniciales de ingresos para el año 2017 de la institución son los siguientes, en millones de dólares:

Descripción Partida	Asignación Inicial
Ingresos Corrientes	87.249.946
Ingresos de Capital	9.721.101
Ingresos de Financiamiento	65.530.734
TOTAL INGRESOS	161.492.781

Figura 22 Asignaciones de ingresos ETAPA EP

Elaboración: Autoras

Principales políticas y prácticas contables

ETAPA EP se acoge al apartado de políticas contables que se encuentra en el Acuerdo Ministerial 067: Normativa de Contabilidad Gubernamental, que indica:

Las políticas de contabilidad gubernamental constituyen los lineamientos, directrices, principios, bases, reglas, procedimientos específicos y pautas básicas que guían el proceso contable para generar información consistente, relevante, verificable y comprensible; hacen referencia a las técnicas cualitativas y cuantitativas de valuación de los hechos económicos en el momento en el que se realiza el registro contable.

Los principios para contabilidad gubernamental (Ministerio de Finanzas, 2016) aplicados en la entidad son los siguientes:



Principios	Definición
Devengado	Los flujos se registran cuando se crea, transforma, intercambia, transfiere o extingue un valor económico.
Asociación contable presupuestaria	Los flujos de débitos y créditos de las cuentas, solamente tendrán asociación a un concepto del clasificador presupuestario; dichos flujos serán comparados con las estimaciones presupuestarias, a efectos de determinar las desviaciones en la ejecución; sólo por excepción, la asociación presupuestaria se producirá a más de un concepto contable.
Medición económica	Serán registrados los recursos materiales e inmateriales, las obligaciones, los derechos, el patrimonio y sus variaciones; deben considerarse mediciones apropiadas a las características y circunstancias que dan origen a las diferentes transacciones y operaciones del ente público, siempre que posean valor económico para ser expresados en términos monetarios.
Hecho económico	Es cualquier actividad u operación que realice la entidad.
Igualdad contable	Serán registrados los hechos económicos sobre la base de la igualdad, entre los recursos disponibles (activos) y su financiamiento (pasivos y patrimonio), aplicando el método de la Partida Doble.
Realización	Las variaciones en el patrimonio serán reconocidas cuando los hechos económicos que las originen cumplan con los requisitos legales.



Relevancia	La información financiera es relevante si es capaz de influir en el logro de los objetivos; es decir, cuando tiene valor confirmatorio, valor predictivo o ambos.
Representación fiel	Se refiere a la capacidad de exponer la información financiera de manera objetiva, creíble, fidedigna, prudente, sin error; permitiendo constituir una representación de los hechos puestos de manifiesto con el máximo rigor, características básicas y condiciones de los hechos reflejados, garantizando la utilidad y toma de decisiones de la información financiera.
Prudencia	La prudencia consiste en la precaución al realizar la exposición de determinados hechos o transacciones sujetas a incertidumbre, de tal manera que los activos y los ingresos no se sobrevaloren y que las obligaciones y los gastos no se infravaloren.
Importancia relativa	La importancia relativa o materialidad se refiere a que los principios, normas y procedimientos técnicos para la administración financiera, se aplicarán con sentido práctico siempre y cuando no se distorsione la información contable y presupuestaria institucional, sectorial o global.
Comprensibilidad	Es la cualidad de la información financiera que permite a los usuarios conocer y captar su significado, la misma que se mejora cuando la información se clasifica, describe y presenta de forma clara y concisa.
Oportunidad	La información financiera y contable deberá ser producida de forma que las decisiones económicas y financieras puedan ser tomadas a tiempo.



Comparabilidad	Es la característica cualitativa y cuantitativa que permite la identificación, comprensión simultánea y diferenciada de uno o varios estados financieros, comparándolos entre sí, con la finalidad de simular situaciones que permitan identificar cambios en los diferentes momentos de análisis de las entidades y toma de decisiones.
Verificabilidad	Es la cualidad de la información que ayuda a asegurar a los usuarios que la información de los estados financieros representa fielmente los hechos económicos.

Figura 23 Principios de Contabilidad Gubernamental

Elaboración: Autoras

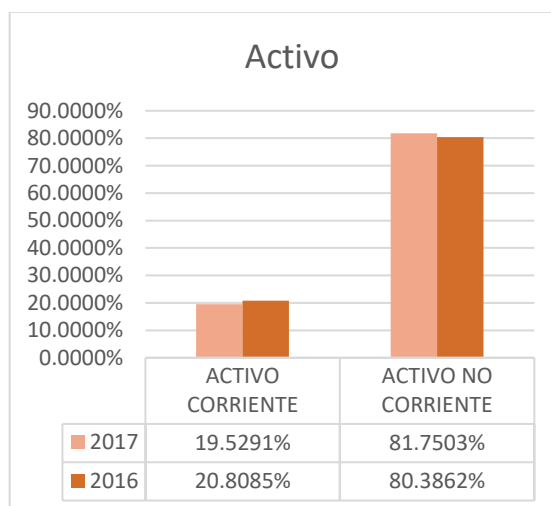


3.4.2 Sección II: Información Financiera Complementaria

Análisis Activo

Tabla 4 Análisis activo

	ACTIVO	
	ACTIVO	ACTIVO NO
	CORRIENTE	CORRIENTE
2017	19,5291%	81,7503%
2016	20,8085%	80,3862%



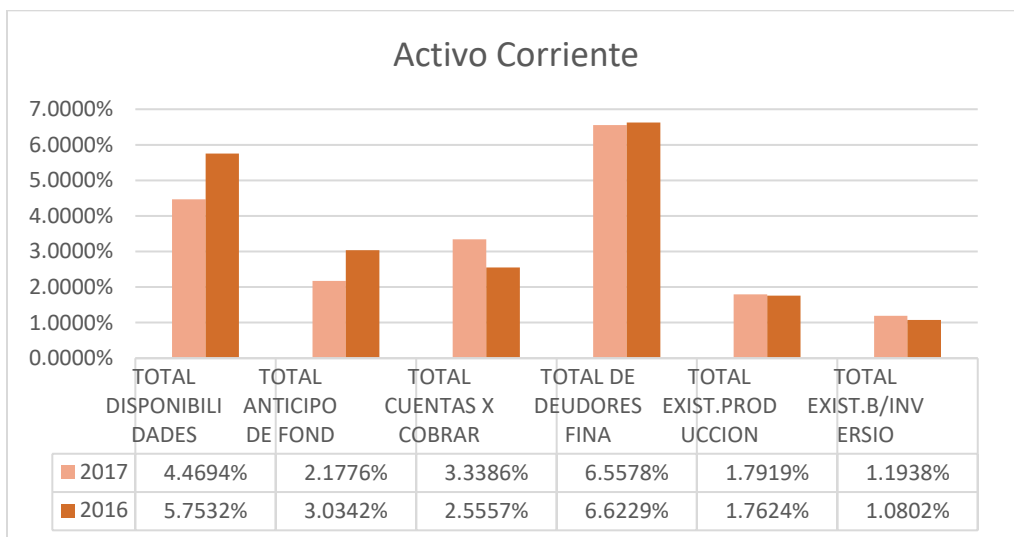
Para el año 2017, el activo corriente representa el 19,5291% del total de activo; y, el activo no corriente representa el 81,7503%.

Tabla 5 Análisis activo corriente

ACTIVO CORRIENTE					
TOTAL DISPONIBILIDADES	TOTAL ANTICIPO DE FOND	TOTAL CUENTAS X COBRAR	TOTAL DE DEUDORES FINA	TOTAL EXIST.PRODUCCION	TOTAL EXIST.B/INVERSIO



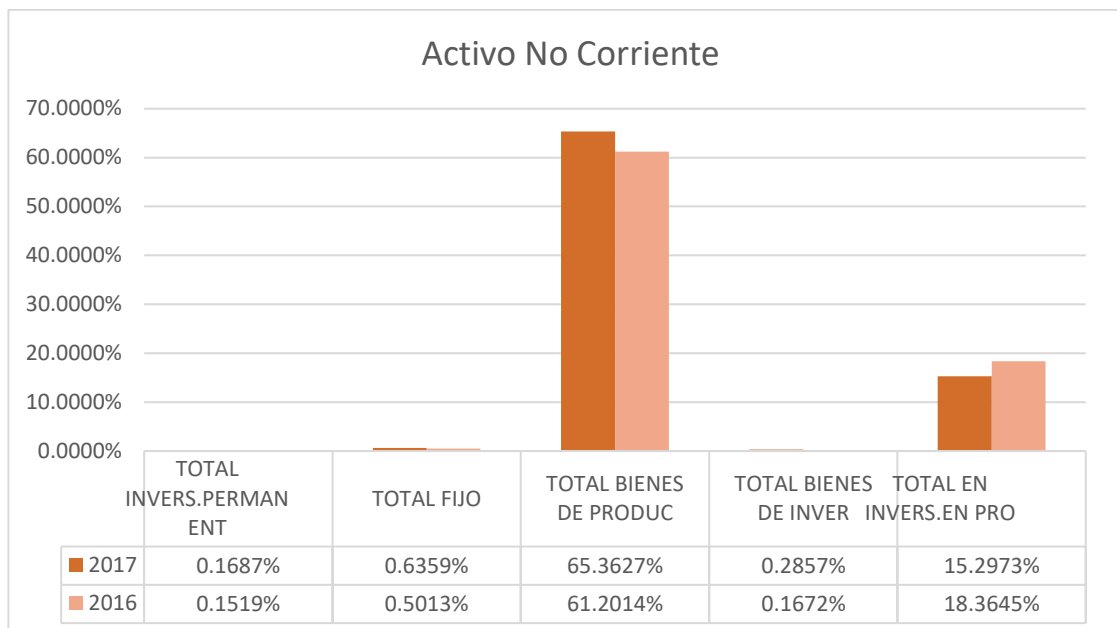
2017	4,4694%	2,1776%	3,3386%	6,5578%	1,7919%	1,1938%
2016	5,7532%	3,0342%	2,5557%	6,6229%	1,7624%	1,0802%



Para el año 2017, Disponibilidades, representa el 4,4694%; Anticipo de Fondos, constituye el 2,1776%; Cuentas por Cobrar, compone el 3,3386%; Deudores Financieros, conforma el 6,5578%; Existencias Producción, representa el 1,7919%; y, Existencias B/Inversión, constituye el 1,1938% del total del Activo.

Tabla 6 Análisis activo no corriente

	ACTIVO NO CORRIENTE				
	TOTAL INVERS.PERMANENT	TOTAL FIJO	TOTAL BIENES DE PRODUCCION	TOTAL BIENES DE INVER	TOTAL EN INVERS.EN PRO
2017	0,1687%	0,6359%	65,3627%	0,2857%	15,2973%
2016	0,1519%	0,5013%	61,2014%	0,1672%	18,3645%

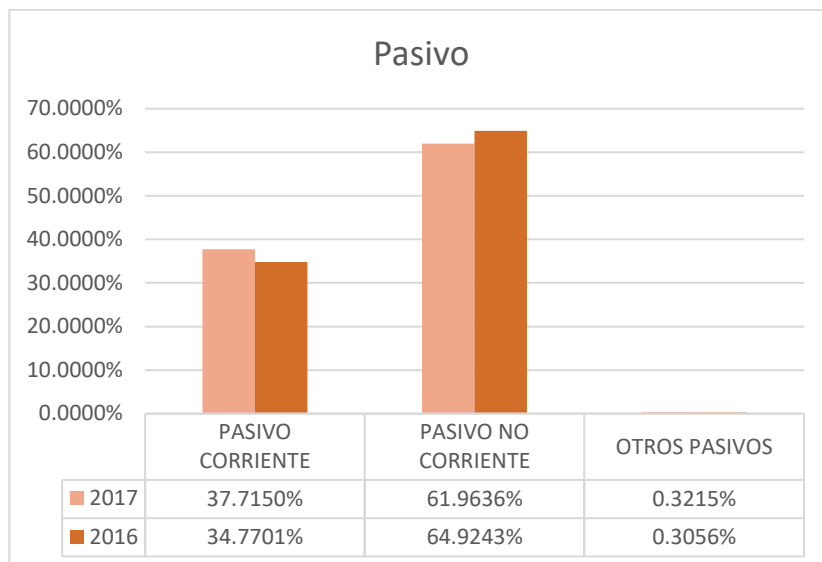


Para el año 2017, Inversiones Permanentes, representa el 0,1687%; Fijo, conforma el 0,6359%; Bienes de Producción, conforma el 65,3627%; Bienes de Inversión, compone el 0,2857%; y, Inversiones en Programas y Proyectos, representa el 15,2973% del total del Activo.

Análisis Pasivo

Tabla 7 Análisis pasivo

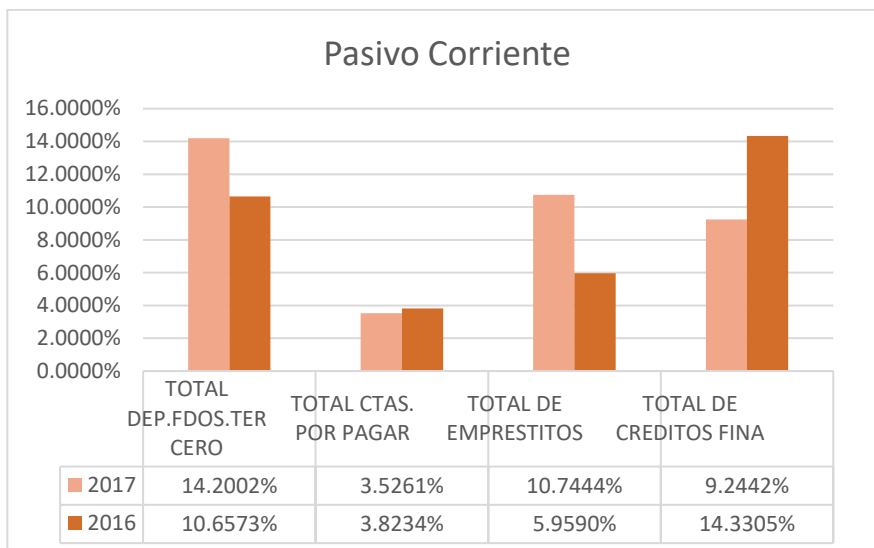
	PASIVO		
	PASIVO CORRIENTE	PASIVO NO CORRIENTE	OTROS PASIVOS
2017	37,7150%	61,9636%	0,3215%
2016	34,7701%	64,9243%	0,3056%



El Pasivo está compuesto por Pasivo Corriente, que representa el 37,7150%; Pasivo No Corriente, que conforma el 61,9636%; y, Otros Pasivos, que componen el 0,3215% restante.

Tabla 8 Análisis pasivo corriente

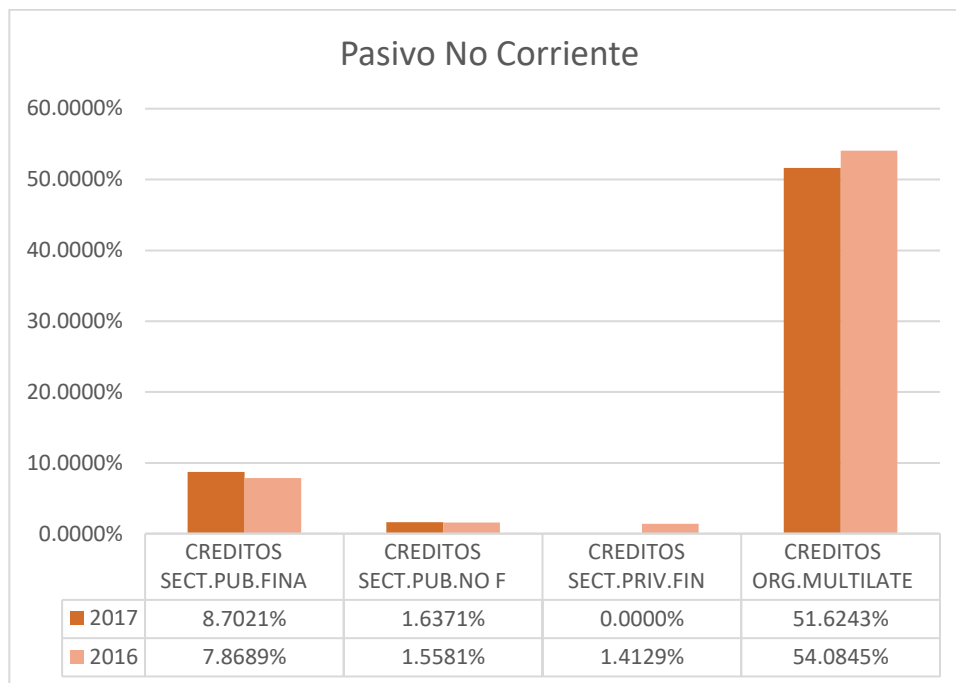
PASIVO CORRIENTE				
	TOTAL	TOTAL	DE	TOTAL DE
	DEP.FDOS.TERCERO	CTAS. POR PAGAR	EMPRESITOS	CREDITOS FINA
2017	14,2002%	3,5261%	10,7444%	9,2442%
2016	10,6573%	3,8234%	5,9590%	14,3305%



Para el 2017, Depósito Fondos Tercero, representa el 14,2002%; Cuentas por Pagar, constituye el 3,5261%; Empréstitos, conforma el 10,7444%; y, Créditos Financieros, compone el 9,2442% del total del Pasivo.

Tabla 9 Análisis pasivo no corriente

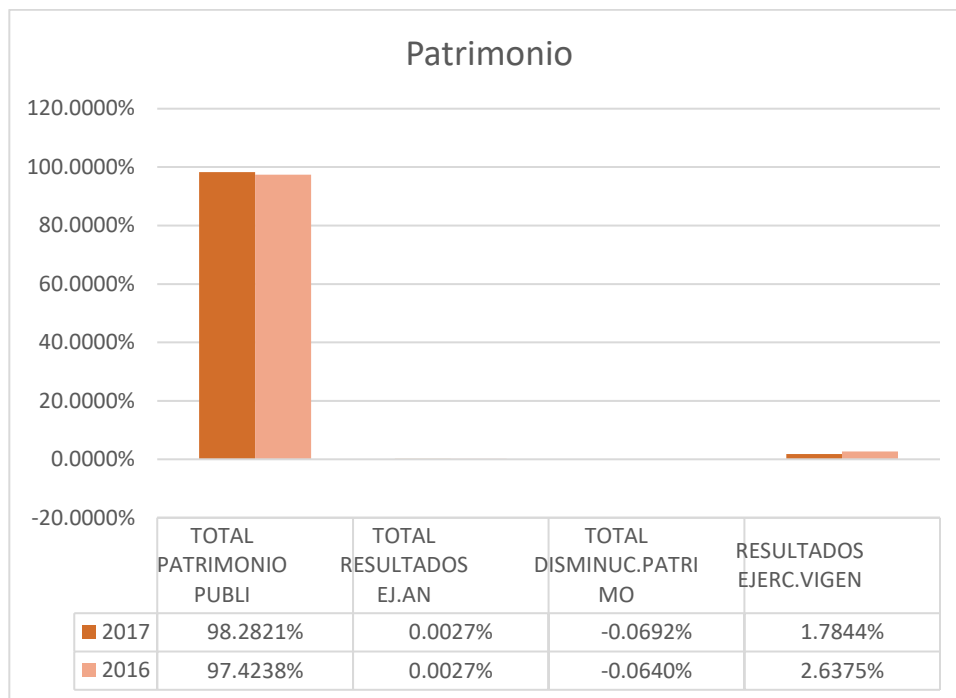
PASIVO NO CORRIENTE				
	CREDITOS SECT.PUB.FINA	CREDITOS SECT.PUB.NO F	CREDITOS SECT.PRIV.FIN	CREDITOS ORG.MULTILATE
2017	8,7021%	1,6371%	0,0000%	51,6243%
2016	7,8689%	1,5581%	1,4129%	54,0845%



Para el 2017, Créditos Sector Público Financiero, representa el 8,7021%; Créditos Sector Público No Financiero, compone el 1,6371%; y, Créditos Organismos Multilaterales, constituye el 51,6243% del total del Pasivo.

Tabla 10 Análisis patrimonio

	PATRIMONIO			
	TOTAL PATRIMONIO PUBLI	TOTAL RESULTADOS EJ.AN	TOTAL DISMINUC.PATRIMO	RESULTADOS EJERC.VIGEN
2017	98,2821%	0,0027%	-0,0692%	1,7844%
2016	97,4238%	0,0027%	-0,0640%	2,6375%



El Patrimonio, está compuesto por Patrimonio Público, que representa el 98,2821%; Resultados Ejercicios Anteriores, que conforma el 0,0027%; Disminución Patrimonio, que compone el -0,0692%; y, Resultados Ejercicio Vigente, que constituye el 1,7844%.

Indicadores de Liquidez y Solvencia

LIQUIDEZ Y SOLVENCIA			2017	2016
1	Corriente	Activo Cte./Pasivo Cte.	2,930726947	3,003843174
2	Capital Trabajo Neto	Activo Cte. - Pasivo Cte.	\$58.069.448,29	\$63.102.998,30



El indicador Corriente, nos demuestra que aproximadamente 2,93 deudas a corto plazo son cubiertas por el activo.

El Capital Neto de Trabajo, nos indica que la entidad dispone de \$58.069.448,29 para operaciones diarias, luego de haber saldado sus deudas.

Indicadores de Rentabilidad

RENTABILIDAD			2017	2016
1	Margen de Supéravit	Supéravit/ Venta de Bienes y Servicios	9,1176%	12,9356%
2	Rendimiento de Inversión	Supéravit/Activo	1,4691%	2,1121%

Margen de Supéravit, nos indica que se obtiene el 9,1176% de beneficio por las ventas realizadas, teniendo en cuenta los costos y gastos que incurren en ellas. Rendimiento de inversión, nos demuestra que el activo tiene una capacidad del 1,4691% para generar beneficios, sin considerar cómo estos han sido financiados.

Indicadores de Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO			2017	2016
1	Endeudamiento	Pasivos Totales/Activos Totales	17,6683%	19,9231%

La participación de los acreedores de ETAPA EP, representa el 17,6683% del total de los activos.



3.4.3 Sección III: Resultado de la Auditoría

Capítulo I

Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de informes de auditoría anteriores

En el informe de examen especial a las cuentas por cobrar y deudores financieros de ETAPA EP, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, efectuada por la Unidad de Auditoría Interna que determinó diecisiete recomendaciones, de las cuales no se han llevado a cabo las siguientes:

- El Gerente General dispondrá al Subgerente de Servicio al Cliente, Administrador del Departamento de Facturación, Supervisor de Recuperación de Inversiones, que en coordinación con el Subgerente de Tecnologías de la Información, depuren y actualicen el cataastro de los clientes con toda la información requerida para la emisión de facturas y título de crédito, utilizando para ello las herramientas informáticas necesarias que permitan identificar la ubicación de los predios en donde se encuentran las instalaciones de agua potable, telefonía, internet, red de datos, televisión satelital, convenios rurales, o en donde se realicen obras por contribución especial de mejoras y otros; y que permitan conocer y mantener actualizada la base de datos de los clientes.
- El Gerente General dispondrá a las Administradoras de los Departamentos de Contabilidad y Activos Fijos (E), de Tesorería (E), y de Coactivas (E), que en coordinación con el Subgerente de Tecnologías de la Información, se implemente mecanismos de control en la información generada en los sistemas informáticos utilizados en la administración financiera de la empresa, a fin de poder detectar inconsistencias presentadas en los



reportes o información extraída de los mismos y tomar acciones correctivas necesarias y oportunas para que los reportes financieros proporcionen seguridad razonable de la información presentada.

- La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas realizará un análisis de la capacidad operativa de los notificadores con relación al número de notificaciones o citaciones que se realizan diaria, semanal o mensualmente y la reasignación de procesos, a fin de que sean notificados o citados oportunamente.

Capítulo II

Resultados de la Auditoría

DIFERENCIA DE SALDOS ENTRE EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y COACTIVAS Y CONTABILIDAD

Del análisis efectuado a los valores registrados en los estados financieros del año 2017, se ha constatado una diferencia de los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas y los saldos presentados por contabilidad.

La Norma de Control Interno 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas (Contraloría General del Estado, 2009), indica que:

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.

La Norma de Control interno 405-11 Conciliación y constatación (Contraloría General del Estado, 2009), establece que:

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad.

De igual manera, el Manual de Funciones de ETAPA EP, sección Subgerencia Financiera, componente Departamento de Cobranzas y Coactivas, literal b. señala que:

Es función del departamento, analizar las cifras establecidas en los cuadros diarios y mensuales de la cartera vencida.

El documento de Descripción de Cargos y Perfiles de ETAPA EP, sección Gestión de Cobranza, determina que el departamento se encargará de:

Realizar el cuadro mensual de la cartera como requisito para cierre de balances, en coordinación con Contabilidad.

El hecho se produjo por la falta de supervisión continua y, la no elaboración periódica, por el personal encargado de esta tarea, de conciliaciones de saldos de cuentas de los libros mayores registrados en contabilidad con los valores



registrados en la cartera de la entidad.; así como la limitación para el acceso de los libros mayores de la entidad.

La no conciliación ocasionó una diferencia de \$147.686,75, con relación al saldo mantenido en el departamento de cobranzas y coactivas, la misma que representa un rubro que influye en la veracidad y exactitud de los valores presentados en los estados financieros; sin embargo, a partir del papel de trabajo de Materialidad, podemos concluir que el rubro no cumple con el estándar de materialidad.

Conclusión

Las Administradoras de Contabilidad y Activos Fijos y del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no aplicaron procesos de control y supervisión adecuados para la verificación de los saldos presentados, sin haber realizado una conciliación periódica que permita confrontar a tiempo la información, para encontrar diferencias y proceder con los respectivos ajustes.

Recomendaciones

Al Subgerente Financiero

1. Colocar a un funcionario independiente del registro, para que realice las conciliaciones mensuales de saldos de los libros mayores con los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas, a fin de comprobar la veracidad de la información presentada; y, cuando exista alguna diferencia o error, comunicar oportunamente a la autoridad competente para la respectiva corrección.

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas



2. En coordinación con la Administradora de Contabilidad y Activos Fijos, identificar el origen de la diferencia encontrada, a fin de efectuar los ajustes correspondientes; igualmente, supervisar la veracidad de la información expuesta en los estados financieros.

DETERMINACIÓN DE CALIFICACIÓN Y ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA

Del estudio desempeñado a las muestras de las bases de datos de los servicios de la entidad (agua potable, internet, telefonía y TV digital), se ha reconocido que la cartera no se encuentra clasificada por estado, ni por antigüedad de los registros.

El artículo 28 Gastos generales deducibles del Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno, numeral 3, (Dirección Nacional Jurídica, 2014) expone el tratamiento para créditos incobrables:

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;*
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;*
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;*
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,*
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.*



En el caso de la entidad, el literal b) es el aplicable para la clasificación de la cartera.

La situación se origina por la falta de control y clasificación de los registros de la cartera, y, por la poca supervisión y saneamiento, en el momento oportuno, de la información presentada. También, se refleja en que la entidad no posee un manual efectivo para la clasificación de registros.

La cartera presenta registros que sobrepasan los 3 años desde la emisión, que prácticamente, con la aplicación del literal b) art. 28 numeral 3 del Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno, se convierten en pérdidas directas para la entidad.

Tabla 11 Análisis agua potable

AGUA POTABLE				
ANTIGÜEDAD	ESTADO	MUESTRA	%	TOTAL ADEUDADO
Menor a 12 meses	Recuperable	57	78,08%	5.502,28
Entre 13 y 24 meses	Recuperable	9	12,33%	8.852,51
Entre 25 y 35 meses	Recuperable	1	1,37%	2.637,26
Mayor a 36 meses	Irrecuperable	6	8,22%	4.070,57
		73	100,00%	

Tabla 12 Análisis internet

INTERNET				
ANTIGÜEDAD	ESTADO	MUESTRA	%	TOTAL ADEUDADO
Menor a 12 meses	Recuperable	43	58,90%	1.372,99
Entre 13 y 24 meses	Recuperable	4	5,48%	342,23
Entre 25 y 35 meses	Recuperable	10	13,70%	1.104,81
Mayor a 36 meses	Irrecuperable	16	21,92%	1.944,03



		73	100,00%	
--	--	----	---------	--

Tabla 13 Análisis telefonía

TELEFONIA				
ANTIGÜEDAD	ESTADO	MUESTRA	%	TOTAL ADEUDADO
Menor a 12 meses	Recuperable	35	47,95%	1.065,80
Entre 13 y 24 meses	Recuperable	2	2,74%	59,60
Entre 25 y 35 meses	Recuperable	9	12,33%	503,07
Mayor a 36 meses	Irrecuperable	27	36,99%	8.606,54
		73	100,00%	

Tabla 14 Análisis TV digital

TV DIGITAL				
ANTIGÜEDAD	ESTADO	MUESTRA	%	TOTAL ADEUDADO
Menor a 12 meses	Recuperable	27	38,03%	3.221,98
Entre 13 y 24 meses	Recuperable	18	25,35%	5.541,25
Entre 25 y 35 meses	Recuperable	11	15,49%	1.558,18
Mayor a 36 meses	Irrecuperable	15	21,13%	3.754,51
		71	100,00%	

La cartera se ha clasificado según una escala de colores: verde claro y verde oscuro, valores totalmente recuperables; amarilla, valores en peligro de no recuperarse, pero que si se aplican las medidas necesarias a tiempo se pueden recuperar; y, rojo, que son valores considerados de difícil recuperación.

Por los registros, encontrados en la muestra, con una antigüedad mayor a los 3 años, la pérdida por cuentas incobrables asciende a \$18.375,65.

Conclusión



La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no clasifica a la cartera según su estado (recuperable e irrecuperable), ni tampoco verifica que la antigüedad de los registros no supere los 3 años desde la fecha de emisión de la factura.

Recomendación

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

3. Realizar un saneamiento integral de los registros de la cartera, a fin de clasificar adecuadamente todas las cuentas pendientes de cobro, y dar de baja las deudas irrecuperables.
4. Efectuar acciones de cobro convenientes y en el momento oportuno, según el riesgo de cada deuda presentada, para evitar que estas se clasifiquen en deudas irrecuperables.

CONSERVACIÓN DE DEUDAS CON ENTIDADES RELACIONADAS

A partir de la observación de los registros del Departamento de Cobranzas y Coactivas, se ha identificado la conservación de deudas pendientes de cobro con entidades relacionadas a la entidad.

El artículo 4 Sujetos Pasivos de la Ley de Régimen Tributario Interno, sin numeral, (Dirección Nacional Jurídica, 2014) señala que:

Partes relacionadas. - Para efectos tributarios se considerarán partes relacionadas a las personas naturales o sociedades, domiciliadas o no en el Ecuador, en las que una de ellas participe directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de la otra; o en las que un



tercero, sea persona natural o sociedad domiciliada o no en el Ecuador, participe directa o indirectamente, en la dirección, administración, control o capital de éstas.

La circunstancia se suscita por la falta de observación de la norma al no reconocer y aplicar la definición de entidades relacionadas; falta de acciones de cobro adecuadas, por parte del departamento, para estas entidades relacionadas; y, también se manifiesta en que no existe un manual efectivo, dentro de la entidad, para el tratamiento de esta clase de deudas.

La cartera presenta varios registros, los mismos que se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 15 Resumen deudas entidades relacionadas

CODIGO	SERVICIO			FACTURAS PENDIENTES	TOTAL	% DEUDA CARTERA TOTAL
	AGUA	INTERNET	TELEFONO			
AS	439,68	0,00	0,00	3	439,68	0,002%
CS	7,55	1.249,92	586,63	10	1.844,10	0,009%
CA	818,87	0,00	16,59	2	835,46	0,004%
DC	23,93	0,00	0,00	1	23,93	0,000%
EF	86,50	0,00	0,00	1	86,50	0,000%
EA	12.850,05	71,04	1.099,13	16	14.020,22	0,071%
ED	641,97	889,22	129,74	3	1.660,93	0,008%
EM	7.249,87	418,44	1.307,57	46	8.975,88	0,046%
ES	5.243,19	0,00	219,42	45	5.462,61	0,028%
EC	477,44	435,90	730,63	4	1.643,97	0,008%
ER	6.198,36	0,00	0,00	1	6.198,36	0,032%
ET	44,51	1.459,44	0,52	22	1.504,47	0,008%
EV	15,11	0,00	0,00	1	15,11	0,000%



FB	27,71	0,00	0,00	1	27,71	0,000%
FM	488,87	0,00	0,00	3	488,87	0,002%
GAC	966.620,11	339.692,09	14.719,23	125	1.321.031,43	6,735%
GC	292,07	2.824,86	246,70	26	3.363,63	0,017%
	1.001.525,79	347.040,91	19.056,16	310	1.367.622,86	6,971%

Las deudas con entidades relacionadas, representan un 6,971% del total de la cartera, existiendo 310 facturas pendientes de cobro por un valor de \$1.367.622,86. Este valor, se ha convertido en una cuantía fija de la cartera que solo aumenta con el paso de los años. El rubro más grande, \$1.321.031,43 (6,735%), lo adeuda la entidad GAC.

Conclusión

La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no ejecuta acciones de cobro adecuadas, para poder dar de baja a estas deudas con entidades relacionadas.

Recomendación

Al Gerente General

5. Informar, a través de un estado de cuenta, las deudas pendientes de cobro con cada entidad relacionada, para proceder a un convenio de pagos.

Al Subgerente Financiero





6. Informar al Gerente General, de las deudas pendientes de cobro con entidades relacionadas, para que se encuentre una manera viable de cancelación de los valores de las mismas.

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

7. Informar al Subgerente Financiero, de las deudas pendientes de cobro con entidades relacionadas, para poder clasificar a la cartera adecuadamente.

CONCILIACIÓN DE LAS REGISTROS PENDIENTES DE COBRO ENCONTRADOS EN CARTERA

De la conciliación efectuada a los importes registrados en el año 2017, se ha confirmado una diferencia entre montos adeudados e intereses presentados en la cartera del departamento de cobranzas y coactivas y entre montos adeudados e intereses presentados en las bases de datos del departamento informático.

La Norma de Control Interno 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas (Contraloría General del Estado, 2009), explica que:

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.



De igual manera, el Manual de Funciones de ETAPA EP, sección Subgerencia Financiera, componente Departamento de Cobranzas y Coactivas, literal b. señala que:

Es función del departamento, analizar las cifras establecidas en los cuadros diarios y mensuales de la cartera vencida.

El acontecimiento se produjo por el poco control de registro de valores, y la no elaboración recurrente de las conciliaciones de saldos totales por montos adeudados e intereses, así como conciliación por factura examinando el monto adeudado e interés generado, encontrados en las bases de datos obtenidas en el departamento de cobranzas y coactivas y las bases de datos generadas por el departamento informático.

La no conciliación ocasionó los siguientes resultados:

Tabla 16 Resumen conciliación agua potable

AGUA POTABLE						
CODIGO	SISTEMA		DEPARTAMENTO		DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES
	MONTO ADEUDADO	INTERESES	MONTO ADEUDADO	INTERESES		
66285	44,37	43,57	44,37	68,15	0,00	-24,58
22171	748,81	398,43	748,81	445,11	0,00	-46,68
49353	172,50	6,67	172,50	1,52	0,00	5,15
19436	1.060,63	75,82	99,29	0,00	961,34	75,82
40929	47,28	47,01	47,28	74,80	0,00	-27,79



26744	810,16	929,93	810,16	3.837,30	0,00	-2.907,37
12425	365,55	420,10	365,55	507,09	0,00	-86,99
29837	200,04	3,74	200,04	3,16	0,00	0,58
40318	51,28	51,78	51,28	85,97	0,00	-34,19
37068	3.195,78	3.489,94	3.195,78	4.383,73	0,00	-893,79
23138	62,11	1,28	62,11	1,12	0,00	0,16
28806	248,64	16,84	248,64	8,27	0,00	8,57
34474	471,56	23,08	471,56	22,14	0,00	0,94
26789	273,31	269,29	273,31	173,46	0,00	95,83
4818	20,10	15,24	20,10	17,43	0,00	-2,19
35587	83,86	75,01	83,86	88,30	0,00	-13,29
58508	95,32	94,99	95,32	152,80	0,00	-57,81
44371	742,22	37,85	32,76	1,05	709,46	36,80
36387	495,74	37,03	495,74	16,85	0,00	20,18
6467	13,80	9,66	13,80	10,14	0,00	-0,48
51623	330,44	11,19	330,44	10,57	0,00	0,62

De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de agua potable, 21 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses; en el departamento de cobranzas y coactivas, el interés se calcula



multiplicando el monto adeudado por la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, ajustándola trimestralmente en el sistema informático.

Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda de noviembre de 2016 del código 64095 no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas; lo mismo sucede con la deuda de julio de 2017 del código 44371, no se encuentra registrado en el departamento de cobranzas y coactivas.

Tabla 17 Resumen conciliación internet

INTERNET						
CODIGO	SISTEMA		DEPARTAMENTO		DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES
	MONTO ADEUDADO	INTERESES	MONTO ADEUDADO	INTERESES		
2771	19,40	14,66	19,40	14,60	0,00	0,06
2352	28,50	2,58	28,50	2,59	0,00	-0,01
12197	22,39	13,69	22,39	13,68	0,00	0,01
22669	28,50	2,58	28,50	2,61	0,00	-0,03
54206	85,21	4,27	85,21	4,24	0,00	0,03
29333	145,60	181,68	145,60	181,56	0,00	0,12
67493	8,96	0,45	8,96	0,00	0,00	0,45
43455	11,80	0,81	11,80	0,80	0,00	0,01
33004	16,79	11,62	16,79	11,60	0,00	0,02
16890	15,61	0,61	15,61	0,00	0,00	0,61



11302	22,18	21,73	22,18	21,67	0,00	0,06
17806	74,75	13,89	74,75	13,84	0,00	0,05
19045	47,68	0,12	47,68	0,00	0,00	0,12
56524	13,43	0,81	13,43	0,80	0,00	0,01
17471	31,36	6,84	31,36	6,83	0,00	0,01
24249	18,66	7,34	18,66	7,33	0,00	0,01
54976	25,75	0,00	0,00	0,00	25,75	0,00
48848	22,79	3,00	22,79	2,99	0,00	0,01

De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de internet, 18 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. En el departamento de cobranzas y coactivas, no se encuentran registrados los intereses de las facturas de los siguientes acreedores: código 67493, \$0,45; código 16890, \$0,61; y, código 19045, \$0,12.

Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda del código 54976, no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas.

Tabla 18 Resumen conciliación telefonía

TELEFONÍA						
CODIGO	SISTEMA		DEPARTAMENTO		DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES
	MONTO ADEUDADO	INTERESES	MONTO ADEUDADO	INTERESES		
94016	13,82	7,20	13,82	7,22	0,00	-0,02
228458	25,96	9,05	0,00	0,00	25,96	9,05



156345	3,27	3,56	3,27	3,57	0,00	-0,01
177366	13,11	12,24	13,11	12,25	0,00	-0,01
71791	3,67	1,28	3,67	1,29	0,00	-0,01
226338	14,29	10,06	0,00	0,00	14,29	10,06
135573	9,10	1,18	9,10	1,19	0,00	-0,01
185692	3,62	2,20	3,62	2,21	0,00	-0,01
230506	28,72	35,50	0,00	0,00	28,72	35,50

De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, las deudas de los siguientes acreedores no se encuentran registradas en el departamento de cobranzas y coactivas: código 228458, código 226338, y código 230506.

Tabla 19 Resumen conciliación TV digital

TV DIGITAL						
CODIGO	SISTEMA		DEPARTAMENTO		DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES
	MONTO ADEUDADO	INTERESES	MONTO ADEUDADO	INTERESES		
5425	182,50	22,17	182,50	22,30	0,00	-0,13
3227	46,66	9,53	46,66	9,83	0,00	-0,30
2632	40,81	11,91	40,81	12,08	0,00	-0,17
8476	56,39	27,47	56,39	27,54	0,00	-0,07



2925	2,05	0,40	2,05	0,41	0,00	-0,01
4164	27,29	1,36	27,29	1,37	0,00	-0,01
7775	35,92	17,91	35,92	17,90	0,00	0,01
1078	218,63	60,15	218,63	14,34	0,00	45,81
7186	5,81	0,18	5,81	0,14	0,00	0,04

De los 72 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. La deuda del código 1078, en el departamento de cobranzas y coactivas, registra intereses desde el mes de abril 2017, más no desde marzo de 2016 que es la fecha en la que se genera la factura por el servicio. No se encuentra ninguna diferencia por montos adeudados.

Conclusión

La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no realiza oportunamente el ajuste trimestral de la tasa activa referencial para el cálculo de los intereses; así como, no emplea procedimientos de control del registro de todas las facturas por falta de cobro que ingresan al departamento; sin efectuar periódicamente una conciliación a los rubros de la cartera, no se descubren ciertas diferencias o errores que afectan la veracidad de la información.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas



8. Revisar trimestralmente, el ajuste de la tasa activa referencial, para que el sistema informático calcule los intereses de las deudas de la manera apropiada.
9. Efectuar conciliaciones de rubros de manera trimestral, para poder comparar los valores generados por intereses; así como verificar el correcto registro de las facturas adeudas por los clientes.

INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE CORTE DE SERVICIOS

Del examen realizado a los registros del año 2017 de la cartera de servicios, se ha determinado el incumplimiento con la normativa referente al corte de los mismos.

La Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el Cantón Cuenca, en el artículo 2, señala que:

El uso de agua potable es obligatorio para el consumo doméstico mediante conexiones individuales; y su concesión es facultad de ETAPA para personas naturales o jurídicas que requieran el servicio para otros fines en la forma y condiciones determinadas en la presente Ordenanza y en los Reglamentos correspondientes. La Empresa garantizará la continuidad del servicio, reservándose el derecho a realizar suspensiones o cortes para la construcción de mejoras, reparaciones y otros fines.

El artículo 29 ibídem, estipula que:

Los pagos correspondientes al consumo de agua potable, se realizarán dentro de treinta días subsiguientes a la emisión; en caso de mora, la



planilla de consumo sufrirá un recargo del interés equivalente al máximo convencional permitido por la Ley.

El documento de Políticas de Cortes y Reconexión del Servicio: Telefonía Fija y Banda Ancha, reglamenta que:

Políticas de corte del servicio de telefonía fija:

- *A los clientes con deudas de tres a cinco facturas emitidas y no canceladas se realizará el corte del servicio parcial (corte de llamadas salientes, manteniéndose acceso a llamadas entrantes).*
- *A los clientes con deuda de más de cinco facturas emitidas y no canceladas el corte del servicio será total (corte de llamadas entrantes y salientes) iniciándose el proceso del retiro definitivo del servicio.*

Políticas de corte, reconexión y suspensión definitiva del servicio de banda ancha:

- *Clientes con deuda de más de una factura emitida y no cancelada se procederá con el corte del servicio.*
- *Clientes con tres facturas emitidas y no canceladas se iniciará con el proceso de notificaciones para el retiro definitivo del servicio.*

Las Políticas y Herramientas de Prevención, Fidelización y Retención de Clientes validadas legalmente, en la página 67, apartado Facturación, ordena que:

Corte y Reconexión servicio ETAPA TV:



Se suspenderá el servicio en caso de falta de pago de planillas correspondientes a dos mensualidades vencidas y este se restablecerá una vez que el cliente haya cancelado la totalidad de las obligaciones pendientes.

Si el cliente no cancela los valores pendientes de pago en un lapso de un mes de suspendido el servicio, se procederá a notificar al cliente sobre la deuda pendiente y terminación del contrato.

La eventualidad se generó por la falta de revisión de las políticas de corte, la escasez de verificación de los registros de la cartera de servicios, y la mínima supervisión de los procedimientos llevados a cabo para el cumplimiento de la normativa.

De los análisis efectuados, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 20 Resumen políticas de corte

SERVICIO	CORTE		CUMPLIMIENTO	
	SI	NO	SI	NO
Agua	0%	100%	100%	0%
Internet	64,38%	35,62%	57,53%	42,47%
Telefonía	65,75%	34,25%	45,21%	54,79%
TV Digital	60,56%	39,44%	39,44%	60,56%

En el caso de agua potable, de los 73 registros examinados en la muestra, el 100% cumple con la normativa, misma que impide el corte del servicio por falta de pago; sin embargo, si se encuentran rubros de intereses por mora.

Para internet, de los 73 registros examinados en la muestra, se revela que el 64,38% de las facturas adeudas, se encuentran con un corte de servicio; la normativa ha sido incumplida en un 42,47%. También se observa que, en 28



casos, se debe iniciar con el proceso de notificación para el retiro definitivo del servicio.

De los 73 registros examinados en la muestra de la cartera de telefonía, el 65,75% de los rubros evidencian un corte del servicio, y la normativa se incumple en un 54,79%. Para el corte parcial de la prestación, existen 8 casos pendientes; y, para el corte total y retiro definitivo del servicio, 40 casos se encuentran pendientes.

Los 71 registros examinados en la muestra de la cartera de TV digital, presentan un 60,56% de cortes de servicio realizados; sin embargo, el incumplimiento de la normativa asciende a un 60,56%. Se debería efectuar una notificación de pago de la deuda pendiente y terminación del contrato a 43 casos examinados.

Conclusión

La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no revisa oportunamente la normativa referente a las políticas de corte de servicios; así como, no maneja procesos de supervisión adecuados para controlar el cumplimiento de la misma. Sin verificar periódicamente, los registros de la cartera, en lo concerniente a corte de servicios, no se notifican las deudas pendientes o terminaciones de contratos a los clientes.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:

10. Verificar en los registros de las carteras de los servicios, los casos que se encuentren listos para notificar deudas o terminaciones de contratos, para proceder con los procesos correspondientes.



RECONSTRUCCIÓN DE LOS SALDOS ANUALES REGISTRADOS EN LA CARTERA

A través de los análisis efectuados a los registros de la cartera, se ha determinado que, el Departamento de Cobranzas y Coactivas, no presenta ninguna diferencia en la reconstrucción de los saldos anuales; sin embargo, se ha detectado que no se han calculado intereses en varios años dentro de las deudas de los servicios de agua potable y telefonía.

La Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el Cantón Cuenca, en el artículo 29, señala que:

Los pagos correspondientes al consumo de agua potable, se realizarán dentro de treinta días subsiguientes a la emisión; en caso de mora, la planilla de consumo sufrirá un recargo del interés equivalente al máximo convencional permitido por la Ley.

El hecho se produjo por la falta de revisión de la normativa, y por la no actualización adecuada de los registros presentados.

De los análisis efectuados, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 21 Resumen intereses agua potable

AGUA POTABLE - INTERESES	
AÑO	VALORES
1999	0,00
2000	0,00
2001	0,00



2002	0,00
2003	0,00
2004	0,00
2005	0,00
2006	0,00
2007	0,00

Tabla 22 Resumen intereses telefonía

TELEFONIA - SUMA INTERESES	
AÑO	VALORES
2003	0,00
2004	0,00
2005	0,00
2006	0,00
2007	0,00

Existe una pérdida económica por no generación de intereses en varios años; esta pérdida no puede ser totalmente definida, puesto que el Departamento de Cobranzas y Coactivas tendría que aplicar la tasa activa referencial presentada por el Banco Central del Ecuador, y actualizarla en el momento que el Banco Central la cambie.

Conclusión

La Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no revisa el cálculo de los intereses de las deudas pendientes de pago en los registros de los servicios de agua potable y telefonía. Sin calcular los intereses de estas deudas,



se genera una pérdida económica para la entidad, y no se exponen los rubros por cobrar exactos a los clientes.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:

11. Calcular los intereses de las deudas generadas desde el año 1999 hasta el año 2007 del servicio de agua potable; y los intereses generados en deudas por el servicio de telefonía desde el año 2003 hasta el año 2007 para actualizar las bases de datos y proceder a la notificación a los clientes de sus deudas reales.

PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA EN EL ACTIVO

A través de los análisis efectuados a los registros de la cartera, se ha determinado que, el Departamento de Cobranzas y Coactivas no ha determinado el porcentaje de participación de la cartera en el activo; además que los registros de las bases de datos no se encuentran clasificados en corto y largo plazo.

La Norma Internacional de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros, sección Distinción entre partidas corrientes y no corrientes, párrafo 61, señala que:

Independientemente del método de presentación adoptado, una entidad revelará el importe esperado a recuperar o a cancelar después de los doce meses para cada partida de activo o pasivo que combine importe a recuperar o a cancelar:



- (a) dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa, y
- (b) después de doce meses tras esa fecha.

El hecho se produjo por la falta de revisión de normativa relativa, y por la no existencia de un reglamento para la clasificación y calificación de la cartera; sin embargo, el Departamento de Cobranzas y Coactivas, puede usar esta definición para clasificar a los registros en corto plazo y largo plazo.

Se han obtenido los siguientes resultados, a través de la aplicación de indicadores:

INDICADORES		
Total cartera	15.915.695,10	3,53%
Activo	451.356.429,06	
Cartera corto plazo	9.766.646,59	2,16%
Activo	451.356.429,06	
Cartera largo plazo	6.149.048,51	1,36%
Activo	451.356.429,06	

La cartera para el total del activo representa el 3,53%; la cartera de corto plazo, compone el 2,16% del total del activo; y, la cartera de largo plazo, conforma el 1,36% del total del activo. Dentro del activo, la cartera no es un componente que



pueda afectar notablemente al desempeño normal de las operaciones de la entidad.

Tabla 23 Resumen deudas corto plazo y largo plazo

SERVICIO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
Agua	6.285.475,10	2.113.691,29
Internet	1.117.945,74	1.133.806,41
Telefonía	2.259.541,44	2.607.881,22
TV Digital	103.684,31	293.669,59
TOTALES	9.766.646,59	6.149.048,51
%	61,36%	38,64%

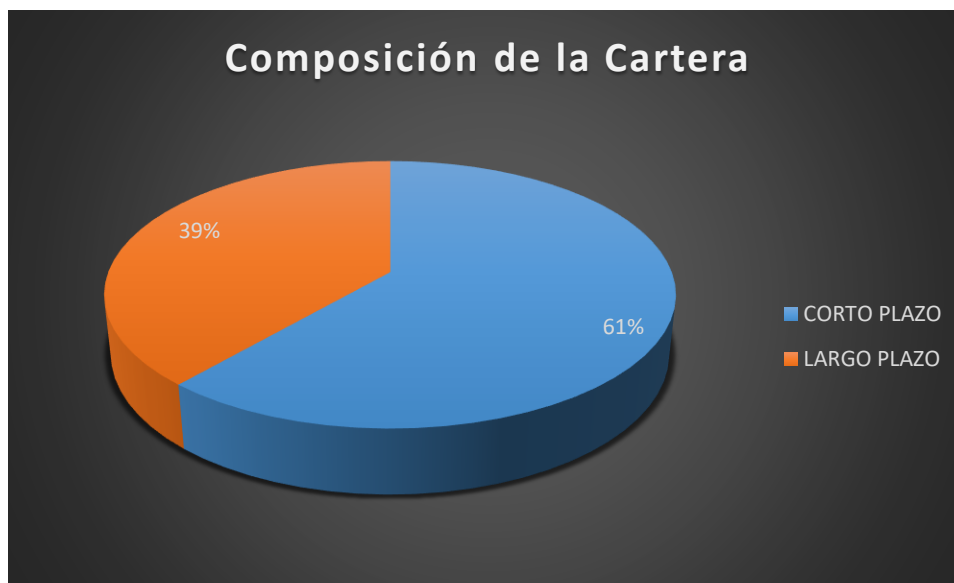


Figura 24 Composición de la cartera

Elaboración: Autoras

Al analizar los registros y clasificarlos, según la norma pertinente, se observa que, aunque la cartera no represente un peligro para el curso normal de operaciones de la entidad, si existe un riesgo de pérdida de \$6.149.048,51 si es que el Departamento de Cobranzas y Coactivas no implementa procesos de gestión de cobro inmediatos para la recuperación del 38,64% del total de la cartera.



Conclusión

No se ha determinado el porcentaje de participación de la cartera en el activo a través del establecimiento indicadores financieros que permitan medir la importancia de estos rubros en los estados financieros de la entidad, y cómo puedan afectar al desempeño de las operaciones de la entidad; tampoco se ha definido el impacto que las deudas de corto plazo y largo plazo, tendrán en los estados financieros.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:

12. Construir indicadores financieros pertinentes que permitan establecer la importancia de los registros de la cartera en los estados financieros.
13. Clasificar a la cartera en corto plazo y largo plazo para ejecutar procesos de gestión de cobro para la recuperación de las deudas más antiguas.

BASES DE DATOS CON INFORMACIÓN INCOMPLETA

Con el análisis de las bases de datos, se mostró que, la información registrada es incompleta o incorrecta, ya que se muestran usuarios de los servicios que en lugar de cedula de identidad cuentan con el código "9999999", mismo que se suele asignar a consumidor final, en otros casos se muestran en el casillero de código con espacio vacío y por ultimo hay aquellos que constan con número de cedula, pero en lugar de nombre se encuentra "Consumidor Final".



La Norma de Control Interno 400 Actividades de control, (Contraloría General del Estado, 2009) menciona que:

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

El artículo 22 del Reglamento para el Ejercicio de la Coactiva de ETAPA EP, señale que:

La suscripción de un auto de pago, deberá incluir la siguiente información:

3. Nombre del coactivado y número de cédula de identidad.

El artículo 150 del código tributario (Dirección Nacional Jurídica, 2005), indica que:

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



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

La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral

6, causará la nulidad del título de crédito.

El suceso se ocasiona debido a la falta de control en el registro de las transacciones y por la omisión de la normativa correspondiente.

Al no aplicar la normativa, la información financiera se ve alterada, lo que produce que no se puedan tomar decisiones adecuadas de gestión de cobro si no se cuenta con información completa, suficiente y relevante.

Conclusión

El Departamento de Cobranzas y Coactivas, no revisa los registros en las bases de datos, por lo que, los mismos poseen información que no es adecuada para tomar acciones legales de ser necesario e incluso impide también un análisis apropiado.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas



14. Actualizar periódicamente los registros por servicios de la cartera, con el fin de, en lo posible, completar los datos faltantes de los clientes identificados para proceder con la gestión de cobro; de no ser posible completar la información, dar de baja los registros.

CLIENTES CON DEUDAS PENDIENTES DE PAGO

En la revisión de las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas, se encontró clientes con niveles muy elevados de deuda.

De igual manera, el Manual de Funciones de ETAPA EP, sección Subgerencia Financiera, componente Departamento de Cobranzas y Coactivas, literal g. señala que:

Establecer estrategias para realizar la gestión de recuperación de la cartera vencida asignada.

El documento de Descripción de Cargos y Perfiles de ETAPA EP, sección Gestión de Cobranza, determina que el departamento se encargará de:

- *Realizar la gestión de recuperación de la cartera activa asignada para informar las condiciones de la deuda y la gestión oportuna del pago.*
- *Verificar el cumplimiento de ofrecimientos de pago de clientes.*
- *Verificar las aplicaciones de los abonos al capital y las cancelaciones.*

Al no realizarse los cobros de manera oportuna, la cartera de cuentas por cobrar se incrementa generando dificultades al proceso de gestión de cobro y la



probabilidad de incobrabilidad, situación que perjudicaría económicamente a la entidad, sobre todo en montos tan elevados como el presente.

Conclusión

El Departamento de Cobranzas y Coactivas, debe encargarse de gestionar las deudas de manera propicia, para evitar que las mismas incrementen pudiendo convertirse en pérdidas representativas.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

15. Realizar una revisión periódica de los clientes que mantienen deudas con la entidad, considerar que probablemente una cantidad considerable de registros se deban dar de baja, para de esta manera generar un control mayor sobre sus vencimientos.

16. Enviar notificaciones de deudas a los clientes con deudas significativas en el menor tiempo posible, para evitar las pérdidas que se podrían generar por el no cobro de las mismas.





3.4.4 Sección IV Anexos

3.4.4.1 Detalle de los principales funcionarios

PRINCIPALES FUNCIONARIOS ETAPA EP

Nº	UNIDAD A LA QUE PERTENECE	PUESTO INSTITUCIONAL
1	Gerencia General	Gerente General
2	Gerencia de Telecomunicaciones	Gerente de Telecomunicaciones
3	Gerencia de Agua Potable y Saneamiento	Gerente de Agua Potable
4	Gerencia Comercial	Gerente Comercial
5	Subgerencia de Desarrollo de Red	Subgerente de Desarrollo de Red
6	Subgerencia Operaciones de Telecomunicaciones	Subgerente de Operaciones de Telecomunicaciones
7	Subgerencia Regulatoria	Abogado Senior
8	Subgerencia de Desarrollo Infraestructura	Subgerente de Desarrollo Infraestructura
9	Subgerencia Operaciones Agua Potable y Saneamiento	Subgerente de Operaciones Agua Potable y Saneamiento
10	Subgerencia de Mercadeo	Subgerente de Mercadeo
11	Subgerencia de Ventas	Administrador de Ventas Residenciales
12	Subgerencia Servicio al Cliente	Subgerente de Servicio al Cliente
13	Subgerencia Gestión Ambiental	Subgerente de Gestión Ambiental
14	Subgerencia Jurídica	Subgerente Jurídico
15	Subgerencia de Planificación	Subgerente de Planificación
16	Auditoría Interna	Auditor General
17	Secretaría General	Secretario General
18	Subgerencia de Comunicación	Subgerente de Comunicación
19	Subgerencia Financiera	Subgerente Financiero
20	Subgerencia Administrativa	Subgerente Administrativo
21	Subgerencia Gestión Talento Humano	Subgerente de Gestión de Talento Humano
22	Subgerencia de Tecnologías de la Información	Subgerente de Tecnologías de Información
23	Planes Maestros	Director Ejecutivo

Figura 25 Principales funcionarios ETAPA EP

Elaboración: Autoras



3.4.4.2 Cronograma de implantación de las recomendaciones

ETAPA EP		
MATRIZ DE VALOR AGREGADO DE LAS RECOMENDACIONES		
RECOMENDACIONES	VALOR AGREGADO	RESPONSABLE Y TIEMPO A CUMPLIR
Seguimiento de recomendaciones		
Al Gerente General:		
En saber de las recomendaciones que se encuentran el Informe de Auditoría, dispondrá que los funcionarios involucrados den cumplimiento oportuno de las mismas.	La aplicación inmediata de las recomendaciones, permitirá el mejoramiento de los procesos de los departamentos involucrados y una presentación coherente de la información de los estados financieros.	Gerente General; 30 días.
Saldo Departamento de Cobranzas y Coactivas y Contabilidad		
Al Subgerente Financiero:		



Colocar a un funcionario independiente del registro, para que realice las conciliaciones mensuales de saldos de los libros mayores con los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas, a fin de comprobar la veracidad de la información presentada; y, cuando exista alguna diferencia o error, comunicar oportunamente a la autoridad competente para la respectiva corrección.	La persona asignada, presentará resultados al día y se evitarán diferencias con los demás departamentos.	Subgerente Financiero; 7 días
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
En coordinación con la Administradora de Contabilidad y Activos Fijos, identificar el origen de la diferencia encontrada, a fin de efectuar los ajustes correspondientes; igualmente, supervisar la veracidad de la información expuesta en los estados financieros.	La información presentada en los estados financieros, no carecerá de veracidad.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas, y Administradora de Contabilidad y Activos Fijos; 15 días
Calificación y antigüedad de la cartera		



A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Realizar un saneamiento integral de los registros de la cartera, a fin de clasificar adecuadamente todas las cuentas pendientes de cobro, y dar de baja las deudas irreuperables.	Al clasificar las cuentas en deudas irreuperables y retirarlas de los registros de la cartera, se podrá obtener un saldo real de los rubros existentes en cartera.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 30 días
Efectuar acciones de cobro convenientes y en el momento oportuno, según el riesgo de cada deuda presentada, para evitar que estas se clasifiquen en deudas irreuperables.	Al efectuar las acciones de cobro oportunas, se disminuirán los valores pendientes de cobro que se encuentran en la cartera.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 30 días
Deudas con entidades relacionadas		
Al Gerente General:		
Informar, a través de un estado de cuenta, las deudas pendientes de cobro con cada entidad relacionada, para proceder a un convenio de pagos.	Al proponer un convenio de pago, se recuperarán valores que se encuentran agrandando la cartera de la entidad.	Gerente General; 2 días.
Al Subgerente Financiero:		



Informar al Gerente General, de las deudas pendientes de cobro con entidades relacionadas, para que se encuentre una manera viable de cancelación de los valores de las mismas.	El Subgerente Financiero, conoce la situación proveniente del departamento de cobranzas y coactivas, y propondrá medidas para la recuperación de las deudas.	Subgerente Financiero; 2 días
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Informar al Subgerente Financiero, de las deudas pendientes de cobro con entidades relacionadas, para poder clasificar a la cartera adecuadamente.	Al informar los saldos pendientes de cobro, disminuirán los valores registrados en la cartera.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 5 días
Conciliación registros		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Revisar trimestralmente, el ajuste de la tasa activa referencial, para que el sistema informático calcule los intereses de las deudas de la manera apropiada.	Al revisar la correcta aplicación de las tasas, se evitarán diferencias existentes entre las bases de datos.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 7 días



Efectuar conciliaciones de rubros de manera trimestral, para poder comparar los valores generados por intereses; así como verificar el correcto registro de las facturas adeudadas por los clientes.	Conciliando los rubros de manera oportuna, se verificará el registro de todas las facturas adeudadas; así como se encontrarán diferencias que podrán ser solucionadas de manera inmediata.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 7 días
Políticas de corte		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Verificar en los registros de las carteras de los servicios, los casos que se encuentren listos para notificar deudas o terminaciones de contratos, para proceder con los procesos correspondientes.	Al notificar oportunamente, se cortará el servicio como la normativa lo indica y se procederá a el proceso de gestión de cobro de la deuda.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 7 días
Saldos anuales		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		



Calcular los intereses de las deudas generadas desde el año 1999 hasta el año 2007 del servicio de agua potable; y los intereses generados en deudas por el servicio de telefonía desde el año 2003 hasta el año 2007 para actualizar las bases de datos y proceder a la notificación a los clientes de sus deudas reales.	Al calcular los intereses de los años mencionados, se tendrán registros exactos de deudas pendientes y se cobrarán las cantidades reales a los clientes.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 15 días
Participación de la cartera en el activo		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Construir indicadores financieros pertinentes que permitan establecer la importancia de los registros de la cartera en los estados financieros.	Con la construcción de indicadores financieros, el departamento tendrá conocimiento de la importancia de la cartera en los estados financieros, y trabajará para no generar riesgos innecesarios que pongan en peligro el desempeño normal de las operaciones de la entidad.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 10 días



Clasificar a la cartera en corto plazo y largo plazo para ejecutar procesos de gestión de cobro para la recuperación de las deudas más antiguas.	Clasificando la cartera en corto plazo y largo plazo, el departamento identificará los rubros más difíciles de cobrar y la pérdida que puede significar para la entidad la no recuperación de los mismos.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 5 días
Bases de datos con información incompleta		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		
Actualizar periódicamente los registros por servicios de la cartera, con el fin de, en lo posible, completar los datos faltantes de los clientes identificados para proceder con la gestión de cobro; de no ser posible completar la información, dar de baja los registros.	Al tener un control continuo se evita problemas de información insuficiente, lo que facilita la toma de decisiones y la ejecución de procedimientos.	Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 15 días
Clientes con deudas pendientes de pago		
A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas:		



<p>Realizar una revisión periódica de los clientes que mantienen deudas con la entidad, considerar que probablemente una cantidad considerable de registros se deban dar de baja, para de esta manera generar un control mayor sobre sus vencimientos.</p>	<p>Con la revisión frecuente de los clientes con deudas, la entidad mantendrá un control continuo evitando que las deudas se den de baja o se pierdan ingresos importantes.</p>	<p>Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 30 días</p>
<p>Enviar notificaciones de deudas a los clientes con deudas significativas en el menor tiempo posible, para evitar las pérdidas que se podrían generar por el no cobro de las mismas.</p>	<p>Tomando en cuenta los clientes con deudas mas representativas se desagrega la información y se puede poner atención en aquellos que podrían perjudicar más a la entidad.</p>	<p>Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas; 30 días</p>



CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

ETAPA EP es una entidad que brinda servicios públicos (agua, internet, telefonía, tv digital) y maneja recursos públicos, por lo que una adecuada gestión administrativa, económica y financiera es fundamental.

Las auditorías y exámenes especiales son una herramienta de control primordial que permitirán la identificación de riesgos y áreas críticas, así como la realización de un informe que contiene conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la entidad.

Con la aplicación de nuestro trabajo de investigación a través de un examen especial hemos podido evaluar al departamento y se comprueba que es un área que requiere la aplicación inmediata de un cuerpo normativo que permita regular los procedimientos que no se llevan a cabalidad y no se cumplen oportunamente. De la misma manera, el departamento no contribuye adecuadamente al cumplimiento de los objetivos institucionales de ETAPA EP.

Con la aplicación del examen, nos hemos encontrado con ciertas limitaciones por factores ajenos a nuestra voluntad; sin embargo, lo hemos realizado con la información a nuestro alcance.

De los papeles de trabajo realizados por el equipo de auditoría, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Papel de trabajo N°1: Determinación de materialidad



Los ingresos registrados en el año 2017 fueron de \$72.725.593,23; al aplicar el cálculo establecido en el Manual de Auditoría Financiera de la Contraloría General del Estado, obtenemos una materialidad de \$727.255,93, El total de la cartera por venta de servicios (agua, internet, telefonía y TV digital) registrado en el Departamento de Cobranzas y Coactivas es de \$19.614.218,34; por lo que observamos, el rubro de análisis para el trabajo de investigación, cumple con los estándares de materialidad.

Papel de trabajo N° 2: Conciliación de la cartera

De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de agua potable, 21 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses; en el departamento de cobranzas y coactivas, el interés se calcula multiplicando el monto adeudado por la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, ajustándola trimestralmente en el sistema informático.

Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda de noviembre de 2016 del código 64095 no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas; lo mismo sucede con la deuda de julio de 2017 del código 44371, no se encuentra registrado en el departamento de cobranzas y coactivas. De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de internet, 18 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. En el departamento de cobranzas y coactivas, no se encuentran registrados los intereses de las facturas de los siguientes acreedores: código 67493, \$0,45; código 16890, \$0,61; y, código 19045, \$0,12.

Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda del código 54976, no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas. De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, las deudas de los siguientes acreedores no se encuentran registradas en el departamento de cobranzas y coactivas: código 228458, código 226338, y código 230506.



De los 72 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. La deuda del código 1078, en el departamento de cobranzas y coactivas, registra intereses desde el mes de abril 2017, más no desde marzo de 2016 que es la fecha en la que se genera la factura por el servicio. No se encuentra ninguna diferencia por montos adeudados.

Papel de trabajo N°3: Reconstrucción de los saldos de deudas e intereses del departamento

De los datos obtenidos en el de Departamento de Tecnologías de la Información (Informática) y las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas, se ha comprobado que no existe ninguna diferencia de los saldos presentados en las bases de datos con las sumatorias de los saldos elaboradas por el equipo de auditoría.

Papel de trabajo N°4: Variaciones anuales de saldos de cartera

En la cartera de agua potable, existe un monto de \$9.438.085,35 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 1999, y estas representan un 0,04% del rubro total. El 70,82% de la cartera, (\$6.683.808,64) son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 589,43% (\$5.549.864,98) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

En la cartera de internet, existe un monto de \$2.792.427,06 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2007, representando un 0,93% del rubro total. El 46,96% de la cartera (\$1.311.462,05), son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 322,76% (\$905.140,86) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

En la cartera de telefonía, existe un monto de \$6.913.518, que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2003, representando un 3,64% del rubro total. El



37,05% de la cartera (\$2.561.785,06), son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 321,15% (\$1.764.095,26) del monto de la cartera con referencia al año 2016. En la cartera de TV digital, existe un monto de \$470.186,96 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2013, representando un 2,65% del rubro total. El 30,35% de la cartera (\$142.719,77), son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa una disminución de 55,88% (\$112.683,83) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

Papel de trabajo N°5: Calificación de la cartera

Por los registros, encontrados en la muestra, con una antigüedad mayor a los 3 años, la pérdida por cuentas incobrables asciende a \$18.375,65. Según el artículo 28 Gastos generales deducibles del Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno, nos indica que a partir de más de tres años desde la fecha de vencimiento del crédito (factura), se puede dar la eliminación definitiva de estos rubros. En las diferentes bases de datos elaboradas, podemos observar una incidencia reiterante de facturas, que sobrepasan los 3 años de vencimiento de la deuda. La cartera se ha clasificado según una escala de colores: verde claro y verde oscuro, valores totalmente recuperables; amarilla, valores en peligro de no recuperarse, pero que si se aplican las medidas necesarias a tiempo se pueden recuperar; y, rojo, que son valores considerados de difícil recuperación.

Papel de trabajo N°6: Revisión de desempeño de juicios de coactivas

En el año 2017, existieron 1277 juicios ejecutados, de los cuales el 62,73% (801) han sido terminados. Estos juicios representaron \$476.242,99 en proceso de cobro, y el 52,36% (\$249.348,83) de la cuantía total ha sido recuperado, siendo un buen indicador de recuperación para el departamento.



Papel de trabajo N°7: Comparación saldos Departamento de Cobranzas y Coactivas vs. Contabilidad

La no conciliación de saldos ocasionó una diferencia de \$147.686,75, con relación al saldo mantenido en el departamento de cobranzas y coactivas, la misma que, representa un rubro que influye en la veracidad y exactitud de los valores presentados en los estados financieros; sin embargo, a partir del papel de trabajo de Materialidad, podemos concluir que el rubro no cumple con el estándar de materialidad.

Papel de trabajo N°8: Revisión de políticas de corte de servicio

En el caso de agua potable, de los 73 registros examinados en la muestra, el 100% cumple con la normativa, misma que impide el corte del servicio por falta de pago; sin embargo, si se encuentran rubros de intereses por mora.

Para internet, de los 73 registros examinados en la muestra, se revela que el 64,38% de las facturas adeudas, se encuentran con un corte de servicio; la normativa ha sido incumplida en un 42,47%. También se observa que, en 28 casos, se debe iniciar con el proceso de notificación para el retiro definitivo del servicio.

De los 73 registros examinados en la muestra de la cartera de telefonía, el 65,75% de los rubros evidencian un corte del servicio, y la normativa se incumple en un 54,79%. Para el corte parcial de la prestación, existen 8 casos pendientes; y, para el corte total y retiro definitivo del servicio, 40 casos se encuentran pendientes.

Los 71 registros examinados en la muestra de la cartera de TV digital, presentan un 60,56% de cortes de servicio realizados; sin embargo, el incumplimiento de la normativa asciende a un 60,56%. Se debería efectuar una notificación de pago de la deuda pendiente y terminación del contrato a 43 casos examinados.

Papel de trabajo N°9: Cartera de entidades relacionadas



Las deudas con entidades relacionadas, representan un 6,971% del total de la cartera, existiendo 310 facturas pendientes de cobro por un valor de \$1.367.622,86. Este valor, se ha convertido en una cuantía fija de la cartera que solo aumenta con el paso de los años.

Papel de trabajo N°10: Revisión de juicios de coactivas

De los 69 registros obtenidos, a partir de la aplicación de muestreo, a la base de datos de los juicios de coactivas ejecutados en el año 2017, se observa que la normativa es cumplida a cabalidad y, que el proceso es llevado a cabo con total normalidad. Únicamente existen 38 juicios activos, que se los monitorean periódicamente para verificar el cumplimiento oportuno; 31 juicios ya están terminados.

Papel de trabajo N°11: Participación de la cartera en el activo

La cartera para el total del activo representa el 3,53%; la cartera de corto plazo, compone el 2,16% del total del activo; y, la cartera de largo plazo, conforma el 1,36% del total del activo. Dentro del activo, la cartera no es un componente que pueda afectar notablemente al desempeño normal de las operaciones de la entidad; sin embargo, si no se recupera la cartera a largo plazo, esta puede representar una pérdida de \$6.149.048,51 para la entidad.

Papel de trabajo N°12: Confirmaciones de notificaciones de pago

Se pudo observar que las notificaciones de pago no se han realizadas de manera correcta, ya que en la mayoría de los casos no se aplica, por lo cual los deudores no son informados sobre sus valores pendientes de pago y su gestión de cartera no se aplica de forma adecuada.

Papel de trabajo N°13: Análisis de segregación de funciones del personal

La descripción de las labores a realizar por cada cargo laboral involucrado en el departamento analizado, se muestra bastante descriptiva, lo que genera que el



personal no tenga confusión al momento de realizar sus diferentes actividades o duplicidad en las mismas, en la indagación que se realizó a los funcionarios, se obtuvo información positiva respecto al conocimiento de sus responsabilidades, respondieron de forma afirmativa a todas las funciones descritas, demostrando conocimiento de las mismas y algunos ejemplos de las actividades que realizan.

Papel de trabajo N°14: Determinación de los 20 mayores deudores

Se puede observar que, en el servicio de Televisión, los mayores deudores son personas privadas a diferencia de los demás servicios, donde los entes públicos predominan en mayoría con deudas superiores, como lo es Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, quien posee altos valores por pagar.

Papel de trabajo N°15: Porcentajes de provisiones anuales

Los estados financieros de la entidad si cuentan con provisión de cuentas incobrables, sin embargo, dentro del departamento de cobranzas y coactivas, no se realizan provisiones. La provisión anual de la cartera es de \$159.156,95; la provisión total de la cartera deberá ser de \$1.591.569,51

Papel de trabajo N°16: Indicadores morosidad

Según los datos obtenidos en la aplicación de indicadores de morosidad, se muestra una recaudación positiva, sobre todo en televisión, sin embargo, hay que tomar atención en las demás carteras, con énfasis en años pasados.

Papel de trabajo N°17: Análisis base de datos

Televisión. - Las deudas entre 6.01 a 7 dólares son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0 y 10 dólares poseen la menor cuantía en deuda y en intereses de 1.01 a 2 dólares. Las deudas entre 3.01 y 4 dólares son las de mayor cantidad, con cuantía de deuda e intereses mayor.



Las deudas superiores a 350.01 dólares cuentan con el menor número de registros, en cuanto a cuantía de deuda e intereses la categoría entre 200.01 y 250 dólares son las menores. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto en deuda e intereses.

Internet. - Las deudas entre 1.01 y 2 dólares son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0.01 y 1 dólar poseen la menor cuantía en deuda e intereses. Las deudas entre 8.01 y 9 dólares son las de mayor cantidad, al igual que su cuantía de deuda e intereses mayor.

Las deudas entre 300.01 y 350 dólares cuentan con el menor número de registros, de igual manera que en deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto en deuda e intereses.

Telefonía. - Las deudas entre 0.01 y 1 dólar son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares. Las deudas entre 3.01 y 4 dólares son las de mayor cantidad, al igual que su deuda, pero los intereses son mayores en el rango de 2.01 a 3 dólares.

Las deudas entre 350.01 y 400 dólares cuentan con el menor número de registros, al igual que la cuantía de deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto intereses, y el monto más elevado de deuda está en categoría de 400.00 dólares.

Agua. - Las deudas entre 9.01 y 10 dólares son las de menor cantidad y valor de intereses dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0.01 y 1.00 dólares poseen la menor cuantía en deuda. Las deudas entre 4.01 y 5 dólares son las de mayor cantidad y cuantía de deuda, pero la cuantía de intereses es mayor en la categoría de 2.01 a 3.00 dólares.

Las deudas entre 300.01 y 350 dólares cuentan con el menor número de registros, de igual manera que en deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo el monto más alto en deuda e intereses la categoría de mayores a 350.01 dólares.



Papel de trabajo N°18: Análisis de las bases de datos del departamento por recaudación en venta de servicios.

Dentro de la comparación realizada entre las bases de datos de recaudación por venta de servicios versus la cartera de cuentas por cobrar, se encontró datos duplicados en todos los servicios.

El servicio de Televisión cuenta con el menor número de duplicados, tan solo el 2% de su cantidad de clientes en recaudación se encuentra en la base de datos de clientes con cuentas por pagar a diferencia de Telefonía, que cuenta con el mayor número representando el 19%.

Papel de trabajo N°19: Determinación de los deudores registrados incorrectamente.

Dentro del análisis realizado se muestra que la cartera de Telefonía cuenta con 301 registros sin cedula de identidad y 4 con consumidor final, en internet únicamente cuenta con 3 registros sin cedula, en agua se mostró la mayor cantidad de registros sin cedula de identidad y 19 registros vacíos, televisión es el único servicio que no cuenta con este error en el registro.



4.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la ejecución del examen especial, la matriz de recomendaciones planteadas para la entidad, son un punto de referencia adecuado para la corrección de situaciones que puedan afectar el desempeño normal de las operaciones; de la misma manera, contribuyen para la disminución de riesgos y el mejoramiento continuo de los procedimientos permitiendo un desempeño eficiente, eficaz y efectivo de la entidad.

Se recomienda efectuar conciliaciones mensuales de los registros de la cartera, dando cumplimiento a la normativa pertinente y corrigiendo oportunamente errores que pueden encontrarse, para evitar desfases y diferencias entre departamentos y registros, con ello se logrará la presentación oportuna de información real y acertada.

Igualmente, se considera pertinente conciliar la diferencia encontrada con Contabilidad y Activos Fijos, de esta manera los resultados presentados en los estados financieros, no carecerán de exactitud ni veracidad, y se expondrán valores verídicos de la situación económica real en la que se encuentra la entidad para una correcta y adecuada toma de decisiones.

Al aplicar la recomendación de clasificación de la cartera, el departamento tendrá una visión general y auténtica de las situaciones en la que se encuentran los registros y los clientes, y se procederá a ejecutar procesos de gestión de cobro inmediatos para la recuperación de rubros, y se dará de baja los rubros que califiquen con el estado irrecuperable; con esto se logrará disminuir



considerablemente las cifras presentadas y los procedimientos de cobro serán efectuados según el nivel de riesgo que represente el cliente a la entidad.

Para un mejor manejo del Departamento de Cobranzas y Coactivas, se recomienda la implementación de un reglamento interno para la clasificación de la cartera, que contenga parámetros para la medición riesgos, antigüedad de la cartera, recuperación de deudas, provisiones, clasificación de cuentas de dudosa recuperación, entre otros, que sería de gran utilidad para la operación del departamento al tener claramente determinados los procedimientos a seguir y los resultados a obtener, mejorando notablemente las gestiones que este efectúa.

Una vez que el departamento concilie saldos, clasifique la cartera, de baja cuentas incobrables, y sobre todo concilie diferencias, se reflejarán saldos razonables que representen una imagen fiel de la entidad en los estados financieros.



4.3 Bibliografía

- Ambrosone, M. (2007). *La administración del Riesgo Empresarial: una responsabilidad de todos - El Enfoque COSO*. PricewaterhouseCoopers.
- Andrade V., R. D. (2003). *Legislación Económica del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Abya-Yala.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría Un Enfoque Integral*. México D.F.: Pearson Educación.
- Asamblea Nacional . (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito.
- Asamblea Nacional. (1998). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (1998). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Quito: Decreto Legislativo No. 000. RO/ 1 de 11 de Agosto de 1998.
- Asamblea Nacional. (2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 48 16/10/2009.
- Asamblea Nacional. (2011). *Código Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. Quito: V&M Gáficas.
- Asociación Española para la Calidad (AEC) . (2018, Octubre 01). COSO. Retrieved from Asociación Española para la Calidad : <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Bach, J. R., & Vitale, A. M. (1974). *Balances, Auditoría y Control - Teoría y Práctica*. Argentina: Ediciones BACH S.R.L.
- Bacon, C. A. (1979). *Manual de Auditoría Interna*. México D.F.: Unión Tipográfica Editorial .



Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos* (2da. edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Brachfield, P. (2015, Mayo 28). *Plataforma multisectorial contra la morosidad*. Retrieved from <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>

CALLE, F. T. (n.d.).

Calle, F. T. (2017). *Las Empresas Públicas en el Ecuador*. Quito: Universidad de Cuenca.

Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (1993). *NIC 18.- Ingresos de Actividades Ordinarias* .

Comité Internacional de Prácticas de Auditoría. (1995). *Normas Internacionales de Auditoría*. México D.F.

Congreso Nacional. (2016). *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Publica de la República del Ecuador*. Quito: Ediciones Legales.

contabilidad.com.py. (2005, Junio 8). *contabilidad.com.py*. Retrieved from http://www.contabilidad.com.py/articulos_56_que-es-el-informe-de-auditoria.html

Contraloría General del Estado. (2009). *NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS*. Quito.

Contraloría General de Estado. (2018). *GLOSARIO DE TERMINOS*. Retrieved from <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Glosario.pdf>



- Contraloría General del Estado. (2001, Agosto). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Quito. Retrieved from <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Normas de Auditoría Financiera Gubernamental*. Retrieved from <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas Técnicas de Control Interno*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Registro Oficial Suplemento 595.
- Contraloría General del Estado. (2018). *Normas de Auditoría Financiera Gubernamental*. Retrieved from <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>
- Cook, J., & Winkle, G. (1987). *Auditoría*. México D.F.: Nueva Editorial Interamericana S.A. de C.V.
- Dirección Nacional Jurídica. (2005). *Código Tributario*. Quito.
- Dirección Nacional Jurídica. (2014). *REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Quito.
- Enciclopedia de economía. (2018, Octubre 02). *La gran enciclopedia de economía*. Retrieved from Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA): <http://www.economia48.com/spa/d/normas-de-auditoria->



generalmente-aceptadas-naga/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-naga.htm

Estupiñán Gaitán, R. (2011). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones,.

Estupiñán Gaitán, R. (2011). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones,.

Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I, II y III* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

ETAPA EP. (2018). *ETAPA Ep.* Retrieved from <http://www.etapa.net.ec/Movil/Nuestra-empresa/Quienes-somos>

ETAPA EP. (2018, 07). *ETAPA EP.* Retrieved from <http://www.etapa.net.ec/Quienes-somos/Informacion-General>

ETAPA EP. (2018, 07). *ETAPA EP.* Retrieved from <http://www.etapa.net.ec/La-empresa/Quienes-somos/Pensamiento-Estrategico>

ETAPA EP. (2018, Septiembre). *ETAPA EP.* Retrieved from <http://www.etapa.net.ec/Informaci%C3%B3n/Quienes-somos>

ETAPA EP. (2018, Septiembre). *ETAPA EP.* Retrieved from <http://www.etapa.net.ec/Informaci%C3%B3n/Quienes-somos/Nuestros-servicios>

ETAPA EP. (2018, Septiembre). *ETAPA EP* . Retrieved from [http://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/Literal%20a2\)%20DICIEMBRE%202017.pdf?ver=2018-07-17-135444-000](http://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/Literal%20a2)%20DICIEMBRE%202017.pdf?ver=2018-07-17-135444-000)



- Fundación Centro Iberoamericano de Estudios Internacionales. (2016). *Centro Iberoamericano de Estudios Internacionales*. Retrieved from La importancia de las Nias: www.fundacioncibei.org/importancia-de-las-nias/
- Guajardo, G. (2013). Empresas Públicas en América Latina: Historia, conceptos, casos y perspectivas. *Revista de Gestión Pública*, 17.
- Guajardo, G., & Labrador, A. (2015). *Empresa Pública en México y América: Entre el Mercado y el Estado*. México DF: Centro de investigaciones interdisciplinarias en ciencias y humanidades-Instituto Nacional de Administración Pública A.C.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *NIA 500 Evidencia de Auditoría*. España.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *NIA 530 Muestreo de Auditoría*. España.
- International Federation of Accountants. (2010). *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad*. México D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Madariaga Gorocica, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. España: DEUSTO.
- Mendivil, V. (1995). *Elementos de Auditoría*. México D.F.: Ediciones Contables y Administrativas S.A. de C.V.
- Ministerio de Finanzas. (2016). *Acuerdo Ministerial 067 Normativa de Contabilidad Gubernamental*. Quito.
- Normas Internacionales de Contabilidad y Auditoría*. (2004).
- Quintuña, A. (2017, Diciembre). Resumen de Ingresos de Enero a Diciembre 2017. Cuenca, Azuay, Ecuador .



- Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financiero*. México D.F.: Pearson Educación.
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México D.F.: Red Tercer Milenio S.C.
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Mexico DF, Mexico: Red Tercer Milenio.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna* (Tercera ed.). México D.F.: Pearson.
- Sarría, E. (1978). *Derecho Administrativo*. Publicaciones C.E.I.D.A.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2013). *Empresas Públicas y Planificación Su rol en la transformación social y productiva*. Quito: Senplades.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SEMPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito.
- Soldevilla, J. P. (2014). Auditoría 1. Lima.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *COSO 2013*.
- Vásconez, G. (2010, Mayo). EL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS MICRO FINANZAS. Asunción, Paraguay. Retrieved from <http://cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/Riesgo-credito-micrfinanzas.pdf>
- Velat, T. T., Paül, R. R., & Arias, A. O. (2009). *Barcelona School of Managment*. Retrieved from <https://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/Tesina-La-gestion-de-la-liquidez.pdf>



Walker, F. P. (1977). *Manual para la Auditoría de Pequeñas y Medianas Empresas*. México D.F., México: Ediciones Contables y Administrativas, S.A.

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: McGraw Hill.



4.4 Anexos



4.4.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cédula narrativa de la visita a la organización

El día 1 de octubre de 2018, siendo las 15:00 p.m., las personas que conformamos el equipo de trabajo, nos dirigimos a las oficinas centrales de ETAPA EP ubicadas en la calle Benigno Malo y Sucre, cuarto piso.

Por motivos de agenda del Gerente General, fuimos recibidas por el Subgerente Financiero, se le indicó el motivo y alcance del examen especial y nos reiteró su apoyo en el proceso. Luego de esta pequeña reunión, el Subgerente nos dio un recorrido por las instalaciones de la institución y nos presentó con el personal del departamento financiero. Tuvimos una corta charla con la Contadora, quién reaccionó favorablemente al pedido del examen especial y se comprometió con brindarnos su apoyo en todo el proceso.

Una vez finalizada esta visita, nos dirigimos a las oficinas del departamento de Cobranzas y Coactivas ubicadas en la calle Tarqui y Gran Colombia, donde fuimos recibidas por la Administradora del departamento. Se le indicó el objetivo y alcance del examen especial y se comprometió a colaborar íntegramente en el proceso; se nos indicó que para el requerimiento de información debemos presentar el oficio firmado por el Gerente General en donde se nos autoriza el acceso a la documentación respectiva. Nos retiramos de la institución a las 16:30 p.m.

Elaborado por: Gabriela Figuroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 1 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cédula narrativa entrevista inicial al Subgerente Financiero

- ¿Cuál es el cargo que ocupa y hace cuánto tiempo lo hace?

Desempeño el puesto de Subgerente Financiero de la entidad Etapa EP, hace dos años.

- ¿Es de su conocimiento el plan estratégico de la entidad?

Si, debido a que me he involucrado con la realización del mismo de forma activa y al diseminar la información por la entidad.

- ¿Cuáles son las funciones que desempeña dentro de su cargo?

Las funciones que desempeño están detalladas en el manual de funciones, les puedo mencionar las que aplico con más frecuencia y Uds. podrán remitirse al manual para corroborar y completar de ser necesario.

- a) Coordinar la gestión económica financiera de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, normas técnicas y demás regulaciones establecidas para el sistema de administración pública dentro del ámbito financiero y las normas internacionales de información financiera.
- b) Implementar mecanismos de control interno en la información y documentación de acuerdo a los establecido por los Organismos de Control y las necesidades y políticas internas de la Empresa.



- c) Coordinar con las diferentes dependencias de la Empresa la elaboración del Plan Anual de Inversiones.
- d) Controlar las recaudaciones de los valores que recibe la Empresa por concepto de los bienes y servicios que comercializa.
- e) Administrar los valores fiduciarios de orden financiero, especies valoradas y garantías a favor de la Empresa.
- f) Implementar procedimientos de mejoramiento continuo al sistema de información financiera, de contabilidad de gestión y de planeación financiera, como soporte para la evaluación de las actividades, crecimiento de los ingresos, reducción de los costos y toma de decisiones de gasto e inversión, alineados a los objetivos de corto, mediano y largo plazo de acuerdo con el Plan Estratégico de la Empresa.
- g) Asesorar financieramente en los procesos de contratación para la adquisición de bienes, servicios, obras, créditos, de acuerdo a las disposiciones legales, ordenanzas, reglamentos y otras disposiciones administrativas.
- h) Otras funciones asignadas por la Gerencia General y el Directorio de la Empresa en uso de sus facultades y atribuciones.

- ¿Cuáles son las áreas con las que más relación posee?

Todos los departamentos de la entidad deben estar relacionados y conectados, ya que de esa manera no se duplican funciones ni se omiten, pero generalmente y de forma más continua se realiza una comunicación entre departamento contable, tesorería, presupuesto y cartera.

- ¿Cuál considera Ud. un factor de riesgo dentro del área financiera?

Las entidades que manejan recaudación poseen siempre el riesgo de no poder cobrar, sin embargo, la comunicación y coincidencia de valores entre el área contable y el área de coactivas, no es la misma, lo que representa un problema que pretendemos solucionar más adelante mejorando áreas de control.



- ¿Los colaboradores de su departamento realizan sus funciones de forma adecuada sin omitir acciones de control?

Todos los trabajadores están capacitados para desenvolver un adecuado rol en su respectivo cargo y los mismos se manejan según el manual de funciones, el código de ética y se realizan los controles preestablecidos, además de la normativa vigente.

Elaborado por: Gabriela Figuroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 15 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cédula narrativa de los documentos solicitados a la entidad.

Realizamos mediante oficio la petición de acceso a la información financiera, contable, tesorería, presupuesto y áreas afines a las necesidades de la realización del presente examen especial, dentro de aquello se encuentra:

- Presupuesto de ingresos y egresos año 2017
- Plan estratégico de la entidad
- Plan operativo anual
- Juego de estados financieros completo año 2016
- Juego de estados financieros completo año 2017
- Cartera por cobrar mensual para el año 2017
- Políticas contables vigentes
- Manual de funciones
- Código de ética
- Políticas de corte de servicios

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 3 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cédula narrativa de los servicios y procesos de recaudación y gestión de cobro

El día 3 de octubre de 2018, nos dirigimos a las instalaciones de ETAPA EP ubicadas en las calles Tarqui y Gran Colombia para una reunión con la Administradora del departamento de Cobranzas y Coactivas acerca de los principales servicios de la institución y los procesos de recaudación y cobro.

Los principales servicios de la entidad son: agua potable, internet, telefonía, televisión por cable y servicios corporativos. El agua potable ha sido el servicio primordial que ha brindado ETAPA en su trayectoria en el mercado, abasteciendo del mismo a la mayoría de la población de la ciudad. El internet se ha vuelto uno de los servicios más cotizados y existen varios planes según las exigencias de los clientes. La telefonía es un servicio simbólico de la entidad que con el paso del tiempo se ha ido mejorándolo y brindando un mayor nivel de cobertura que abarque a la gran mayoría de la población. La televisión por cable es un producto relativamente nuevo, que cuenta con varios planes para la satisfacción del cliente. Los servicios corporativos son utilizados principalmente por empresas, se dispone de un email empresarial, data center, fibra óptica que son herramientas que facilitan la comunicación interna.

El proceso de recaudación se da con total normalidad en los puntos de atención al cliente que dispone ETAPA en varios puntos de la ciudad, y consiste en que el cliente se acerca a la ventanilla con su respectivo código o cédula/RUC del titular, se cancelan los valores ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito y se emite el comprobante de pago. En casos que el cliente lo requiera, se pueden dar



convenios de pago a través de transferencias bancarias, únicamente se debe acerca a la ventanilla de servicios y solicitar esta modalidad de pago, se registra la cuenta corriente o de ahorros en el sistema y automáticamente se realiza el débito de los valores a pagar. Existe también una herramienta habilitada en la página web de la institución para pagos en línea, pero no es muy empleada por los usuarios.

El proceso de cobro con entidades públicas se da a través del Ministerio de Finanzas; mientras que las instituciones que derivan de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, tienen autonomía y realizan sus pagos de manera directa. Con las entidades públicas, se tiene que esperar hasta que el Ministerio haga la correcta transferencia de fondos y se coordina directamente con las zonas y distritos en los que se encuentra dividida la región. Por las leyes que se dieron después del terremoto, no existían pagos puntuales y se tenía que esperar; así como no existían políticas para cortes de servicios ni cobro de multas ni intereses. Cuando se termina con el efecto de la ley, es decir, en enero del 2018 se han regularizado los pagos y los atrasos han disminuido y se va a empezar nuevamente con la generación de multas e intereses. El Ministerio de Finanzas transfiere directamente los valores recaudados a las cuentas de la empresa.

La gestión de cobro con los clientes normales es a través de la notificación de cobro, que se les hace llegar a las personas que deben. En caso de no cumplir con el pago de la deuda se inicia un proceso coactivo.

En el servicio de agua anteriormente si se manejaban cortes; sin embargo, con la publicación de una ley que los restringe porque se considera al agua una prestación vital. Son casi dos años que la ley está vigente por lo que no se nos permite hacer los cortes. El área comercial está buscando fallos en la ley a nuestro favor para poder realizarlos y en unos días más se espera que entren



contratistas de cortes; estos contratistas no son personal de ETAPA porque no contamos con estos, sino que son personas externas.

En el año de análisis (2017) no existían cortes y se continúa con el mismo modo hasta la actualidad; en los meses restantes del año 2018 se espera que se hagan efectivos los cortes. Hay clientes que nos adeudan de un año o dos años y es por esta razón, que no existen cortes. Lo único que se puede hacer es notificarles, crear planes de pago y llegar hasta el proceso coactivo.

En telefonía el proceso es diferente, dentro de los contratos con los clientes se especifica que, en la tercera planilla pendiente de pago la empresa lo que hacer es cortar las llamadas salientes, es decir, el cliente no puede realizar llamadas, pero si puede recibirlas; a la quinta planilla se suspende totalmente el servicio, el cliente no puede ni hacer llamadas ni recibirlas. En este momento, entramos como área de cartera en hacer la notificación para terminación de contrato; los intereses se generan desde el primer mes no realizado el pago y seguirán generándose hasta la fecha en la que el cliente haga el pago total de la deuda. La notificación se hace por la prensa y son tres publicaciones en días continuos, informando que esas líneas telefónicas van a proceder a ser retiradas por falta de pago; si no se paga, se convierte en un proceso coactivo.

Para los servicios de internet y televisión, nos manejamos con tres planillas. Con dos planillas adeudas lo que se hace es cortar el servicio, a la tercera planilla es la notificación igual que la publicación para el retiro y la culminación del contrato y se continúa con la gestión.

El servicio de red de datos corporativo casi no tenemos mayor problema en cartera, no tenemos cartera excepto por uno o dos clientes impuntuales que más que nada ha sido una especie de migración, es decir, clientes que fueron del ex ETAPATELECOM que fue absorbido por ETAPA y existen controversias por



firmas de contratos y convenios que están en pausa por el momento. Este servicio es utilizado por clientes corporativos a los que no les conviene que se corte el servicio porque necesitan proveer a otras personas y no les conviene cortar el servicio puesto que quedan mal con sus clientes.

La cartera de convenios rurales se emite debido a que ETAPA fue a un área de un sector rural, en una zona que se requiere servicios de agua o alcantarillado, donde se interviene y se ejecuta la obra. Se firma un convenio, tanto con los moradores como con los GADS parroquiales, en ese convenio muchas de las veces los GADS parroquiales hacen un aporte a la obra y ETAPA también ejecuta su aporte, y una diferencia pagan los moradores. Cuando ya se ejecuta la obra eso se liquida, se ve la parte que le toca a cada usuario y se les divide el costo de la obra en partes iguales y eso es lo que nos tienen que pagar.

Como objeto también del contrato se realizan planes de pago, del valor que les salga a los abonados se les financia para un año o para dos años máximo tres años; se les emite una factura y pueden pagar por cuotas. En el caso que el cliente incumpla una cuota, se genera un interés de mora. Existen vacíos legales a los que ya se ha hecho las respectivas consultas de nuestros convenios antiguos, en donde se tiene que esperar que transcurra el tiempo total para que venza la deuda y emprender cualquier acción legal, en nuestro caso es el proceso coactivo.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 26 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Informe de análisis financiero

En la aplicación de ratios financieros a la entidad ETAPA EP, se obtuvieron los resultados que se describirán a continuación:

Respecto a indicadores de liquidez, se puede mencionar que la entidad cubre sus deudas a corto plazo de forma adecuada, ya sea con su valor en libros, con inventarios, con efectivo e incluso con su activo, la misma puede hacer frente a sus obligaciones de forma oportuna.

En cuanto a indicadores de actividad, la rotación de inventarios es elevada, las cuentas por cobrar tuvieron un descenso en comparación al 2016, las cuentas por pagar se realizan de forma casi inmediata, el capital de trabajo contribuye de forma eficiente en la generación de dinero, la calidad del activo fijo se demuestra al contribuir en las ventas de forma positiva.

Los indicadores de endeudamiento muestran una entidad financiada por deuda en menos del 20%, lo que es significativamente beneficioso, y los escasos costos de financiamiento que posee son fácilmente liquidables con las utilidades operativas.

En referencia a indicadores de rentabilidad, podemos mencionar que la entidad genera rendimientos no muy elevados, cubren de forma adecuada sus costos y gastos, sin embargo, considerando que el patrimonio es elevado las ganancias podrían ser superiores.



La entidad se encuentra bastante estable, pudiendo mejorar en algunos factores para incrementar la utilidad y aprovechar de mejor manera los recursos, es importante considerar que al comparar los resultados del 2017 versus 2016, se nota una ligera diferencia negativa, ya que el 2016 estuvo mejor en todos los indicadores.

El análisis vertical mostro que en el activo corriente el rubro más representativo es deudores financieros y en el activo no corriente los bienes de producción. En el pasivo podemos mencionar que a corto plazo lo más representativo es total de fondos de depósitos de terceros, y para el no corriente es el décimo cuarto sueldo. En cuanto al patrimonio los resultados de utilidad son el rubro más significativo.

Elaborado por: Gabriela Figuroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 19 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cuestionario de Evaluación Preliminar al Sistema de Control Interno

Nº	CÓDIGO	PREGUNTAS				PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A				
	100	NORMAS GENERALES						
1	100-01	¿La entidad conoce las Normas de Control Interno?	x			10	10	
2	100-01	¿La entidad aplica las Normas de Control Interno?	x			10	10	
3	100-01	¿El sistema de control interno genera seguridad razonable en el logro de objetivos institucionales y protección de servicios públicos?	x			10	8	
4	100-01	¿La entidad corrige de manera oportuna las deficiencias de control?	x			10	5	
5	100-02	¿La entidad cumple con los objetivos de control interno?	x			10	8	
6	100-03	¿Existe una persona responsable del diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en la entidad?	x			10	10	
7	100-03	¿Para la consecución de objetivos, la entidad clasifica a las áreas por su materialidad y por el nivel de riesgo con el fin de otorgar la atención que amerite?	x			10	7	
8	100-03	¿El diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno se basa en la normativa legal y técnica vigente?	x			10	9	
9	100-03	¿Considera a la Unidad de Auditoría Interna como apoyo para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento del sistema de control interno?	x			10	8	
10	100-04	¿Se dispone de un procedimiento periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales?	x			10	9	RAE
11	100-04	¿Los/as funcionarios/as presentan informes periódicos sobre la gestión realizada para la toma de decisiones?	x			10	7	
12	100-04	¿Se realiza una comparación entre lo planificado y lo ejecutado para detectar posibles desviaciones?	x			10	8	
	200	AMBIENTE DE CONTROL						
1	200	¿La máxima autoridad muestra constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la entidad?	x			10	9	
2	200	¿El entorno organizacional impulsa al adecuado desarrollo de prácticas, conductas, valores y reglas?	x			10	5	
3	200	¿Los/as funcionarios/as se consideran como la médula y motor de la entidad?		x		10	1	
4	200-01	¿Existe un código de ética?	x			10	10	
5	200-01	¿Conoce y aplica el código de ética?	x			10	9	
6	200-01	¿La aplicación de los valores éticos e integridad trascienden a todos los niveles de la entidad?	x			10	8	
7	200-02	¿Existe un sistema de planificación periódico?	x			10	9	
8	200-02	¿El sistema de planificación incluye las etapas de: formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación?	x			10	9	
9	200-02	¿Se construyen indicadores de gestión?	x			10	9	
10	200-02	¿Los indicadores evalúan adecuadamente el cumplimiento de la planificación?	x			10	9	
11	200-02	¿La planificación tiene concordancia con programas de gobierno y directrices del organismo técnico de planificación?	x			10	9	



12	200-03	¿El control interno contiene directrices que permitan prácticas necesarias para una idónea gestión del talento humano de la entidad?	x			10	8	
13	200-04	¿Existe una estructura organizativa que cumpla con los lineamientos de la misión y objetivos institucionales?	x			10	5	
14	200-04	¿La estructura orgánica-funcional de la institución se basa en la esencia de las labores que desempeñan y la dimensión de la misma?	x			10	7	
15	200-04	¿Se encuentran clasificados los niveles jerárquicos y están delegadas las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo?	x			10	8	
16	200-06	¿Los servidores y servidoras públicas de ETAPA EP cuentan con un nivel alto de competencia profesional?	x			10	9	
17	200-07	¿Se establecieron medidas apropiadas para que los funcionarios colaboren en el funcionamiento idóneo de control interno?		x		10	1	
18	200-07	¿Existe un funcionario responsable de corroborar que los servidores y servidoras colaboren en el funcionamiento del control interno?	x			10	5	
19	200-07	¿Las medidas de control interno han mejorado por intervención de los funcionarios?	x			10	8	
20	200-08	¿Es evidente la adhesión de los servidores y servidoras a la normativa institucional?		x		10	1	
21	200-09	¿Considera que la unidad de auditoría interna genera un valor agregado en las actividades de la organización?	x			10	8	
22	200-09	¿La unidad de auditoría interna evalúa todas las áreas de la entidad?	x			10	8	
23	200-09	¿La información que genera la unidad de auditoría interna ayuda a la toma de decisiones?	x			10	5	
300		EVALUACIÓN DEL RIESGO						
1	300	¿Se han instaurado mecanismos con el fin de reconocer, estudiar y manejar los riesgos de la institución para la consecución de objetivos?	x			10	8	
2	300	¿La entidad en general aplica procesos de manejo de riesgos?	x			10	7	
3	300-01	¿Se identifican los riesgos de manera acertada?	x			10	8	
4	300-01	¿Se aplican correctivos a los riesgos hallados de forma oportuna?	x			10	5	
5	300-01	¿La entidad distingue entre riesgos internos y externos?	x			10	9	
6	300-01	¿Se da un adecuado manejo a los diferentes tipos de riesgos que pueden presentarse en la entidad?	x			10	5	
7	300-01	¿Se realiza un constante conocimiento del entorno económico, político y de regulación para estar al día con las actualizaciones externas?	x			10	8	
8	300-02	¿La entidad cuenta con un plan de mitigación de riesgos?	x			10	8	
9	300-02	¿El plan de mitigación abarca el procedimiento e implantación del mismo?	x			10	8	
10	300-03	¿La información respecto a riesgo es suficiente para que permita estimar una probabilidad de ocurrencia cercana a la realidad?	x			10	6	
11	300-03	¿La valoración de riesgos se realiza considerando los dos aspectos fundamentales que son probabilidad e impacto?	x			10	7	
12	300-04	¿Al momento de dar una respuesta al riesgo, toman en cuenta probabilidad e impacto y costos que puede generar el mismo?		x		10	1	
13	300-04	¿Considera que la entidad evita y reduce los riesgos?	x			10	7	
14	300-04	¿Considera que la entidad comparte los riesgos, es decir, transfiere parte del riesgo?	x			10	6	
15	300-04	¿Considera que la entidad acepta los riesgos, es decir, que no toma acciones para combatirlo?		x		10	1	
400		ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	400	¿Poseen actividades de control para cada sección la institución?	x			10	9	
2	401-03	¿La entidad cuenta con procesos de supervisión para las operaciones y procedimientos?	x			10	9	
3	401-03	¿Se realiza supervisión de manera periódica?	x			10	8	
4	401-03	¿Considera que la supervisión a colaborado de forma efectiva para detectar con oportunidad acciones inadecuadas en los procesos de la entidad?	x			10	7	



5	402-01	¿Los responsables de las diferentes unidades dentro de la entidad son designados según su experticia en el campo de trabajo?	x			10	8	
6	402-01	¿Las etapas del ciclo presupuestario se cumplen según los mandatos legales?	x			10	8	
7	402-01	¿Están determinados procesos de control interno para cada etapa del ciclo presupuestario?	x			10	8	
8	402-01	¿Posee la entidad una programación de ingresos y gastos?	x			10	9	
9	402-01	¿Al momento de programar los ingresos y gastos, la entidad corrobora la disponibilidad de fondos?	x			10	8	
10	402-02	¿La entidad cuenta con un control preliminar al compromiso?	x			10	9	
11	402-02	¿La entidad constata previo la realización de un gasto que el mismo se relacione de forma directa con la entidad?	x			10	9	
12	402-02	¿La entidad constata previo la realización de un gasto que haya disponibilidad de fondos en la partida presupuestaria?	x			10	9	
13	402-03	¿La institución posee un control previo al devengado?	x			10	9	
14	402-03	¿Se comprueba que los bienes y servicios que han llegado a la entidad tengan las características descritas en un informe legal donde se demuestre la obligación que se contrae?	x			10	9	
15	402-03	¿Se comprueba que la planificación y programación de los presupuestos de ingresos hayan tenido previamente una evaluación?	x			10	8	
16	402-03	¿Se comprueba que se hayan realizado las rectificaciones necesarias y legales en temas formales y de metodología del ingreso?	x			10	8	
17	402-03	¿Se comprueba que el hecho económico que produce el ingreso tenga relación con la normativa que determina el procedimiento?	x			10	9	
18	402-04	¿La entidad realiza evaluación presupuestaria?	x			10	9	
19	402-04	¿La entidad establece el nivel de cumplimiento de los techos que se definieron en la programación financiera?	x			10	5	
20	402-04	¿Se definen las causas de variaciones en los techos previamente definidos?	x			10	7	
21	402-04	¿La información que se obtiene de la evaluación presupuestaria muestra con certeza las diferencias de lo presupuestado y el rendimiento real?	x			10	7	
22	402-04	¿Los encargados de la evaluación presupuestaria realizan seguimiento y análisis a la consecución de los objetivos?	x			10	7	
23	402-04	¿Se realiza una verificación respecto al avance de la obra y los gastos que se incurrirán?	x			10	8	
24	402-04	¿Se han aplicado controles respecto a: -programación enlazada al plan operativo institucional, formulación y aprobación -ejecución de ingresos y gastos efectivos -reformas presupuestarias -fases del presupuesto?	x			10	8	
25	403-01	¿Hay un responsable de la recaudación de ingresos?	x			10	9	
26	403-01	¿Los ingresos se canalizan a través de cuentas rotativas abiertas en bancos corresponsales?	x			10	9	Cuenta del Banco Central
27	403-01	¿El recaudado a favor de ETAPA se revisa, deposita de forma íntegra y registra en cuentas rotativas en el día?	x			10	10	
28	403-02	¿ETAPA entrega un comprobante de ingreso previamente impreso y enumerado?	x			10	10	
29	403-03	¿La entidad confiere una especie valorada al beneficiario de un servicio?	x			10	10	
30	403-04	¿Se realiza una constatación diaria de lo recaudado en las cajas de la institución?	x			10	9	
31	403-04	¿La constatación de las cajas recaudadoras lo hace cada encargado de la misma?		x		10	3	
32	403-05	¿La entidad ha implantado medidas para preservar los fondos recaudados de forma directa durante la permanencia de los mismos en la entidad?	x			10	5	
33	403-07	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	x			10	5	
34	403-07	¿Se evalúa el sistema informático de conciliaciones para confirmar que la información que brinda es libre de errores técnicos?		x		10	1	
35	403-08	¿Se realiza un control antes del pago?	x			10	9	



36	403-08	¿Los funcionarios que ordenan un pago revisan si corresponde a un compromiso devengado, legal y contratos suscritos?	x			10	10	
37	403-08	¿Los funcionarios que ordenan un pago verifican si el mismo está dentro de los límites de la programación de caja autorizada?	x			10	9	
38	403-10	¿Los gastos que se originen por falta de pago puntual, son responsabilidad del personal?	x			10	10	
39	403-11	¿La entidad realiza una programación de caja?	x			10	8	
40	403-11	¿La programación de caja ha mejorado la utilización del presupuesto, al mostrar una disponibilidad real de fondos?	x			10	9	
41	403-13	¿ETAPA transfiere fondos por medios electrónicos?	x			10	10	
42	403-13	¿La organización posee sustento documental de sus transacciones en medios electrónicos?	x			10	10	
43	403-13	¿La entidad posee controles apropiados en transacciones por medios electrónicos?	x			10	10	
44	403-14	¿La entidad invierte sus excedentes temporales de caja en el mercado nacional y/o extranjero?		x		10	0	
45	404-05	¿La entidad cuenta con un plan de riesgos con el fin de llevar a cabo los objetivos de gestión respecto a deuda pública?		x		10	1	
46	405-01	¿Se aplican los principios y normas técnicas de contabilidad gubernamental?	x			10	10	
47	405-02	¿El sistema de contabilidad proporciona de forma oportuna y pertinente la información financiera?	x			10	5	
48	405-03	¿La base de datos contable se actualiza periódicamente?	x			10	10	
49	405-03	¿El sistema integra tanto la información contable como la presupuestaria?	x			10	5	
50	405-04	¿Se archiva adecuadamente la información que respalda las transacciones contables y presupuestarias?	x			10	9	
51	405-04	¿Cuándo la documentación ya ha caducado, se la destruye apropiadamente?		x		10	1	
52	405-05	¿Se presenta periódicamente informes financieros?	x			10	9	
53	405-06	¿Se realizan conciliaciones mensuales de las cuentas?	x			10	7	
54	405-06	¿Las conciliaciones son realizadas por personal distinto al que registra las transacciones?	x			10	6	
55	405-06	¿Se elaboran informes con los resultados encontrados en las conciliaciones?		x		10	2	
56	405-07	¿Se utilizan formularios preimpresos y predeterminados para el requerimiento y presentación de información financiera?		x		10	1	
57	405-07	¿Existe una persona designada que revise el orden de las secuencias numéricas de los documentos?		x		10	0	
58	405-07	¿Cuándo no se encuentren algún documento de la secuencia numérica, se informa a la autoridad respectiva?	x			10	8	
59	405-08	¿Los anticipos de fondos se encuentran monitoreados por algún funcionario?	x			10	9	
60	405-08	¿Los encargados presentan documentación sustentatoria que justifique el gasto de fondos?	x			10	9	
61	405-08	¿Se otorga anticipos de remuneraciones al personal?		x		10	0	
62	405-08	¿Existe un fondo de caja chica?	x			10	8	
63	405-08	¿Se concilia periódicamente este fondo?	x			10	7	
64	405-09	¿Se realizan arquezos sorpresivos a los/as recaudadores/as de fondos de la entidad?	x			10	10	
65	405-09	¿Cuándo se detectan irregularidades durante los arquezos de fondos, se comunica inmediatamente a la autoridad competente?	x			10	8	
66	405-10	¿Se analizan mensualmente los valores pendientes de pago?		x		10	0	Diario
67	405-10	¿Se cierran las cuentas pendientes de pago al final del correspondiente ejercicio fiscal?	x			10	8	
68	405-10	¿Se envían estados de cuenta a los deudores cuando ha pasado un tiempo prudente de espera?		x		10	0	No se envía estado de cuenta sino una notificación
69	405-11	¿Se realizan conciliaciones periódicas de cuentas por cobrar?	x			10	8	
70	405-11	¿La unidad de auditoría financiera realiza constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar?		x		10	0	



71	406-01	¿Existe una unidad delegada de la administración de los bienes?	x			10	10	
72	406-02	¿Se elabora el Plan Anual de Contratación (PAC)?	x			10	10	
73	406-02	¿El PAC se encuentra publicado en la página de compras públicas?	x			10	10	
74	406-03	¿Las contrataciones de compras y arrendamientos de bienes, prestación de servicios y realización de obras, se llevan a cabo a través del Sistema Nacional de Contratación Pública?	x			10	10	
75	406-04	¿Los bienes adquiridos ingresan a una bodega?	x			10	10	Luego se entrega al lugar que requiera
76	406-04	¿La persona encargada revisa pertinentemente los documentos que soportan el ingreso de los bienes?	x			10	8	
77	406-04	¿Cuándo existe una diferencia de lo pedido con lo recibido, se devuelve enseguida el bien para la rectificación?	x			10	8	
78	406-05	¿Existen registros detallados que permita controlar el ingresos, retro, traspaso y baja de los bienes?	x			10	8	
79	406-05	¿Se actualiza permanentemente la información de los registros?	x			10	7	
80	406-06	¿Los bienes se encuentran codificados?	x			10	10	
81	406-06	¿Los bienes llevan impresos sus códigos en partes visibles?	x			10	10	
82	406-06	¿Los bienes están asegurados?	x			10	8	
83	406-07	¿Existe una reglamentación de la entidad en lo referente a custodia de los bienes?		x		10	1	
84	406-08	¿Los/as funcionarios/as velan por el cuidado y conservación de los bienes de larga duración?	x			10	8	
85	406-08	¿Cuándo se entregan bienes de larga duración, se registra la recepción a través de un acta firmada por la persona que será la responsable de los mismos?	x			10	10	
86	406-09	¿Los vehículos de la entidad, se utilizan únicamente para el desarrollo de actividades públicas?	x			10	10	
87	406-09	¿Se llevan registros de movilización de los vehículos?	x			10	9	
88	406-09	¿Cuándo los vehículos se utilizan en horas no habituales, existe la autorización respectiva?	x			10	9	
89	406-10	¿Se ejecutan periódicamente verificaciones físicas de los bienes de larga duración y existencias?	x			10	5	Anual
90	406-10	¿Al final de la verificación física, se emite un acta comunicando las diferencias encontradas?	x			10	9	
91	406-11	¿Los bienes son dados de baja de forma oportuna?	x			10	7	
92	406-12	¿Se dan ventas ocasionales de bienes?	x			10	5	Rara vez
93	406-13	¿Existen programas de mantenimiento de los bienes de larga duración?	x			10	7	
94	407-01	¿Existe un plan anual de talento humano?	x			10	8	
95	407-02	¿Existe un manual de clasificación de puestos (manual de funciones)?	x			10	10	
96	407-02	¿Se revisa peoriódicamente los requisitos de un puesto y el nivel de remuneración?		x		10	1	Cuando se necesita
97	407-02	¿El manual de funciones sirve como base para los procesos de reclutamientos, selección y evaluación del personal?	x			10	8	
98	407-03	¿Se publica en el portal de socio-empleo las convocatorias para reclutamiento de personal?	x			10	10	
99	407-03	¿Se selecciona al personal a través de un concurso de méritos y oposición?	x			10	9	
100	407-03	¿Cuándo concluye el proceso de selección, se archiva la información y documentos correspondientes?	x			10	9	
101	407-04	¿Se difunden apropiadamente los políticas de evaluación de desempeño?	x			10	5	Se realizan con retraso
102	407-04	¿Las evaluaciones de desempeño son realizadas frecuentemente?	x			10	5	Se realizan con retraso
103	407-04	¿Existen indicadores actualizados de desempeño?	x			10	7	
104	407-04	¿Los resultados de las evaluaciones sirven como indicadores de capacitación?	x			10	8	
105	407-05	¿Existen planes de promociones y ascensos para los/as funcionarios/as?		x		10	0	
106	407-05	¿Se realizan concursos de méritos y oposición para los ascensos?	x			10	10	
107	407-06	¿Se fomentan programas de capacitación y desarrollo profesional en la entidad?	x			10	9	



108	407-06	¿Los programas de capacitación son realizados periódicamente?	x			10	8	
109	407-07	¿La rotación del personal es frecuente?	x			10	5	
110	407-07	¿El personal que rota, es ubicado en áreas similares en la entidad?	x			10	8	
111	407-09	¿Se controla adecuadamente la asistencia del personal?	x			10	10	
112	407-09	¿Los jefes inmediatos informan oportunamente a la autoridad competente cuando los/as funcionarios/as se ausentan?	x			10	8	
113	407-10	¿Las declaraciones patrimoniales juramentadas de los/as funcionarios/as son actualizadas oportunamente?	x			10	9	Al inicio y final de la gestión; y cada 2 años
114	407-10	¿Los expedientes de los/as funcionarios/as son actualizados frecuentemente?	x			10	8	
115	408-01	¿Los proyectos que ejecuta ETAPA EP cumplen con las expectativas y necesidades de la población requiriente?	x			10	9	
116	408-02	¿Se estudia detenidamente la viabilidad del proyecto, de manera que se beneficie a la mayor cantidad de personas?	x			10	9	
117	408-03	¿La ejecución de los proyectos está ligada con el cumplimiento de los objetivos institucionales?	x			10	10	
118	408-04	¿Se determina un perfil de proyecto adecuado que contenga requerimientos como costos, aspectos legales, condiciones geográficas, entre otros?	x			10	8	
119	408-07	¿Se realiza una evaluación financiera-económica en cada etapa de los proyectos?		x		10	1	No en cada etapa
120	408-08	¿Se observan cuidadosamente las normas y regulaciones que afecten la ejecución del proyecto?	x			10	8	
121	408-09	¿Los planos constructivos cumplen con los requerimientos de la normativa aplicable?	x			10	10	
122	408-11	¿Se presenta detalladamente el presupuesto de la obra, conteniendo costos, porcentajes, utilidades e imprevistos?	x			10	9	
123	408-12	¿En el cronograma de ejecución de la obra se especifican la duración total y tiempos de cada actividad?	x			10	10	
124	408-12	¿Se cumplen con los plazos determinados para la ejecución de obras?	x			10	7	
125	408-13	¿Aplican modalidades de ejecución de la obra, tales como: administración directa, por contrato y por concesión?		x		10	1	No por concesión
126	408-15	¿Para la modalidad de contratación, se cumplen con las disposiciones del Sistema Nacional de Contratación Pública?	x			10	9	
127	408-18	¿El jefe de fiscalización presenta periódicamente los avances físicos y financieros de las obras?	x			10	8	
128	408-21	¿Al concluir las obras, el jefe de fiscalización presenta el libro de obra?	x			10	10	
129	408-22	¿El jefe de fiscalización informa a las autoridades correspondientes cuando se ocasionan atrasos?	x			10	8	
130	408-23	¿Se vigila cuidadosamente que las obras cumplan con los estándares de calidad?	x			10	10	
131	408-26	¿Las planillas se cancelan únicamente verificando el avance de la obra?	x			10	9	
132	408-27	¿Se conceden prórrogas solamente en casos excepcionales?	x			10	9	A través de un informe
133	408-28	¿Las modificaciones efectuadas a lo largo de la obra se visualizan en los planos finales de construcción?	x			10	8	
134	408-29	¿El fiscalizador notifica por escrito cuando la obra está finalizada para su respectiva entrega?	x			10	10	
135	408-32	¿Se da mantenimiento periódico a las obras y bienes a cargo de ETAPA EP?	x			10	8	
136	408-33	¿Una vez entrega definitivamente las obras, se realiza una evaluación posterior?	x			10	8	
137	409-02	¿Se han elaborado auditorías ambientales?	x			10	10	
138	409-04	¿La entidad aplica normativa ambiental en todas las etapas de las obras?	x			10	9	
139	410-01	¿Existe una unidad encargada de las tecnologías de información y comunicación en la entidad?	x			10	10	
140	410-01	¿La estructura de las tecnologías de información que dispone la entidad cumple con las necesidades y requerimientos de la misma?	x			10	7	
141	410-02	¿Se encuentran segregadas las funciones del personal de TICS de manera que no exista duplicidad de tareas?	x			10	9	
142	410-03	¿Existe un plan informático estratégico para gestionar y coordinar todos los recursos tecnológicos?	x			10	8	
143	410-03	¿El plan informático estratégico de tecnología es elaborado y revisado periódicamente?		x		10	1	



144	410-04	¿Existen políticas de seguridad y confidencialidad de la información?	x			10	7	
145	410-06	¿Se desarrollan proyectos tecnológicos?	x			10	9	Aplicaciones internas
146	410-07	¿Para el desarrollo de software, se siguen procesos y metodologías adecuadas?	x			10	8	
147	410-07	¿Cuándo se requieren cambios en el software operativo, se cuenta con la autorización de la máxima autoridad?	x			10	10	
148	410-07	¿Se trata de cumplir con las necesidades de cada departamento cuando se requieren cambios en el software?	x			10	8	
149	410-08	¿Cuándo se adquiere un nuevo equipo, existen proformas, contratos, facturas y garantías que respalden la compra del mismo?	x			10	8	
150	410-09	¿Existe un mantenimiento periódico de la infraestructura tecnológica?	x			10	9	
151	410-09	¿Existe un inventario de la infraestructura tecnológica?				10	10	
152	410-10	¿Los sistemas informáticos se encuentran totalmente protegidos con claves de acceso?	x			10	8	
153	410-10	¿Existen respaldos respectivos de la información guardada en los sistemas?	x			10	8	
154	410-11	¿Se tiene preparado un plan de contingencias en caso de que el sistema de información utilizada no responda o se suspenda?	x			10	8	
155	410-12	¿Cuándo existe un problema con el sistema, el personal encargado brinda el soporte adecuado oportunamente?	x			10	7	
156	410-13	¿Se monitorea periódicamente el adecuado funcionamiento del sistema?	x			10	7	
157	410-14	¿Los servicios de internet, intranet, correo electrónico y sitio web de la entidad están basados en las disposiciones legales y normativas adecuadas?	x			10	8	
158	410-15	¿Existe una capacitación previa al manejo de los sistemas y servicios informáticos de la institución?		x		10	1	
159	410-17	¿Se utiliza la firma electrónica en la institución?	x			10	10	
160	410-17	¿El personal se encuentra capacitado en los servicios de la firma electrónica, para qué sirve y cómo debe utilizarse este recurso?	x			10	7	
161	410-17	¿Se conservan adecuadamente los archivos electrónicos o mensajes de datos firmados electrónicamente?	x			10	8	
500		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	500	¿La información es comunicada oportunamente de manera que permita a los/as funcionarios/as cumplir con sus responsabilidades a tiempo?	x			10	5	
2	500	¿El sistema de información y comunicación de la entidad está constituido por métodos adecuados de manera que la información que se obtiene es la ideal?	x			10	5	No es el ideal
3	500-01	¿El sistema de información está diseñado de manera que se pueda registrar, gestionar, sintetizar y comunicar sobre las actividades administrativas y financieras de una entidad?	x			10	5	
4	500-01	¿El personal encargado de la gestión de los sistemas de información aplica controles pertinentes que disminuyan el riesgo de robo o hackeo de información?	x			10	5	
5	500-01	¿Se protege la información por grados de sensibilidad y confiabilidad?	x			10	7	
6	500-02	¿Son abiertos los canales de comunicación de manera que faciliten compartir la información de forma segura, correcta y oportuna a los usuarios?	x			10	7	
7	500-02	¿La política de comunicación permite la interacción entre funcionarios/as sin importar el rol que desarrollen?		x		10	1	
8	500-02	¿Se toman en cuenta las sugerencias de los usuarios?	x			10	5	
600		SEGUIMIENTO						
1	600	¿Existe un procedimiento de seguimiento y evaluaciones para garantizar el funcionamiento del sistema de control interno?	x			10	5	
2	600	¿Se refuerzan oportunamente los controles cuando se detectan que son deficientes e incompletos?	x			10	7	
3	600	¿Las recomendaciones de las auditorías pasadas han sido aplicadas?	x			10	7	



4	600-01	¿Los resultados del seguimiento sirven como base para el manejo y mitigación de riesgos?	x			10	5	
5	600-02	¿Las evaluaciones periódicas sirven para prevenir y corregir cualquier eventualidad que afecte negativamente la ejecución de los objetivos de la entidad?	x			10	7	
6	600-02	¿Se toman acciones correctivas y preventivas para solucionar los problemas detectados?	x			10	7	RAE

DETERMINACIÓN DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Área de calificación: Subgerencia Financiera
 Total ponderación: 2250
 Total calificación: 1641

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Total calificación}}{\text{Total ponderación}} * 100 \\ &= \frac{1641}{2250} * 100 \\ &= 72,93\% \quad \text{ALTO} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de Confianza} \\ &= 100\% - 72,93\% \\ &= 27,07\% \quad \text{BAJO} \end{aligned}$$

ESCALA DE RIESGO DE AUDITORÍA

RIESGO		
15% - 50% BAJO	51% - 75% MODERADO	76% - 99% ALTO
CONFIANZA		

Conclusión

Después de haber realizado la Evaluación Preliminar al Sistema de Control Interno al Subgerente Financiero de ETAPA EP a través del método



cuestionario, se observó que existe un nivel de confianza alto del 72,93%, debido al adecuado y oportuno cumplimiento de la normativa que rige en la entidad; lo que origina un nivel bajo de riesgo (27,07%) que se refleja por el incumplimiento de ciertos parámetros presentados en las Normas de Control Interno.

Elaborado por: Gabriela Figuera y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 25 de octubre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Matriz preliminar de riesgos

MATRIZ PRELIMINAR DE RIESGOS DE AUDITORÍA			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE DE AUDITORÍA
	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
Ambiente de Control	El número de funcionarios para el año 2017 es de 1.369.	<ul style="list-style-type: none">• La máxima autoridad aplica medidas de control adecuadas.• Posen Código de ética.• Existe una planificación anual de actividades.	Verificar la aplicación de medidas apropiadas para la colaboración de los servidores en el funcionamiento del control interno.
	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento



Evaluación del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza de las operaciones que la entidad ejecuta. • Aproximadamente 1.500.000 operaciones anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen mecanismos y procesos de manejo y mitigación de riesgos. • La entidad identifica riesgos internos y externos. 	Recomendar la implementación de la matriz Probabilidad-Impacto para minimizar costos riesgos.
Actividades de Control	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos presupuestados al año 2017 por \$161.492.780,56. • Ingresos operacionales del año 2017 por \$74.772.813,65. • Gastos operacionales del año 2017 por \$9.229.176,67. • Activos fijos al año 2017 por \$368.985.371,64. • Inventarios al año 2017 por \$209.336,29. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación y cumplimiento de normativa gubernamental. • Existe un planificación de actividades por departamento que deben ser ejecutadas y revisadas periódicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar las evaluaciones económica-financiera en cada etapa de los proyectos para detectar posibles falencias. • Verificar la normativa referente a manejo de activos fijos de la entidad para mejorar la custodia y control de los mismos.
	Alto	Bajo	Pruebas de cumplimiento



<p>Información y Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de información que maneja la entidad. • Los canales de comunicación que se utilizan en la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un sistema de información y comunicación constituido en la entidad. • El sistema de información comunica adecuadamente las actividades administrativas y financieras a los funcionarios. 	<p>Verificar la efectividad del sistema de comunicación que se utiliza para detectar fallos.</p>
<p>Seguimiento</p>	<p style="text-align: center;">Alto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 1.500.000 operaciones efectuadas anualmente. • 250 evaluaciones efectuadas en el periodo. 	<p style="text-align: center;">Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un sistema de seguimiento y evaluaciones del funcionamiento del sistema de control interno. • Aplicación de recomendaciones de auditorías pasadas. 	<p style="text-align: center;">Pruebas de cumplimiento</p> <p>Revisar el plan de evaluaciones para corregir problemas detectados.</p>

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 26 de octubre de 2018.



4.4.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Plan de muestreo

Para el proceso de ejecución del examen especial, es necesario evaluar y verificar información del departamento contenida en facturas, comprobantes de pago, convenios de facilidades de pago, convenios de renegociaciones de deuda y registros contables, por lo tanto, se aplicará el muestreo probabilístico, ya que los componentes del universo de la muestra tienen la misma posibilidad de ser elegidos al azar.

El autor **Ciro Martínez** nos indica la fórmula a utilizar para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

El nivel de confianza a manejar será del 95%, un valor Z de 1,96 y un error del 5%. Para la elección de los elementos en análisis se utilizará la herramienta de Microsoft Excel, valores aleatorios.

La base de datos a considerar en el análisis son la de los servicios de agua potable, internet, telefonía y TV digital; así como la base de datos de los juicios de coactivas.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 05 de noviembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cuestionario de Evaluación al Sistema de Control Interno del Departamento de Cobranzas y Coactivas

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	¿Conoce las Normas de Control Interno?	x			10	10	
2	¿Aplica las Normas de Control Interno?	x			10	10	
3	¿Conoce y aplica el código de ética?	x			10	10	
4	¿Se encuentran clasificados los niveles jerárquicos y están delegadas las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo del departamento?	x			10	8	
5	¿El departamento cuenta con un manual de funciones y procedimientos?	x			10	10	
6	¿La Subgerencia Financiera ha asignado, además de las funciones que se encuentran en el manual, otras funciones?	x			10	10	
7	¿Los servidores y servidoras públicas del departamento cuentan con un nivel alto de competencia profesional?	x			10	5	En un 50%
8	¿Es evidente la adhesión de los servidores y servidoras a la normativa del departamento?	x			10	5	
9	¿Se han instaurado mecanismos con el fin de reconocer, estudiar y manejar los riesgos del departamento para la consecución de objetivos?	x			10	8	
10	¿El departamento aplica procesos de manejo de riesgos?		x		10	2	
11	¿El departamento distingue entre riesgos internos y externos?	x			10	8	
12	¿El departamento cuenta con procesos de supervisión para las operaciones y procedimientos?	x			10	8	
13	¿Se realiza supervisión de manera periódica?	x			10	8	



14	¿Considera que la supervisión ha colaborado de forma efectiva para detectar con oportunidad acciones inadecuadas en los procesos de la entidad?	x			10	7	
15	¿Hay un responsable de la recaudación de ingresos?	x			10	10	
16	¿ETAPA entrega un comprobante de ingreso previamente impreso y enumerado como constancia de la venta del servicio?	x			10	10	
17	¿Los documentos respetan los requisitos establecidos en la normativa pertinente?	x			10	10	
18	¿Se aplican los principios y normas técnicas de contabilidad gubernamental para los registros contables del departamento?	x			10	10	
19	¿El sistema informático proporciona de forma oportuna y pertinente la información financiera del departamento?	x			10	8	
20	¿La base de datos del departamento se actualiza periódicamente?	x			10	8	
21	¿El sistema permite la integración tanto la información contable como la presupuestaria del departamento?	x			10	6	
22	¿Existen políticas de archivo de la documentación del departamento?		x		10	1	
23	¿Se archiva adecuadamente la información que respalda las transacciones del departamento?		x		10	1	No se respalda transacciones, sino operaciones
24	¿La documentación se mantiene por el tiempo de archivo estipulado en la ley?	x			10	8	
25	¿Los documentos se encuentran archivados en orden cronológico y secuencial?	x			10	7	Los documentos se encuentran en el Juzgado de Coactivas
26	¿Cuándo la documentación ya ha caducado, se la destruye apropiadamente?	x			10	7	
27	¿Se presenta periódicamente informes financieros del departamento?	x			10	8	
28	¿Se realizan conciliaciones mensuales de las cuentas por cobrar?	x			10	6	
29	¿Se encuentra designada una persona específica para la elaboración de las conciliaciones?	x			10	6	Son responsables los administradores de cada departamento involucrado
30	¿Si se detectan diferencias en las conciliaciones se informa a la autoridad competente de manera oportuna?	x			10	7	
31	¿Cuándo se detectan las diferencias se las trata de corregir en el menor tiempo posible?	x			10	5	
32	¿Una vez acabada la conciliación, la persona que la realiza deja un informe que contenga los resultados obtenidos?		x		10	2	Las conciliaciones se encuentran en proceso de elaboración
33	¿Existe un registro por cada cliente?	x			10	10	
34	¿Cuándo el cliente incumple con los pagos se le notifica oportunamente?		x		10	1	No tan oportunamente



35	¿El departamento utiliza formularios preimpresos y prenumerados que sustenten sus operaciones?	x			10	10	Específicamente para procesos de coactivas
36	¿Existe una persona designada que revise el orden de las secuencias numéricas de los documentos?		x		10	0	
37	¿Cuándo no se encuentren algún documento de la secuencia numérica, se informa a la autoridad respectiva?		x		10	0	
38	¿Existe un fondo de caja chica para el departamento?	x			10	10	
39	¿Los valores de cuentas por cobrar son examinados mensualmente?	x			10	6	
40	¿La examinación detecta irregularidades en los registros y saldos?	x			10	9	
41	¿Se cierran las cuentas pendientes de pago al final del correspondiente ejercicio fiscal?	x			10	10	
42	¿Al final del ejercicio fiscal, se revisan las gestiones de cobro efectuadas por el departamento?	x			10	10	
43	¿El encargado de cobranzas y el Subgerente Financiero determinan los niveles de morosidad de las cuentas por cobrar al final del ejercicio fiscal?		x		10	1	En proceso
44	¿Se encuentra determinada la antigüedad de los valores pendientes de cobro?	x			10	9	
45	¿Las falencias encontradas en las examinaciones son comunicadas a la autoridad competente?	x			10	8	
46	¿Se resuelven las falencias inmediatamente, es decir una vez encontradas?		x		10	1	
47	¿Existen indicadores financieros y/o de gestión que demuestren la efectividad en la recuperación de la cartera?	x			10	8	
48	¿Se envían estados de cuenta a los deudores cuando ha pasado un tiempo prudente de espera?	x			10	6	Únicamente en casos puntuales
49	¿La persona que efectúa las conciliaciones no maneja los registros de cuentas por cobrar?	x			10	10	El área comercial se encarga de las conciliaciones
50	¿Los bienes de larga duración del departamento se encuentran codificados?	x			10	10	
51	¿Los bienes del departamento llevan impresos sus códigos en partes visibles?	x			10	10	
52	¿Los/as funcionarios/as del departamento velan por el cuidado y conservación de los bienes de larga duración?	x			10	7	
53	¿Cuándo se entregan bienes de larga duración, se registra la recepción a través de un acta firmada por la persona que será la responsable de los mismos?	x			10	10	
54	¿Existe un manual de funciones por puesto del departamento?		x		10	0	Existe un manual general
55	¿La rotación de personal en el departamento es frecuente?	x			10	8	
56	¿Se difunden apropiadamente los políticas de evaluación de desempeño?	x			10	7	



57	¿Las evaluaciones de desempeño para el departamento son realizadas frecuentemente?	x			10	8	Cada año
58	¿Existen indicadores actualizados de desempeño del departamento?	x			10	7	
59	¿Se fomentan programas de capacitación y desarrollo profesional en el departamento?		x		10	1	Únicamente cuando se requieren
60	¿Los programas de capacitación a los funcionarios del departamento son realizados periódicamente?		x		10	0	
61	¿Se controla adecuadamente la asistencia del personal del departamento?	x			10	10	
62	¿Los jefes inmediatos informan oportunamente a la autoridad competente cuando los funcionarios se ausentan?	x			10	10	
63	¿Los funcionarios tienen que traer un documento válido que justifique su ausencia al trabajo?	x			10	10	
64	¿El departamento revisa constantemente el cobro de las deudas?	x			10	6	
65	¿Existe un funcionario encargado de esta actividad?		x		10	2	Cada funcionario revisa su cartera
66	¿Se ha determinado la rotación de cuentas por cobrar?	x			10	8	
67	¿Existen indicadores de la rotación de cuentas por cobrar?	x			10	8	
68	¿El departamento informa oportunamente a Gerencia General sobre las situaciones que pudieran poner en peligro a la entidad?		x		10	0	No se han dado casos que representen peligro
69	¿El departamento emite informes periódicos a Gerencia General y Subgerencia Financiera?	x			10	8	
70	¿El departamento supervisa constantemente las cuentas que se encuentran por vencer?	x			10	7	
71	¿La obligación pendiente de cobro tiene un plazo para ser cancelada?	x			10	10	
72	¿Luego de este plazo automáticamente la obligación pasa a cartera vencida?		x		10	1	Depende del servicio y del proceso que se lleva a cabo
73	¿Se informa oportunamente a la autoridad competente cuando se registran nuevas obligaciones vencidas?		x		10	8	No oportunamente
74	¿La entidad otorga crédito a sus clientes?	x			10	6	Solo en casos de obras
75	¿Se encuentra determinado un cupo de crédito para los clientes?		x		10	0	
76	¿Están especificados los periodos de pago de los clientes?	x			10	10	
77	¿Se analiza la situación crediticia del cliente antes de otorgar el crédito?		x		10	0	



78	¿Esta situación crediticia es determinante para la limitación del cupo?		x		10		
79	¿La cartera se encuentra resguardada por altas medidas de seguridad?		x		10	0	
80	¿Los funcionarios del departamento revisan factores externos que pueden estar afectando a la capacidad de pago de los clientes?		x		10	0	
81	¿Existen mecanismos de control para el manejo de la cartera?	x			10	6	Medidas preventivas
82	¿Se encuentra clasificada la cartera?		x		10	1	
83	¿La cartera cuenta con criterios de clasificación?		x		10	0	
84	¿La cartera se encuentra clasificada por sectores (sector privado o sector público)?		x		10	0	
85	¿La cartera se encuentra clasificada por cuantía?		x		10	0	
86	¿La cartera se encuentra clasificada por antigüedad?	x			10	8	
87	¿Se identifica la cartera de corto plazo?	x			10	8	
88	¿Se identifica la cartera de largo plazo?	x			10	8	
89	¿El sistema informático de la entidad permite identificar fácilmente las cuentas por cobrar?	x			10	10	
90	¿El departamento cuenta con un registro de todos los clientes que se encuentran con deudas pendientes?		x		10	0	
91	¿El registro contiene información como cédula/RUC, nombres, dirección, teléfono, servicio que genera la deuda y valor total de la deuda?		x		10	0	
92	¿El departamento ha elaborado estrategias para la gestión de recuperación de cartera?	x			10	5	
93	¿Las estrategias han sido socializadas con todos los funcionarios del departamento?		x		10	0	
94	¿Los funcionarios cumplen con las estrategias?		x		10	0	
95	¿Existen indicadores de gestión de cumplimiento de las estrategias?		x		10	0	
96	¿Existe una supervisión adecuada sobre las gestiones de cartera?	x			10	5	
97	¿La gestión de cartera cumple con varias etapas?	x			10	10	
98	¿La recuperación de la cartera es un proceso conjunto en el que participan también la Gerencia Comercial y la Subgerencia Jurídica?	x			10	8	Subgerencia Jurídica no se involucra
99	¿La Gerencia Comercial y la Subgerencia Jurídica se involucran activamente en los procesos?	x			10	8	Subgerencia Jurídica no se involucra
100	¿La Gerencia Comercial y la Subgerencia Jurídica envían oportunamente al departamento los documentos respaldo de las gestiones que se han realizado?	x			10	8	Subgerencia Jurídica no se involucra



101	¿Cuándo existe algún inconveniente en el proceso de recuperación de cartera, el departamento comunica a la Gerencia Comercial y la Subgerencia Jurídica y viceversa?	x			10	8	Subgerencia Jurídica no se involucra
102	¿Los procesos para notificaciones de cartera vencida están planteados de acuerdo a la legislación aplicable y a la normativa interna de la entidad?	x			10	10	
103	¿Se planifican con antelación los procesos de notificación?	x			10	7	
104	¿Los procesos de notificación son revisados y aprobados por la autoridad competente?	x			10	10	
105	¿Los procesos de notificación son autorizados por la autoridad competente?	x			10	10	
106	¿Las notificaciones se dan después de un tiempo determinado de espera?		x		10	1	El factor predominante es la antigüedad
107	¿Se efectúan varios mecanismos de notificación como llamadas telefónicas, envío de estados de cuenta, envío de correos electrónicos y publicaciones en la prensa?	x			10	9	
108	¿Cuándo no se obtiene respuesta a través de llamadas y publicaciones, se envían notificaciones al domicilio del cliente?	x			10	9	
109	¿Se han recibido reclamos de los clientes una vez notificada la deuda?	x			10	10	
110	¿Se ha comunicado estos reclamos a la autoridad competente?	x			10	10	
111	¿Se han resuelto estos reclamos en el menor tiempo posible?		x		10	0	Canaliza al área comercial
112	¿Existen políticas de corte de servicios?	x			10	10	
113	¿Se efectúan cortes de los servicios (agua, telefonía, internet) cuando se incumplen con los pagos?	x			10	9	No agua potable
114	¿Se dan culminaciones unilaterales de contratos por incumplimiento reiterativo de pagos?	x			10	9	Excepto agua potable
115	¿Se determinan adecuadamente las obligaciones pendientes de cobro para dar inicio a procesos coactivos?	x			10	8	
116	¿Se establecen convenios y facilidades de pago con los deudores?	x			10	10	
117	¿Se consideran a los convenios de pago como una opción extraordinaria para la recuperación de la cartera?	x			10	10	
118	¿Los convenios de facilidades de pago son autorizados por la autoridad competente?	x			10	10	Hasta 6 meses autoriza el departamento, mayor a ese plazo autoriza el gerente general



119	¿Los convenios de facilidades de pago son establecidos incluyendo rubros por mora e intereses?	x			10	10	
120	¿Los clientes que quieren aplicar convenios de pago tienen que cumplir con una lista de requisitos?	x			10	10	De acuerdo al código tributario
121	¿El contenido de los convenios de pago cumple con lo establecido en la normativa de la entidad?	x			10	9	
122	¿Existe un funcionario encargado de la revisión y supervisión del cumplimiento de los convenios de facilidades de pago?	x			10	9	
123	¿Se emite un comprobante que respalde la aprobación del convenio de facilidades de pago?	x			10	10	
124	¿Los cuotas de pago de los convenios son definidas a partir del monto de las deudas?	x			10	10	
125	¿Los convenios de pago son revisados periódicamente para verificar las cuotas canceladas?	x			10	9	
126	¿Si el cliente sigue incumpliendo con las obligaciones generadas en los convenios de pago se aplica alguna clase de sanción extra?		x		10	2	Proceso coactivo
127	¿El convenio de facilidades de pago es registrado en el sistema informático del departamento?	x			10	10	
128	¿El convenio de facilidades de pago es registrado en el sistema contable de la entidad?		x		10	0	
129	¿Se emite un comprobante que respalde la finalización de los convenios de facilidades de pago?	x			10	10	
130	¿Se depuran los convenios de pago oportunamente, una vez finalizado el plazo?	x			10	8	
131	¿Se realizan renegociaciones de deudas con los clientes?	x			10	10	
132	¿Se consideran a las renegociaciones de deudas como una opción extraordinaria para la recuperación de la cartera?	x			10	10	
133	¿Las renegociaciones de deudas son autorizadas por la autoridad competente?	x			10	10	
134	¿Las renegociaciones de deudas incluyen valores de mora e intereses?	x			10	10	
135	¿Los clientes que quieren aplicar renegociaciones de deuda tienen que cumplir con una lista de requisitos?	x			10	10	
136	¿El contenido de las renegociaciones de deuda cumple con lo establecido en la normativa de la entidad?	x			10	10	
137	¿Existe un funcionario encargado de la revisión y supervisión de las renegociaciones de deuda?	x			10	8	
138	¿Las renegociaciones de deuda son registradas en el sistema informático del departamento?	x			10	10	



139	¿Las renegociaciones de deuda son registradas en el sistema contable de la entidad?		x		10	0	
140	¿Se emite un comprobante que respalde la aprobación de la renegociación de la deuda?	x			10	10	
141	¿Existe un reglamento de la entidad para la aplicación de acciones coactivas?	x			10	10	
142	¿Antes de iniciar el proceso coactivo se agotan todas las instancias de notificación de deudas a los clientes?	x			10	10	
143	¿Los procesos coactivos se desarrollan de acuerdo a lo establecido en la ley?	x			10	10	
144	¿Los procesos coactivos son manejados por una persona específicamente designada para esa tarea?	x			10	10	
145	¿Se da un seguimiento oportuno al desarrollo de los procesos coactivos?	x			10	8	
146	¿El departamento prepara los documentos requeridos para el comienzo de juicios de coactivas?	x			10	10	
147	¿Los documentos son revisados por la autoridad pertinente?	x			10	10	
148	¿Los documentos son autorizados por la autoridad pertinente?	x			10	10	
149	¿Existen expedientes de los procesos coactivos?	x			10	10	
150	¿Existe un plazo de caducidad de los procesos coactivos?		x		10	0	
151	¿Existe un plazo de prescripción de los procesos coactivos?	x			10	9	Por el deudor
152	¿Los procesos coactivos se pueden dar por depurados?		x		10	0	
153	¿La entidad cuenta con un registro de la depuración de los procesos coactivos?	x			10	5	
154	¿Existe un registro de los clientes que pueden enfrentar una acción judicial?	x			10	7	
155	¿Se analizan las razones de porqué estos clientes se encuentran en potencial riesgo?		x		10	0	
156	¿Se revisa minuciosamente la información y documentación de estos clientes?		x		10	0	Por la cantidad de información no
157	¿Se ha determinado un periodo de tiempo en el que las cuentas por cobrar se transforman en cuentas incobrables?	x			10	7	



158	¿Una vez agotados todos los elementos de gestión de cobro, se les considera a estas deudas como cuentas de dudosa recuperación?	x			10	7	
159	¿Se revisa que efectivamente todas las instancias de gestión de cobro han sido agotadas por el personal responsable?				10	10	
160	¿El personal encargado de la gestión de cobro, realiza informes comunicando las acciones ejecutadas?	x			10	5	
161	¿La autoridad competente autoriza el traslado de las cuentas desde la cartera hacia cuentas de dudosa recuperación?		x		10	1	En proceso
162	¿El traslado de las cuentas se registra en un asiento de ajuste en los libros contables?		x		10	1	En proceso
163	¿Existe un método para la clasificación de cuentas de dudosa recuperación?		x		10	1	En proceso
164	¿Las cuentas de dudosa recuperación se encuentran clasificadas según la antigüedad de los saldos y el nivel de riesgo?		x		10	1	En proceso
165	¿Se ha evaluado el impacto de riesgo que tienen las cuentas incobrables y que puedan afectar al giro de negocio de la entidad?		x		10	1	En proceso
166	¿El departamento realiza provisiones para las cuentas incobrables?		x		10	1	En proceso
167	¿Existe un porcentaje de provisión de las cuentas incobrables?		x		10	1	En proceso
168	¿Los porcentajes de provisión se rigen a los establecidos en la normativa pertinente?		x		10	1	En proceso
169	¿Se revisa periódicamente los límites de provisiones de la cartera?		x		10	1	En proceso
170	¿Las provisiones se encuentran debidamente registradas en los libros contables?		x		10	1	En proceso
171	¿Existe un libro mayor contable que respalden los movimientos acumulados de provisiones?		x		10	1	En proceso
172	¿Se han efectuado depuraciones de cuentas incobrables?		x		10	1	En proceso
173	¿La eliminación de las cuentas incobrables, se registra en deterioro acumulado y si existe una parte restante se la carga en los resultados del ejercicio?		x		10	1	En proceso
174	¿La eliminación de cuentas incobrables son revisadas por la autoridad competente?		x		10	1	En proceso
175	¿La eliminación de cuentas incobrables son aprobadas por la autoridad competente?		x		10	1	En proceso



176	¿La eliminación de cuentas incobrables son autorizadas por la autoridad competente?		x		10	1	En proceso
177	¿Existe una persona responsable de la depuración de la cartera?		x		10	1	En proceso
178	¿Para la depuración de cuentas incobrables se revisa que la acción de cobro de la deuda haya prescrito?		x		10	1	En proceso
179	¿Para la depuración de cuentas incobrables se revisa si el cliente fue declarado en quiebra o en insolvencia?		x		10	1	En proceso
180	¿Para la depuración de cuentas incobrables se revisa si el cliente, en caso de ser sociedad, haya sido cancelada?		x		10	1	En proceso
181	¿La autoridad competente aprueba la condonación, prescripción y baja definitiva de cuenta de dudosa recuperación?		x		10	1	En proceso
182	¿Después de dar de baja una cuenta de dudosa recuperación, el cliente ha venido a cancelar los valores pendientes de cobro?		x		10	1	En proceso
183	¿Se informa a la autoridad competente cuando se dan estos casos?		x		10	1	En proceso
184	¿La autoridad competente autoriza la recepción del dinero en estos casos?		x		10	1	En proceso
185	¿Se realizan informes acerca de la gestión de cuentas de dudosa recuperación?		x		10	1	En proceso
186	¿Se verifican que los saldos registrados en los libros contables coincidan con los saldos presentados por el departamento?		x		10	0	No registran multas ni intereses en el departamento contable
187	¿Cuándo los saldos no coincidan se informa oportunamente a la autoridad pertinente?		x		10	0	
188	¿Se realizan informes explicando las diferencias encontradas en los saldos?	x			10	7	
189	¿Las diferencias encontradas son resueltas inmediatamente?		x		10	1	En proceso
190	¿Existe una unidad encargada de las tecnologías de información y comunicación en la entidad?	x			10	10	
191	¿Existe un plan informático estratégico, que incluya al departamento, para gestionar y coordinar todos los recursos tecnológicos?	x			10	5	Cuando el departamento requiera
192	¿Existen políticas de seguridad y confidencialidad de la información del departamento?	x			10	10	
193	¿Cuándo se requieren cambios en el software operativo, se cuenta con la autorización de la máxima autoridad?		x		10	0	Cuando el departamento requiera
194	¿Cuándo se adquiere un nuevo equipo para el departamento, existen proformas, contratos, facturas y garantías que respalden la compra del mismo?		x		10	0	
195	¿Existe un mantenimiento periódico de la infraestructura tecnológica del departamento?	x			10	10	Equipos arrendados



196	¿Los sistemas informáticos se encuentran totalmente protegidos con claves de acceso?	x			10	10	
197	¿Cada funcionario que labora en el departamento cuenta con su propio usuario para el acceso al sistema informático?	x			10	10	
198	¿Cada funcionario tiene una clave personal para ingresar al sistema informático?		x		10	0	
199	¿El sistema informático permite identificar las cuentas que se encuentran listas para el cobro?		x		10	1	Solo identifica estado pendiente y vencido
200	¿El sistema informático permite identificar las cuentas que se encuentran por vencer?		x		10	0	
201	¿Se tiene preparado un plan de contingencias en caso de que el sistema de información utilizada no responda o se suspenda?	x			10	7	
202	¿Se monitorea periódicamente el adecuado funcionamiento del sistema informático en el departamento?		x		10	1	El delegado indica
203	¿Existe una capacitación previa a los funcionarios para el correcto manejo de los sistemas y servicios informáticos de la institución?		x		10	0	
204	¿Se utiliza el recurso de firma electrónica en el departamento?		x		10	0	
205	¿El personal del departamento se encuentra capacitado en los servicios de la firma electrónica, para qué sirve y cómo debe utilizarse este recurso?		x		10	0	
206	¿El departamento conserva adecuadamente los archivos electrónicos o mensajes de datos firmados electrónicamente?		x		10	0	
207	¿La información es comunicada oportunamente de manera que permita a los funcionarios del departamento cumplir con sus responsabilidades a tiempo?	x			10	8	
208	¿El sistema de información y comunicación del departamento está constituido por métodos adecuados de manera que la información que se obtiene es la ideal?	x			10	9	Adecuados a las necesidades del área
209	¿El personal encargado de la gestión de los sistemas de información aplica controles pertinentes que disminuyan el riesgo de robo o hackeo de información?	x			10	10	
210	¿Han existido hackeos al sistema informático del departamento?		x		10	0	
211	¿Se ha registrado hackeo de información del departamento?	x			10	8	
212	¿El sistema de información está diseñado de manera que se pueda registrar, gestionar, sintetizar y comunicar sobre las actividades administrativas y financieras de una entidad?	x			10	8	
213	¿Se protege la información del departamento por grados de sensibilidad y confiabilidad?	x			10	8	
214	¿Son abiertos los canales de comunicación de manera que faciliten compartir la información de forma segura, correcta y oportuna a los usuarios?	x			10	8	



215	¿La política de comunicación de la entidad permite la interacción entre funcionarios sin importar el rol que desarrollen?	x			10	8	
216	¿Se toman en cuenta las sugerencias de los usuarios?	x			10	8	
217	¿Las sugerencias de los usuarios han ayudado a mejorar los procesos del departamento?	x			10	7	
218	¿Existe un procedimiento de seguimiento y evaluaciones para garantizar el funcionamiento del sistema de control interno del departamento?	x			10	7	
219	¿Se refuerzan oportunamente los controles cuando se detectan que son deficientes e incompletos?	x			10	7	
220	¿Las recomendaciones para el departamento de las auditorías pasadas han sido aplicadas?	x			10	8	
221	¿El departamento promueve procesos de seguimiento para las actividades efectuadas?	x			10	7	
222	¿Los resultados del seguimiento sirven como base para el manejo y mitigación de riesgos del departamento?	x			10	7	
223	¿El departamento ejecuta evaluaciones para verificar el cumplimiento de las actividades?	x			10	7	
224	¿Las evaluaciones son realizadas periódicamente?	x			10	7	
225	¿Las evaluaciones periódicas sirven para prevenir y corregir cualquier eventualidad que afecte negativamente la ejecución de los objetivos del departamento?	x			10	5	Al haber varios procesos, se generan errores, mismos que al llegar al ultimo departamento deben regresar al inicio para corregir
226	¿Se toman acciones correctivas y preventivas para solucionar los problemas detectados en el departamento?	x			10	5	Se remite el problema al origen

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 06 de noviembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Calificación de riesgo del Departamento de Cobranzas y Coactivas

DETERMINACIÓN DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Área de calificación: Departamento de Cobranzas y Coactivas

Total ponderación: 2260

Total calificación: 1307

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Total calificación}}{\text{Total ponderación}} * 100$$

$$= \frac{1307}{2260} * 100$$

$$= 57,83\% \quad \text{MODERADO}$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$= 100\% - 72,93\%$$

$$= 42,17\% \quad \text{MODERADO}$$

ESCALA DE RIESGO DE AUDITORÍA

RIESGO		
15% - 50% BAJO	51% - 75% MODERADO	76% - 99% ALTO
CONFIANZA		



Conclusión

Después de haber realizado la Evaluación al Sistema de Control Interno al departamento de Cobranzas y Coactivas de ETAPA EP a través del método cuestionario, se observó que existe un nivel de confianza medio del 57.83%, debido a la falta de parámetros de control de manejo de la cartera; originándose un nivel de riesgo moderado por la inexistencia de manuales de manejo de cuentas por cobrar.

Elaborado por: Gabriela Figuroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 12 de noviembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Informe de Control Interno

Cuenca, 14 de noviembre de 2018

Ingeniero

GERENTE GENERAL

ETAPA EP

Presente

De nuestras consideraciones:

Dada por culminada la Evaluación al Sistema de Control Interno al departamento de Cobranzas y Coactivas, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y siendo parte del proceso del Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas, componente: venta de servicios, para el ejercicio fiscal 2017, comunicamos los hallazgos encontrados.

FALTA DE NOTIFICACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

La entidad ETAPA EP no realiza de forma oportuna las notificaciones a clientes de las deudas pendientes de pago.

La Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de agua potable, en su artículo 41, indica que:



Cuando un abonado sea sancionado con la suspensión temporal del servicio, correrán de su cargo todos los gastos que demanden la notificación, corte, reinstalación, reparación de equipos, etc. Si transcurridos seis meses no desaparece la causa de la suspensión, la Empresa podrá retirar definitivamente el servicio.

El artículo 42, ibídem, señala que:

Todos los cargos por multas con los que se sancionare a los abonados, a juicio de ETAPA, serán cargados a su cuenta mensual de Agua Potable, luego de la correspondiente notificación por parte de la Empresa; a excepción de los derechos por reconexión que serán cancelados previa la reinstalación del servicio, en cualquier caso.

Para el servicio de televisión e internet, la normativa de notificaciones se encuentra establecido en las políticas de corte y reconexión televisión y banda ancha, donde se menciona que:

Aquellos clientes con tres facturas emitidas y no canceladas se inicia el proceso de notificaciones para el retiro definitivo del servicio.

Para el servicio de telefonía, se encuentra en la reforma ordenanza administración, regulación y tarifas servicio telefónico, en su artículo 3 que expresa:

El abonado que se encontrare en mora en el pago de tres planillas de persistir la misma en la cuarta se le impondrá un adicional del 3% más de dicho contrato y a la quinta planilla en mora se procederá al retiro del servicio y a la terminación del contrato, previa notificación que por tres ocasiones y mediante boletas se hará en el domicilio del abonado, de lo cual se dejará constancia en un libro que para el efecto llevará el tesorero de la Empresa.



Esta situación, de no realizar las notificaciones oportunas, se genera por la ausencia de control en los procesos y la falta de actualizaciones en las normativas antiguas, así como la falta de revisión de las mismas.

Esto repercute en los estados financieros de la entidad al no manifestar valores veraces, ya que no se ha realizado un análisis integral a la información registrada en el Departamento.

Conclusión

Al no efectuar notificaciones oportunas por incumplimiento de pagos a los clientes, el Departamento de Cobranzas y Coactivas, no ejecuta los procesos de gestión de cobro de la cartera.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

1. Revisar los registros de la cartera de los servicios para proceder con las notificaciones de incumplimiento a los clientes y seguir con el procedimiento de gestión de cobro para recuperar la deuda.

FALTA DE ADHESIÓN DE LOS FUNCIONARIOS A LA NORMATIVA

A partir del análisis a la evaluación sistema de control interno, se determina que el personal del Departamento de Cobranzas y Coactivas no se adhiere completamente al cumplimiento de la normativa y sus respectivas funciones.

La Norma de Control Interno 407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores (Contraloría General del Estado, 2009), señala que:



La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo.

Esta situación, se generó por la omisión de la normativa pertinente, y por la falta de revisión y cumplimiento de las funciones delegadas a cada funcionario; así como una falta de evaluación de desempeño periódica para medir apropiadamente a los servidores.

Al no cumplir con la normativa, se pueden generar fallas que afecten en la realización de las actividades designadas; de la misma manera, se disminuye la calidad y veracidad de la información presentada en el Departamento de Cobranzas y Coactivas y en los estados financieros.

Conclusión

El personal del Departamento de Cobranzas y Coactivas, no cumple con la normativa correspondiente, ni efectúa todas las funciones que les han sido señaladas en el Manual de Funciones y en la Descripción de Cargo.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

2. Con el Subgerente de Talento Humano, efectuar evaluaciones de desempeño para determinar el porcentaje cumplimiento de actividades del personal pertinente.



CARENCIA CONCILIACIÓN DE SALDOS

Con los resultados de la evaluación al sistema de control interno, se comprueba que existe una carencia de conciliación de saldos del departamento.

La Norma de Control Interno 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas (Contraloría General del Estado, 2009), establece que:

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.

La Norma de Control Interno 405-11 Conciliación y constatación (Contraloría General del Estado, 2009), dispone que:

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad.

Esta circunstancia se suscitó por la falta de observación de la normativa pertinente, y por el incumplimiento de las funciones designadas al personal pertinente.



Al no elaborar conciliaciones de los saldos presentados, la información financiera expuesta por el Departamento de Cobranzas y Coactivas, no posee la exactitud ni veracidad adecuada.

Conclusión

El Departamento de Cobranzas y Coactivas, no prepara conciliaciones de saldos, y los funcionarios no cumplen con todas las funciones que les han sido señaladas en el Manual de Funciones y en la Descripción de Cargo.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

3. Designar al personal pertinente para la elaboración de conciliaciones de saldos.

CARENCIA DE ANÁLISIS DE SALDOS

Con los resultados de la evaluación al sistema de control interno, se define que, el departamento de efectúa un análisis de los saldos que se encuentran en sus registros.

La Norma de Control Interno 405-10 Análisis y confirmación de saldos (Contraloría General del Estado, 2009), indica que:

El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas.

Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo de la unidad de Administración Financiera para



determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

Los problemas encontrados serán resueltos o superados de manera inmediata, para impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores.

El análisis mensual, permitirá verificar la eficiencia de la recaudación de las cuentas vencidas.

En caso de determinar alguna irregularidad en el saldo, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite.

El responsable de la unidad de Administración Financiera, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.

El hecho se produjo por la inobservancia de la normativa relativa, y por la falta de revisión de disposiciones vinculadas con el ejercicio de las funciones del personal del departamento.

Al no observar la normativa, la información financiera expuesta por el departamento no es la ideal; ni tampoco se clasifican a los registros adecuadamente.

Conclusión

El Departamento de Cobranzas y Coactivas, no analiza ni confirma saldos, por lo que, los registros de la cartera no se encuentran clasificados de acuerdo a una normativa adecuada.

Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas



4. Revisar los registros de la cartera de los servicios, para analizar los saldos presentados y poder clasificar a los rubros.

DESORGANIZACIÓN DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS

A partir del análisis a la evaluación sistema de control interno, se corrobora que el departamento no organiza adecuadamente el archivo de documentos sustentatorios de los procedimientos realizados.

La Norma de Control Interno 405-07 Formularios y documentos (Contraloría General del Estado, 2009), anuncia que:

Las entidades públicas y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, emitirán procedimientos que aseguren que las operaciones y actos administrativos cuenten con la documentación sustentatoria totalmente legalizada que los respalde, para su verificación posterior.

La eventualidad se provocó por la inobservancia de la normativa, y por ausencia de control en los procesos tan relevantes como el archivo de la documentación.

Al no organizar adecuadamente la documentación sustentatoria de respaldo, el departamento, no puede confirmar oportunamente la ejecución de sus actividades ordinarias.

Conclusión

El Departamento de Cobranzas y Coactivas, no organizar adecuadamente el archivo de documentación sustentatoria de respaldo de los procedimientos efectuados.



Recomendaciones

A la Administradora del Departamento de Cobranzas y Coactivas

5. Designar a un grupo de funcionarios para la organización del archivo de la documentación del departamento.

Elaborado por: Gabriela Figuera y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 14 de noviembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA					
COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO		CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL			
	Alto	Bajo			



<p>Departamento de Cobranzas y Coactivas Cartera de Venta de Servicios</p>	<p>- Número significativo de operaciones anuales. (84.000)</p>	<p>- Existe un manual de funciones por departamento, más no por puesto.</p>	<p>- Registros financieros del departamento del periodo 2017</p>	<p>A través de una muestra de los registros de la cartera, revise las políticas de corte de servicios que se efectúan por falta de pago para verificar el cumplimiento de las mismas.</p>	
	<p>- Cantidad de información que maneja el departamento. (Registros financieros, notificaciones, convenios de pago,</p>	<p>- No se encuentra calificada la cartera.</p>	<p>- Registros contables del periodo 2017</p>	<p>A partir de una muestra, revise la documentación que sustenta los juicios de coactivas, para comprobar el cumplimiento de la normativa.</p>	



	renegociaciones de deuda, juicios de coactivas)				
	- Cantidad de operaciones mensuales que ejecuta el departamento. (7.000)	- No existe una clasificación de la cartera.	- Facturas del periodo 2017	Revise los documentos del proceso de notificaciones de pago con el fin de confirmar el cumplimiento de la normativa.	



		- No existen medidas de control de la cartera.	- Notificaciones de falta de pago del periodo 2017	Compruebe si existe una adecuada segregación de funciones del personal del departamento para verificar el cumplimiento de las mismas.	
		- No se revisa apropiadamente la información y documentación de los clientes.	- Convenios de facilidades de pago del periodo 2017		Determine la materialidad y el error tolerable de la cartera por venta de servicios para verificar la trascendencia de los rubros registrados en el departamento de cobranzas y coactivas.



		<p>- No se ha detectado el nivel de riesgo que representa la cartera vencida.</p>	<p>- Convenios de renegociaciones de deuda del periodo 2017</p>	<p>Con la aplicación de una muestra, elabore conciliaciones mensuales de la cartera (venta de servicios), del periodo examinado, para verificar la autenticidad y exactitud de los saldos presentados.</p>
		<p>- No se realizan provisiones para las cuentas incobrables.</p>	<p>- Expedientes de procesos coactivos del periodo 2017</p>	<p>Reconstruya los saldos mensuales de los registros financieros, del periodo examinado del departamento, para comprobar la fiabilidad de la información presentada.</p>



		<p>- No está definido un porcentaje de provisión de cuentas incobrables.</p>	<p>- Conciliaciones de cuentas por cobrar del periodo 2017</p>		<p>Recalcule los saldos presentados anualmente por el departamento de cobranzas y coactivas y compare entre un año y otro para identificar el porcentaje de aumento o disminución de rubros en la cartera.</p>
		<p>- No están cuadrados los saldos de los registros financieros del departamento</p>	<p>- Políticas de corte de servicios</p>		<p>Con una muestra de los registros financieros del departamento, elabore una base de datos en la que se incluya: código del cliente, tipo de servicio, monto adeudado y valor de interés para clasificar a</p>



				la cartera según la antigüedad.
		- No se han actualizado los registros de cuentas por cobrar.	- Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva de ETAPA EP	Revise la base de datos de los juicios de coactivas, identifique los juicios que se encuentran en proceso y los juicios que se han terminado, para determinar el porcentaje de recuperación de rubros.



		<p>- No se han dado de baja las cuentas por cobrar.</p>		<p>Compare los saldos presentados por el departamento de cobranzas y coactivas con los saldos del departamento contable para verificar la coherencia entre registros.</p>
		<p>- No se han resuelto las diferencias encontradas con los registros contables.</p>		<p>Revise en las bases de datos examinadas, las transacciones realizadas con entidades relacionadas para confirmar los montos adeudados y la representación de estas deudas en los totales de la cartera.</p>



		- No se ha determinado el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar		Construya una base de datos para identificar a los clientes con los montos de deudas más altas en los registros de la cartera.
		- No se analizan las situaciones crediticias de los clientes.		Calcule los porcentajes de provisiones anuales que se deben efectuar en el departamento para prever la irrecuperabilidad de la cartera.
		- No se revisan factores externos que afectan a la capacidad de		Aplice indicadores de morosidad para medir el desempeño del departamento.



		pago de los clientes.		
		- No se ha evaluado el riesgo que representan las cuentas de dudosa recuperación para la entidad.		Construya una base de datos que segregue la cartera para identificar los montos más y menos representativos de la base de datos.





					Identifique los registros, dentro de la base de datos del departamento de cobranzas y coactivas, cuyo número de identificación sea "9999999999", con el fin de revisar que la información presentada sea válida.
					Analice la base de datos del departamento por recaudación en venta de servicios para determinar cuantos de la cartera por cobrar se encuentran en el mismo con posibilidad de duplicidad.



						Analice el porcentaje de participación de la cartera en el total de los activos para determinar en qué medida estos registros afectan en la operación de la entidad
--	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.
Fecha de elaboración: 21 de noviembre de 2018.



4.4.3 EJECUCIÓN



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Determinación de Materialidad

Ingresos	% Aplicado	Materialidad	Total Cartera	Marcas de Auditoría	
72.725.593,23	1%	727.255,93	19.614.218,34	V	?

Riesgo Control	Error Tolerable	Materialidad	Total Error Tolerable	Marcas de Auditoría	
42,17%	50%	727.255,93	363.627,97	V	?

Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de **V** Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)

? Rejecución de saldos para verificación de diferencias entre bases de datos

Conclusión: Los ingresos registrados en el año 2017 fueron de \$72.725.593,23; al aplicar el cálculo establecido en el Manual de Auditoría Financiera de la Contraloría General del Estado, obtenemos una materialidad de \$727.255,93, El total de la cartera por venta de servicios (agua, internet, telefonía y TV digital) registrado en el Departamento de Cobranzas y Coactivas es de \$19.614.218,34; por lo que observamos, el rubro de análisis para el trabajo de investigación, cumple con los estándares de materialidad.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 03 de diciembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Conciliación de la cartera

AGUA POTABLE															
Nº	CODIGO	SISTEMA					DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y COACTIVAS					DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES	MARCAS DE AUDITORIA	
		AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES				
1	11622	2015	Febrero	34	514,12	135,10	-	-	-	514,12	133,70	0,00	1,40	V	?
2	42890	2017	Noviembre	1	34,33	0,16	-	-	-	34,33	0,16	0,00	0,00	V	?
3	28717	2016	Marzo	21	130,87	13,79	-	-	-	130,87	13,79	0,00	0,00	V	?
4	47357	2016	Enero	23	518,63	77,06	-	-	-	518,63	77,06	0,00	0,00	V	?
5	54035	2014	Mayo	43	510,00	95,70	-	-	-	510,00	95,70	0,00	0,00	V	?
6	22921	2017	Diciembre	0	7,19	0,00	-	-	-	7,19	0,00	0,00	0,00	V	?
7	64095	2013	Diciembre	48	65,52	24,73	-	-	-	65,52	24,73	0,00	0,00	V	?
8	66285	2005	Noviembre	145	44,37	43,57	-	-	-	44,37	68,15	0,00	-24,58	V	?
9	57561	2017	Noviembre	1	19,36	0,10	-	-	-	19,36	0,10	0,00	0,00	V	?
10	54287	2012	Agosto	64	226,86	87,85	-	-	-	226,86	87,85	0,00	0,00	V	?



11	22171	2006	Junio	138	748,81	398,43	-	-	-	748,81	445,11	0,00	-46,68	V	?
12	49353	2017	Abril	8	172,50	6,67	-	-	-	172,50	1,52	0,00	5,15	V	?
13	19436	2016	Noviembre	13	1.060,63	75,82	-	-	-	99,29	0,00	961,34	75,82	V	?
14	59918	2016	Diciembre	12	153,47	8,19	-	-	-	153,47	8,19	0,00	0,00	V	?
15	40929	2006	Febrero	142	47,28	47,01	-	-	-	47,28	74,80	0,00	-27,79	V	?
16	67393	2017	Diciembre	0	20,93	0,00	-	-	-	20,93	0,00	0,00	0,00	V	?
17	5756	2014	Julio	41	105,00	24,95	-	-	-	105,00	24,95	0,00	0,00	V	?
18	30427	2014	Julio	41	450,65	38,61	-	-	-	450,65	24,98	0,00	13,63	V	?
19	50292	2016	Junio	18	250,26	23,42	-	-	-	250,26	23,42	0,00	0,00	V	?
20	58742	2017	Septiembre	3	93,58	1,08	-	-	-	93,58	1,08	0,00	0,00	V	?
21	64847	2016	Noviembre	13	258,51	24,97	-	-	-	258,51	24,97	0,00	0,00	V	?
22	13173	2017	Diciembre	0	19,98	0,00	-	-	-	19,98	0,00	0,00	0,00	V	?
23	68290	2017	Octubre	2	17,83	0,09	-	-	-	17,83	0,09	0,00	0,00	V	?
24	53658	2016	Diciembre	12	71,36	3,17	-	-	-	71,36	3,17	0,00	0,00	V	?
25	26744	2004	Enero	167	810,16	929,93	-	-	-	810,16	3.837,30	0,00	-2.907,37	V	?
26	12425	2004	Marzo	165	365,55	420,10	-	-	-	365,55	507,09	0,00	-86,99	V	?
27	2702	2017	Marzo	9	132,52	8,16	-	-	-	132,52	8,16	0,00	0,00	V	?
28	39958	2015	Junio	30	139,45	21,24	-	-	-	139,45	21,24	0,00	0,00	V	?
29	29837	2017	Agosto	4	200,04	3,74	-	-	-	200,04	3,16	0,00	0,58	V	?
30	40318	2005	Noviembre	145	51,28	51,78	-	-	-	51,28	85,97	0,00	-34,19	V	?



31	37068	2001	Enero	203	3.195,78	3.489,94	-	-	-	3.195,78	4.383,73	0,00	-893,79	V	?
32	17935	2008	Noviembre	109	1.450,87	1.283,49	-	-	-	1.450,87	1.283,49	0,00	0,00	V	?
33	17076	2017	Mayo	7	57,89	1,38	-	-	-	57,89	1,38	0,00	0,00	V	?
34	43633	2013	Marzo	57	306,99	173,79	-	-	-	306,99	173,79	0,00	0,00	V	?
35	29387	2017	Noviembre	1	9,36	0,05	-	-	-	9,36	0,05	0,00	0,00	V	?
36	23138	2017	Agosto	4	62,11	1,28	-	-	-	62,11	1,12	0,00	0,16	V	?
37	59901	2014	Mayo	43	170,00	31,90	-	-	-	170,00	31,90	0,00	0,00	V	?
38	40981	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	-	-	-	3,13	0,00	0,00	0,00	V	?
39	20848	2017	Octubre	2	63,23	0,76	-	-	-	63,23	0,76	0,00	0,00	V	?
40	34352	2017	Noviembre	1	70,07	0,10	-	-	-	70,07	0,10	0,00	0,00	V	?
41	4409	2017	Diciembre	0	19,98	0,00	-	-	-	19,98	0,00	0,00	0,00	V	?
42	51627	2012	Julio	65	166,11	63,11	-	-	-	166,11	63,11	0,00	0,00	V	?
43	7316	2017	Octubre	2	34,64	0,34	-	-	-	34,64	0,34	0,00	0,00	V	?
44	12741	2017	Junio	6	138,30	4,44	-	-	-	138,30	4,44	0,00	0,00	V	?
45	63523	2015	Junio	30	139,45	21,24	-	-	-	139,45	21,24	0,00	0,00	V	?
46	28806	2016	Noviembre	13	248,64	16,84	-	-	-	248,64	8,27	0,00	8,57	V	?
47	8580	2017	Febrero	10	51,48	2,75	-	-	-	51,48	2,75	0,00	0,00	V	?
48	18817	2017	Abril	8	352,71	14,36	-	-	-	352,71	14,36	0,00	0,00	V	?
49	56364	2013	Marzo	57	344,42	162,85	-	-	-	344,42	162,85	0,00	0,00	V	?
50	66186	2016	Diciembre	12	146,10	13,31	-	-	-	146,10	13,31	0,00	0,00	V	?



51	34474	2016	Diciembre	12	471,56	23,08	-	-	-	471,56	22,14	0,00	0,94	V	?
52	30375	2015	Abril	32	662,37	105,67	-	-	-	662,37	105,67	0,00	0,00	V	?
53	66991	2017	Junio	6	73,86	0,79	-	-	-	73,86	0,79	0,00	0,00	V	?
54	26789	2004	Mayo	163	273,31	269,29	-	-	-	273,31	173,46	0,00	95,83	V	?
55	4818	2005	Noviembre	145	20,10	15,24	-	-	-	20,10	17,43	0,00	-2,19	V	?
56	35587	2005	Noviembre	145	83,86	75,01	-	-	-	83,86	88,30	0,00	-13,29	V	?
57	15382	2014	Mayo	43	170,00	31,90	-	-	-	170,00	31,90	0,00	0,00	V	?
58	58508	2005	Diciembre	144	95,32	94,99	-	-	-	95,32	152,80	0,00	-57,81	V	?
59	28017	2017	Diciembre	0	31,53	0,00	-	-	-	31,53	0,00	0,00	0,00	V	?
60	46203	2008	Marzo	117	334,64	159,83	-	-	-	334,64	160,28	0,00	-0,45	V	?
61	62281	2014	Mayo	43	170,00	31,90	-	-	-	170,00	31,90	0,00	0,00	V	?
62	44371	2017	Junio	6	742,22	37,85	-	-	-	32,76	1,05	709,46	36,80	V	?
63	61369	2017	Diciembre	0	11,55	0,00	-	-	-	11,55	0,00	0,00	0,00	V	?
64	13050	2017	Enero	11	148,45	5,81	-	-	-	148,45	5,81	0,00	0,00	V	?
65	25843	2017	Diciembre	0	17,30	0,00	-	-	-	17,30	0,00	0,00	0,00	V	?
66	67655	2017	Diciembre	0	19,98	0,00	-	-	-	19,98	0,00	0,00	0,00	V	?
67	59844	2017	Diciembre	0	13,41	0,00	-	-	-	13,41	0,00	0,00	0,00	V	?
68	36387	2016	Noviembre	13	495,74	37,03	-	-	-	495,74	16,85	0,00	20,18	V	?
69	58239	2017	Diciembre	0	15,90	0,00	-	-	-	15,90	0,00	0,00	0,00	V	?
70	4253	2017	Octubre	2	48,06	0,34	-	-	-	48,06	0,34	0,00	0,00	V	?



71	6467	2007	Abril	128	13,80	9,66	-	-	-	13,80	10,14	0,00	-0,48	V	?
72	51623	2017	Mayo	7	330,44	11,19	-	-	-	330,44	10,57	0,00	0,62	V	?
73	21372	2017	Noviembre	1	35,91	0,13	-	-	-	35,91	0,13	0,00	0,00	V	?

INTERNET															
Nº	CODIGO	SISTEMA					DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y COACTIVAS					DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES	MARCAS DE AUDITORIA	
		AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES				
1	937	2017	Agosto	4	27,99	1,41	2017	Agosto	4	27,99	1,41	0,00	0,00	V	?
2	20113	2014	Abril	44	11,94	5,37	2014	Abril	44	11,94	5,37	0,00	0,00	V	?
3	2771	2011	Noviembre	73	19,40	14,66	2011	Noviembre	73	19,40	14,60	0,00	0,06	V	?
4	2352	2017	Marzo	9	28,50	2,58	2017	Marzo	9	28,50	2,59	0,00	-0,01	V	?
5	15781	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	0,00	0,00	V	?
6	12197	2013	Enero	59	22,39	13,69	2013	Enero	59	22,39	13,68	0,00	0,01	V	?
7	977	2014	Noviembre	37	9,44	3,67	2014	Noviembre	37	9,44	3,67	0,00	0,00	V	?
8	59863	2017	Febrero	10	22,79	2,27	2017	Febrero	10	22,79	2,27	0,00	0,00	V	?
9	34861	2015	Abril	32	9,70	3,23	2015	Abril	32	9,70	3,23	0,00	0,00	V	?



10	63168	2017	Octubre	2	2,80	0,09	2017	Octubre	2	2,80	0,09	0,00	0,00	V	?
11	22669	2017	Marzo	9	28,50	2,58	2017	Marzo	9	28,50	2,61	0,00	-0,03	V	?
12	54206	2017	Agosto	4	85,21	4,27	2017	Agosto	4	85,21	4,24	0,00	0,03	V	?
13	31945	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	0,00	0,00	V	?
14	54803	2015	Abril	32	49,31	16,28	2015	Abril	32	49,31	16,28	0,00	0,00	V	?
15	29333	2007	Diciembre	120	145,60	181,68	2007	Diciembre	120	145,60	181,56	0,00	0,12	V	?
16	59533	2013	Septiembre	51	16,79	8,73	2013	Septiembre	51	16,79	8,73	0,00	0,00	V	?
17	6910	2016	Enero	23	6,87	1,67	2016	Enero	23	6,87	1,67	0,00	0,00	V	?
18	31454	2017	Mayo	7	26,21	2,10	2017	Mayo	7	26,21	2,10	0,00	0,00	V	?
19	62805	2017	Mayo	7	28,50	2,00	2017	Mayo	7	28,50	2,00	0,00	0,00	V	?
20	56823	2017	Diciembre	0	20,15	0,00	2017	Diciembre	0	20,15	0,00	0,00	0,00	V	?
21	67493	2017	Agosto	4	8,96	0,45	2017	Agosto	4	8,96	0,00	0,00	0,45	V	?
22	19551	2016	Abril	20	47,32	9,85	2016	Abril	20	47,32	9,85	0,00	0,00	V	?
23	2620	2016	Enero	23	25,75	6,13	2016	Enero	23	25,75	6,13	0,00	0,00	V	?



24	56674	2016	Agosto	16	20,51	3,62	2016	Agosto	16	20,51	3,62	0,00	0,00	V	?
25	43455	2017	Junio	6	11,80	0,81	2017	Junio	6	11,80	0,80	0,00	0,01	V	?
26	34833	2014	Febrero	46	17,92	8,40	2014	Febrero	46	17,92	8,40	0,00	0,00	V	?
27	32745	2015	Octubre	26	22,39	6,10	2015	Octubre	26	22,39	6,10	0,00	0,00	V	?
28	5770	2012	Diciembre	60	10,81	6,66	2012	Diciembre	60	10,81	6,66	0,00	0,00	V	?
29	22538	2017	Diciembre	0	24,89	0,00	2017	Diciembre	0	24,89	0,00	0,00	0,00	V	?
30	9768	2017	Diciembre	0	13,43	0,00	2017	Diciembre	0	13,43	0,00	0,00	0,00	V	?
31	33004	2012	Abril	68	16,79	11,62	2012	Abril	68	16,79	11,60	0,00	0,02	V	?
32	56949	2012	Septiembre	63	72,80	15,96	2012	Septiembre	63	72,80	15,96	0,00	0,00	V	?
33	5248	2017	Junio	6	28,00	1,68	2017	Junio	6	28,00	1,68	0,00	0,00	V	?
34	40560	2015	Abril	32	18,66	6,20	2015	Abril	32	18,66	6,20	0,00	0,00	V	?
35	43080	2017	Diciembre	0	27,99	0,00	2017	Diciembre	0	27,99	0,00	0,00	0,00	V	?
36	16890	2016	Julio	17	15,61	0,61	2016	Julio	17	15,61	0,00	0,00	0,61	V	?
37	4286	2014	Agosto	40	27,99	11,66	2014	Agosto	40	27,99	11,66	0,00	0,00	V	?
38	52427	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	0,00	0,00	V	?
39	60212	2017	Abril	8	5,31	0,40	2017	Abril	8	5,31	0,40	0,00	0,00	V	?
40	25214	2017	Diciembre	0	19,40	0,00	2017	Diciembre	0	19,40	0,00	0,00	0,00	V	?
41	1418	2017	Diciembre	0	11,20	0,00	2017	Diciembre	0	11,20	0,00	0,00	0,00	V	?
42	11302	2010	Marzo	93	22,18	21,73	2010	Marzo	93	22,18	21,67	0,00	0,06	V	?



43	46437	2016	Abril	20	12,13	2,61	2016	Abril	20	12,13	2,61	0,00	0,00	V	?
44	7784	2013	Diciembre	48	7,46	3,81	2013	Diciembre	48	7,46	3,81	0,00	0,00	V	?
45	23767	2015	Noviembre	25	27,99	7,31	2015	Noviembre	25	27,99	7,31	0,00	0,00	V	?
46	53989	2017	Enero	11	7,59	0,93	2017	Enero	11	7,59	0,93	0,00	0,00	V	?
47	878	2017	Septiembre	3	38,45	1,54	2017	Septiembre	3	38,45	1,54	0,00	0,00	V	?
48	17806	2016	Julio	17	74,75	13,89	2016	Julio	17	74,75	13,84	0,00	0,05	V	?
49	19045	2017	Enero	11	47,68	0,12	2017	Enero	11	47,68	0,00	0,00	0,12	V	?
50	23362	2013	Mayo	55	27,99	16,01	2013	Mayo	55	27,99	16,01	0,00	0,00	V	?
51	56524	2017	Julio	5	13,43	0,81	2017	Julio	5	13,43	0,80	0,00	0,01	V	?
52	18680	2012	Febrero	70	36,43	26,08	2012	Febrero	70	36,43	26,08	0,00	0,00	V	?
53	63298	2016	Julio	17	21,59	4,02	2016	Julio	17	21,59	4,02	0,00	0,00	V	?
54	59294	2014	Abril	44	21,64	9,80	2014	Abril	44	21,64	9,80	0,00	0,00	V	?
55	18757	2016	Junio	18	22,36	4,45	2016	Junio	18	22,36	4,45	0,00	0,00	V	?
56	7187	2017	Marzo	9	28,50	2,58	2017	Marzo	9	28,50	2,58	0,00	0,00	V	?
57	42892	2017	Agosto	4	17,91	0,88	2017	Agosto	4	17,91	0,88	0,00	0,00	V	?
58	36404	2015	Septiembre	27	27,99	7,89	2015	Septiembre	27	27,99	7,89	0,00	0,00	V	?
59	8139	2014	Julio	41	7,46	3,25	2014	Julio	41	7,46	3,25	0,00	0,00	V	?
60	18785	2017	Diciembre	0	25,75	0,00	2017	Diciembre	0	25,75	0,00	0,00	0,00	V	?
61	48229	2017	Diciembre	0	28,00	0,00	2017	Diciembre	0	28,00	0,00	0,00	0,00	V	?
62	38363	2016	Abril	20	8,40	1,83	2016	Abril	20	8,40	1,83	0,00	0,00	V	?



63	14595	2017	Diciembre	0	26,77	0,00	2017	Diciembre	0	26,77	0,00	0,00	0,00	V	?
64	17471	2016	Marzo	21	31,36	6,84	2016	Marzo	21	31,36	6,83	0,00	0,01	V	?
65	41833	2012	Agosto	64	37,33	24,50	2012	Agosto	64	37,33	24,50	0,00	0,00	V	?
66	33544	2015	Septiembre	27	16,74	4,65	2015	Septiembre	27	16,74	4,65	0,00	0,00	V	?
67	63375	2016	Diciembre	12	27,25	3,60	2016	Diciembre	12	27,25	3,60	0,00	0,00	V	?
68	24249	2014	Octubre	38	18,66	7,34	2014	Octubre	38	18,66	7,33	0,00	0,01	V	?
69	52555	2015	Julio	29	8,58	2,58	2015	Julio	29	8,58	2,58	0,00	0,00	V	?
70	59900	2015	Mayo	31	5,60	1,83	2015	Mayo	31	5,60	1,83	0,00	0,00	V	?
71	328	2017	Diciembre	0	15,58	0,00	2017	Diciembre	0	15,58	0,00	0,00	0,00	V	?
72	54976	2017	Diciembre	0	25,75	0,00	-	-	-	0,00	0,00	25,75	0,00	V	?
73	48848	2016	Noviembre	13	22,79	3,00	2016	Noviembre	13	22,79	2,99	0,00	0,01	V	?

TELEFONIA															
Nº	CODIGO	SISTEMA					DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y COACTIVAS					DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES	MARCAS DE AUDITORIA	
		AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES				
1	78540	2017	Noviembre	1	3,75	0,04	2017	Noviembre	1	3,75	0,04	0,00	0,00	V	?
2	39439	2017	Septiembre	3	5,68	0,18	2017	Septiembre	3	5,68	0,18	0,00	0,00	V	?
3	84989	2014	Abril	44	23,22	10,66	2014	Abril	44	23,22	10,66	0,00	0,00	V	?
4	158616	2016	Agosto	16	6,53	1,09	2016	Agosto	16	6,53	1,09	0,00	0,00	V	?



5	214103	2013	Noviembre	49	3,05	1,47	2013	Noviembre	49	3,05	1,48	0,00	-0,01	V	?
6	130634	2017	Diciembre	0	6,02	0,00	2017	Diciembre	0	6,02	0,00	0,00	0,00	V	?
7	124687	2017	Diciembre	0	12,02	0,00	2017	Diciembre	0	12,02	0,00	0,00	0,00	V	?
8	162009	2013	Abril	56	3,72	2,24	2013	Abril	56	3,72	2,24	0,00	0,00	V	?
9	198466	2017	Diciembre	0	11,72	0,00	2017	Diciembre	0	11,72	0,00	0,00	0,00	V	?
10	208693	2015	Junio	30	2,87	0,90	2015	Junio	30	2,87	0,90	0,00	0,00	V	?
11	46752	2009	Junio	102	54,96	58,97	2009	Junio	102	54,96	58,98	0,00	-0,01	V	?
12	145767	2017	Diciembre	0	4,03	0,00	2017	Diciembre	0	4,03	0,00	0,00	0,00	V	?
13	124002	2017	Abril	8	5,10	0,40	2017	Abril	8	5,10	0,40	0,00	0,00	V	?
14	16867	2017	Diciembre	0	3,99	0,00	2017	Diciembre	0	3,99	0,00	0,00	0,00	V	?
15	189863	2008	Febrero	118	2,69	3,42	2008	Febrero	118	2,69	3,42	0,00	0,00	V	?
16	94016	2013	Septiembre	51	13,82	7,20	2013	Septiembre	51	13,82	7,22	0,00	-0,02	V	?
17	108259	2015	Julio	29	6,17	1,83	2015	Julio	29	6,17	1,83	0,00	0,00	V	?
18	45198	2016	Agosto	16	3,16	0,48	2016	Agosto	16	3,16	0,48	0,00	0,00	V	?
19	142639	2017	Febrero	10	3,17	0,30	2017	Febrero	10	3,17	0,30	0,00	0,00	V	?
20	105557	2016	Enero	23	3,74	0,92	2016	Enero	23	3,74	0,92	0,00	0,00	V	?
21	55334	2017	Noviembre	1	3,13	0,03	2017	Noviembre	1	3,13	0,03	0,00	0,00	V	?
22	228458	2015	Febrero	34	25,96	9,05	-	-	-	0,00	0,00	25,96	9,05	V	?
23	156345	2009	Febrero	106	3,27	3,56	2009	Febrero	106	3,27	3,57	0,00	-0,01	V	?
24	174910	2017	Octubre	2	54,60	1,12	2017	Octubre	2	54,60	1,12	0,00	0,00	V	?



25	171958	2017	Diciembre	0	10,84	0,00	2017	Diciembre	0	10,84	0,00	0,00	0,00	V	?
26	42385	2015	Diciembre	24	5,90	1,44	2015	Diciembre	24	5,90	1,44	0,00	0,00	V	?
27	177366	2010	Mayo	91	13,11	12,24	2010	Mayo	91	13,11	12,25	0,00	-0,01	V	?
28	11536	2017	Diciembre	0	9,82	0,00	2017	Diciembre	0	5,71	0,00	4,11	0,00	V	?
29	57577	2015	Abril	32	3,10	0,96	2015	Abril	32	3,10	0,96	0,00	0,00	V	?
30	22588	2012	Agosto	64	3,01	1,92	2012	Agosto	64	3,01	1,92	0,00	0,00	V	?
31	202566	2008	Agosto	112	2,69	3,36	2008	Agosto	112	2,69	3,36	0,00	0,00	V	?
32	71791	2015	Abril	32	3,67	1,28	2015	Abril	32	3,67	1,29	0,00	-0,01	V	?
33	99417	2017	Mayo	7	3,18	0,21	2017	Mayo	7	3,18	0,21	0,00	0,00	V	?
34	226338	2012	Mayo	67	14,29	10,06	-	-	-	0,00	0,00	14,29	10,06	V	?
35	143687	2017	Diciembre	0	8,79	0,00	2017	Diciembre	0	8,79	0,00	0,00	0,00	V	?
36	96636	2007	Febrero	130	3,56	4,53	2007	Febrero	130	3,56	4,53	0,00	0,00	V	?
37	1938	2009	Marzo	105	4,65	5,25	2009	Marzo	105	4,65	5,25	0,00	0,00	V	?
38	139511	2016	Enero	23	8,32	1,93	2016	Enero	23	8,32	1,93	0,00	0,00	V	?
39	13916	2017	Noviembre	1	6,67	0,07	2017	Noviembre	1	6,67	0,07	0,00	0,00	V	?
40	87935	2016	Marzo	21	3,12	0,63	2016	Marzo	21	3,12	0,63	0,00	0,00	V	?
41	108857	2008	Agosto	112	5,51	6,69	2008	Agosto	112	5,51	6,69	0,00	0,00	V	?
42	115800	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	0,00	0,00	V	?
43	40956	2017	Septiembre	3	4,02	0,12	2017	Septiembre	3	4,02	0,12	0,00	0,00	V	?
44	60118	2017	Diciembre	0	4,68	0,00	2017	Diciembre	0	4,68	0,00	0,00	0,00	V	?



45	26788	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	0,00	0,00	V	?
46	121763	2014	Julio	41	3,64	1,64	2014	Julio	41	3,64	1,64	0,00	0,00	V	?
47	178388	2016	Mayo	19	3,68	0,76	2016	Mayo	19	3,68	0,76	0,00	0,00	V	?
48	164749	2017	Diciembre	0	3,31	0,00	2017	Diciembre	0	3,31	0,00	0,00	0,00	V	?
49	5359	2017	Marzo	9	5,77	0,54	2017	Marzo	9	5,77	0,54	0,00	0,00	V	?
50	76641	2017	Diciembre	0	5,77	0,00	2017	Diciembre	0	5,77	0,00	0,00	0,00	V	?
51	31517	2017	Julio	5	3,13	0,15	2017	Julio	5	3,13	0,15	0,00	0,00	V	?
52	135573	2016	Diciembre	12	9,10	1,18	2016	Diciembre	12	9,10	1,19	0,00	-0,01	V	?
53	66424	2011	Agosto	76	21,56	16,84	2011	Agosto	76	21,56	16,84	0,00	0,00	V	?
54	28854	2017	Julio	5	3,91	0,20	2017	Julio	5	3,91	0,20	0,00	0,00	V	?
55	176299	2013	Marzo	57	10,72	6,33	2013	Marzo	57	10,72	6,33	0,00	0,00	V	?
56	153622	2017	Noviembre	1	3,69	0,04	2017	Noviembre	1	3,69	0,04	0,00	0,00	V	?
57	18005	2015	Junio	30	14,47	4,56	2015	Junio	30	14,47	4,56	0,00	0,00	V	?
58	83680	2017	Septiembre	3	7,10	0,21	2017	Septiembre	3	7,10	0,21	0,00	0,00	V	?
59	58161	2008	Mayo	115	5,15	6,16	2008	Mayo	115	5,15	6,16	0,00	0,00	V	?
60	118036	2017	Diciembre	0	3,21	0,00	2017	Diciembre	0	3,21	0,00	0,00	0,00	V	?
61	155188	2017	Diciembre	0	3,44	0,00	2017	Diciembre	0	3,44	0,00	0,00	0,00	V	?
62	181302	2010	Abril	92	0,70	3,00	2010	Abril	92	0,70	3,00	0,00	0,00	V	?
63	158935	2014	Octubre	38	3,64	1,52	2014	Octubre	38	3,64	1,52	0,00	0,00	V	?
64	143184	2017	Noviembre	1	17,01	0,17	2017	Noviembre	1	17,01	0,17	0,00	0,00	V	?



65	21559	2017	Julio	5	19,63	0,97	2017	Julio	5	19,63	0,97	0,00	0,00	V	?
66	185692	2013	Mayo	55	3,62	2,20	2013	Mayo	55	3,62	2,21	0,00	-0,01	V	?
67	204468	2017	Diciembre	0	7,88	0,00	2017	Diciembre	0	7,88	0,00	0,00	0,00	V	?
68	70244	2017	Noviembre	1	4,48	0,05	2017	Noviembre	1	4,48	0,05	0,00	0,00	V	?
69	230506	2005	Julio	149	28,72	35,50	-	-	-	0,00	0,00	28,72	35,50	V	?
70	39793	2017	Diciembre	0	4,18	0,00	2017	Diciembre	0	4,18	0,00	0,00	0,00	V	?
71	25969	2017	Marzo	9	3,17	0,27	2017	Marzo	9	3,17	0,27	0,00	0,00	V	?
72	161338	2017	Noviembre	11	11,97	0,12	2017	Noviembre	11	11,97	0,12	0,00	0,00	V	?
73	94982	2015	Septiembre	27	2,56	0,78	2015	Septiembre	27	2,56	0,78	0,00	0,00	V	?

TV DIGITAL															
Nº	CODIGO	SISTEMA					DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y COACTIVAS					DIFERENCIA MONTO	DIFERENCIA INTERESES	MARCAS DE AUDITORIA	
		AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES				
1	1497	2016	Marzo	21	224,97	49,20	2016	Marzo	21	224,97	49,14	0,00	0,06	V	?
2	6701	2016	Mayo	19	0,76	0,20	2016	Mayo	19	0,76	0,19	0,00	0,01	V	?
3	6848	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	0,00	0,00	V	?
4	118	2015	Junio	30	7,89	2,49	2015	Junio	30	7,89	2,49	0,00	0,00	V	?
5	5425	2016	Diciembre	12	182,50	22,17	2016	Diciembre	12	182,50	22,30	0,00	-0,13	V	?



6	2505	2017	Septiembre	3	3,83	0,16	2017	Septiembre	3	3,83	0,16	0,00	0,00	V	?
7	3123	2017	Agosto	4	26,13	1,31	2017	Agosto	4	26,13	1,31	0,00	0,00	V	?
8	4067	2016	Diciembre	12	23,58	3,11	2016	Diciembre	12	23,58	3,11	0,00	0,00	V	?
9	951	2016	Mayo	19	0,76	0,20	2016	Mayo	19	0,76	0,20	0,00	0,00	V	?
10	9439	2013	Diciembre	48	30,32	15,00	2013	Diciembre	48	30,32	15,00	0,00	0,00	V	?
11	8460	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
12	9451	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
13	1372	2016	Enero	23	4,39	1,01	2016	Enero	23	4,39	1,01	0,00	0,00	V	?
14	3227	2016	Abril	20	46,66	9,53	2016	Abril	20	46,66	9,83	0,00	-0,30	V	?
15	8389	2017	Abril	8	3,37	0,24	2017	Abril	8	3,37	0,24	0,00	0,00	V	?
16	1036	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
17	1809	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	0,00	0,00	V	?
18	8412	2016	Diciembre	12	36,47	4,38	2016	Diciembre	12	36,47	4,38	0,00	0,00	V	?
19	2632	2015	Agosto	28	40,81	11,91	2015	Agosto	28	40,81	12,08	0,00	-0,17	V	?
20	1416	2016	Febrero	22	17,27	3,99	2016	Febrero	22	17,27	3,99	0,00	0,00	V	?
21	7820	2017	Diciembre	0	3,83	0,00	2017	Diciembre	0	3,83	0,00	0,00	0,00	V	?
22	8413	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
23	8476	2014	Enero	47	56,39	27,47	2014	Enero	47	56,39	27,54	0,00	-0,07	V	?
24	9793	2016	Septiembre	15	3,90	0,64	2016	Septiembre	15	3,90	0,64	0,00	0,00	V	?
25	8418	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?



26	4850	2016	Noviembre	13	30,80	4,06	2016	Noviembre	13	30,80	4,06	0,00	0,00	V	?
27	3644	2017	Noviembre	1	12,79	0,13	2017	Noviembre	1	12,79	0,13	0,00	0,00	V	?
28	2694	2016	Marzo	21	119,47	26,16	2016	Marzo	21	119,47	26,16	0,00	0,00	V	?
29	1930	2016	Octubre	14	2,21	0,30	2016	Octubre	14	2,21	0,30	0,00	0,00	V	?
30	902	2015	Octubre	26	36,66	9,86	2015	Octubre	26	36,66	9,86	0,00	0,00	V	?
31	2833	2015	Agosto	28	37,26	10,82	2015	Agosto	28	37,26	10,82	0,00	0,00	V	?
32	9123	2017	Septiembre	3	10,27	0,40	2017	Septiembre	3	10,27	0,40	0,00	0,00	V	?
33	6749	2016	Noviembre	13	10,46	1,42	2016	Noviembre	13	10,46	1,42	0,00	0,00	V	?
34	1447	2016	Diciembre	12	28,23	3,73	2016	Diciembre	12	28,23	3,73	0,00	0,00	V	?
35	7228	2017	Diciembre	0	30,26	0,00	2017	Diciembre	0	30,26	0,00	0,00	0,00	V	?
36	1071	2016	Junio	18	27,99	5,53	2016	Junio	18	27,99	5,53	0,00	0,00	V	?
37	1308	2017	Diciembre	0	43,51	0,00	2017	Diciembre	0	43,51	0,00	0,00	0,00	V	?
38	4454	2017	Noviembre	1	52,16	0,53	2017	Noviembre	1	52,16	0,53	0,00	0,00	V	?
39	2925	2016	Mayo	19	2,05	0,40	2016	Mayo	19	2,05	0,41	0,00	-0,01	V	?
40	1981	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	2016	Noviembre	13	3,90	0,52	0,00	0,00	V	?
41	2769	2017	Diciembre	0	28,76	0,00	2017	Diciembre	0	28,76	0,00	0,00	0,00	V	?
42	1922	2013	Septiembre	51	30,32	15,93	2013	Septiembre	51	30,32	15,93	0,00	0,00	V	?
43	3328	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
44	4164	2017	Agosto	4	27,29	1,36	2017	Agosto	4	27,29	1,37	0,00	-0,01	V	?
45	6912	2017	Julio	5	3,83	0,24	2017	Julio	5	3,83	0,24	0,00	0,00	V	?



46	5295	2015	Septiembre	27	18,71	5,25	2015	Septiembre	27	18,71	5,25	0,00	0,00	V	?
47	5505	2017	Febrero	10	10,46	1,07	2017	Febrero	10	10,46	1,07	0,00	0,00	V	?
48	109	2017	Junio	6	33,82	2,86	2017	Junio	6	33,82	2,86	0,00	0,00	V	?
49	4307	2016	Enero	23	4,39	1,01	2016	Enero	23	4,39	1,01	0,00	0,00	V	?
50	9871	2015	Mayo	31	7,89	2,57	2015	Mayo	31	7,89	2,57	0,00	0,00	V	?
51	7775	2013	Diciembre	48	35,92	17,91	2013	Diciembre	48	35,92	17,90	0,00	0,01	V	?
52	1948	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
53	7382	2016	Abril	20	21,84	4,53	2016	Abril	20	21,84	4,53	0,00	0,00	V	?
54	5018	2017	Febrero	10	24,80	2,47	2017	Febrero	10	24,80	2,47	0,00	0,00	V	?
55	8190	2017	Octubre	2	3,83	0,12	2017	Octubre	2	3,83	0,12	0,00	0,00	V	?
56	1588	2016	Febrero	22	10,83	2,51	2016	Febrero	22	10,83	2,51	0,00	0,00	V	?
57	1078	2016	Marzo	21	218,63	60,15	2016	Marzo	21	218,63	14,34	0,00	45,81	V	?
58	854	2017	Diciembre	0	3,83	0,00	2017	Diciembre	0	3,83	0,00	0,00	0,00	V	?
59	771	2015	Octubre	26	37,26	10,06	2015	Octubre	26	37,26	10,06	0,00	0,00	V	?
60	4907	2016	Febrero	22	10,83	2,51	2016	Febrero	22	10,83	2,51	0,00	0,00	V	?
61	7578	2016	Octubre	14	3,90	0,60	2016	Octubre	14	3,90	0,60	0,00	0,00	V	?
62	4095	2014	Agosto	40	40,15	16,58	2014	Agosto	40	40,15	16,58	0,00	0,00	V	?
63	7206	2016	Mayo	19	30,14	6,27	2016	Mayo	19	30,14	6,27	0,00	0,00	V	?
64	8483	2016	Enero	23	4,39	1,01	2016	Enero	23	4,39	1,01	0,00	0,00	V	?
65	904	2016	Marzo	21	10,83	2,40	2016	Marzo	21	10,83	2,40	0,00	0,00	V	?



66	5661	2017	Enero	11	3,90	0,48	2017	Enero	11	3,90	0,48	0,00	0,00	V	?
67	1727	2017	Abril	8	1,69	0,16	2017	Abril	8	1,69	0,16	0,00	0,00	V	?
68	2529	2016	Agosto	16	29,00	5,09	2016	Agosto	16	29,00	5,09	0,00	0,00	V	?
69	47	2016	Febrero	22	13,20	3,01	2016	Febrero	22	13,20	3,01	0,00	0,00	V	?
70	3981	2016	Noviembre	13	10,46	1,42	2016	Noviembre	13	10,46	1,42	0,00	0,00	V	?
71	7186	2017	Octubre	2	5,81	0,18	2017	Octubre	2	5,81	0,14	0,00	0,04	V	?
72	217	2017	Abril	8	1,91	0,16	2017	Abril	8	1,91	0,16	0,00	0,00	V	?

- V** Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)
- ?** Rejecución de saldos para verificación de diferencias entre bases de datos

Conclusión: De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de agua potable, 21 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses; en el departamento de cobranzas y coactivas, el interés se calcula multiplicando el monto adeudado por la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, ajustándola trimestralmente en el sistema informático. Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda de noviembre de 2016 del código 64095 no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas; lo mismo sucede con la deuda de julio de 2017 del código 44371, no se encuentra registrado en el departamento de cobranzas y coactivas.



De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de internet, 18 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. En el departamento de cobranzas y coactivas, no se encuentran registrados los intereses de las facturas de los siguientes acreedores: código 67493, \$0,45; código 16890, \$0,61; y, código 19045, \$0,12. Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, la deuda del código 54976, no se encuentra registrada en el departamento de cobranzas y coactivas.

De los 73 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. Para el caso de las diferencias de los montos adeudados, las deudas de los siguientes acreedores no se encuentran registradas en el departamento de cobranzas y coactivas: código 228458, código 226338, y código 230506.

De los 72 registros analizados en la muestra de la base de datos de telefonía, 9 presentan diferencias. Todos manifiestan diferencias en los valores de intereses. La deuda del código 1078, en el departamento de cobranzas y coactivas, registra intereses desde el mes de abril 2017, más no desde marzo de 2016 que es la fecha en la que se genera la factura por el servicio. No se encuentra ninguna diferencia por montos adeudados.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 03 de diciembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Reconstrucción de los saldos de deudas e intereses del departamento

AGUA POTABLE - SUMA CAPITAL				
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA		
1999	3.767,33	V	?	
2000	1.837,43	V	?	
2001	15.172,25	V	?	
2002	22.913,36	V	?	
2003	25.237,07	V	?	
2004	20.668,58	V	?	
2005	32.590,80	V	?	
2006	17.092,53	V	?	
2007	38.636,82	V	?	
2008	16.788,91	V	?	
2009	70.237,73	V	?	
2010	126.541,34	V	?	
2011	89.385,16	V	?	
2012	114.387,19	V	?	
2013	135.613,37	V	?	
2014	151.478,40	V	?	
2015	285.799,75	V	?	



2016	945.543,27	V	?
2017	6.285.475,10	V	?
TOTAL	8.399.166,39		

AGUA POTABLE - INTERESES			
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
1999	0,00	V	?
2000	0,00	V	?
2001	0,00	V	?
2002	0,00	V	?
2003	0,00	V	?
2004	0,00	V	?
2005	0,00	V	?
2006	0,00	V	?
2007	0,00	V	?
2008	6.909,62	V	?
2009	23.259,60	V	?
2010	38.790,92	V	?
2011	48.458,98	V	?
2012	56.877,24	V	?
2013	70.606,05	V	?
2014	89.590,32	V	?
2015	117.692,30	V	?
2016	188.400,39	V	?
2017	398.333,54	V	?



TOTAL	1.038.918,96
--------------	---------------------

INTERNET - SUMA CAPITAL			
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
2007	25.910,49	V	?
2008	22.229,97	V	?
2009	9.707,87	V	?
2010	23.915,67	V	?
2011	54.216,39	V	?
2012	124.887,49	V	?
2013	145.897,73	V	?
2014	207.896,34	V	?
2015	237.555,19	V	?
2016	281.589,27	V	?
2017	1.117.945,74	V	?
TOTAL	2.251.752,15		

INTERNET - SUMA INTERESES			
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
2007	81,39	V	?
2008	3.546,10	V	?
2009	6.083,81	V	?
2010	8.689,98	V	?
2011	11.820,03	V	?
2012	21.398,04	V	?



2013	34.495,04	V	?
2014	53.638,72	V	?
2015	82.673,57	V	?
2016	124.731,92	V	?
2017	193.516,31	V	?
TOTAL	540.674,91		

TELEFONIA - SUMA CAPITAL			
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
2003	251.782,67	V	?
2004	138.963,46	V	?
2005	118.001,42	V	?
2006	94.198,93	V	?
2007	88.780,55	V	?
2008	135.474,20	V	?
2009	116.857,40	V	?
2010	115.792,50	V	?
2011	159.811,90	V	?
2012	172.976,08	V	?
2013	237.499,25	V	?
2014	150.041,86	V	?
2015	298.842,76	V	?
2016	528.858,24	V	?
2017	2.259.541,44	V	?
TOTAL	4.867.422,66		



TELEFONIA - SUMA INTERESES				
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA		
2003	0,00	V	?	
2004	0,00	V	?	
2005	0,00	V	?	
2006	0,00	V	?	
2007	0,00	V	?	
2008	159.812,12	V	?	
2009	115.497,21	V	?	
2010	128.838,15	V	?	
2011	133.616,00	V	?	
2012	151.088,06	V	?	
2013	172.961,86	V	?	
2014	198.320,75	V	?	
2015	414.886,98	V	?	
2016	268.831,56	V	?	
2017	302.243,62	V	?	
TOTAL	2.046.096,31			

TV DIGITAL - SUMA CAPITAL				
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA		
2013	12.160,01	V	?	
2014	23.181,63	V	?	
2015	28.131,52	V	?	
2016	230.196,43	V	?	



2017	103.684,31	V	?
TOTAL	397.353,90		

TV DIGITAL - SUMA INTERESES			
AÑO	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
2013	298,93	V	?
2014	2.643,08	V	?
2015	5.648,42	V	?
2016	25.207,17	V	?
2017	39.035,46	V	?
	72.833,06		

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)

? Comprobado sumas de las bases de datos de los servicios en análisis

Conclusión: De los datos obtenidos en el de Departamento de Tecnologías de la Información (Informática) y las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas, se ha comprobado que no existe ninguna diferencia de los saldos presentados en las bases de datos con las sumatorias de los saldos elaboradas por el equipo de auditoría.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 13 de diciembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Variaciones anuales de saldos de cartera

AGUA POTABLE									
AÑO	Suma Capital	Suma Intereses	Suma TOTAL	% de Cartera	Variación AÑOS	% Variación AÑOS	Tendencia	MARCAS DE AUDITORIA	
1999	3.767,33	0,00	3.767,33	0,04%	-1.929,90	48,77%	Disminuye	V	?
2000	1.837,43	0,00	1.837,43	0,02%	13.334,82	825,73%	Aumenta	V	?
2001	15.172,25	0,00	15.172,25	0,16%	7.741,11	151,02%	Aumenta	V	?
2002	22.913,36	0,00	22.913,36	0,24%	2.323,71	110,14%	Aumenta	V	?
2003	25.237,07	0,00	25.237,07	0,27%	-4.568,49	81,90%	Disminuye	V	?
2004	20.668,58	0,00	20.668,58	0,22%	11.922,22	157,68%	Aumenta	V	?
2005	32.590,80	0,00	32.590,80	0,35%	-15.498,27	52,45%	Disminuye	V	?
2006	17.092,53	0,00	17.092,53	0,18%	21.544,29	226,05%	Aumenta	V	?
2007	38.636,82	0,00	38.636,82	0,41%	-14.938,29	61,34%	Disminuye	V	?



2008	16.788,91	6.909,62	23.698,53	0,25%	69.798,80	394,53%	Aumenta	V	?
2009	70.237,73	23.259,60	93.497,33	0,99%	71.834,93	176,83%	Aumenta	V	?
2010	126.541,34	38.790,92	165.332,26	1,75%	-27.488,12	83,37%	Disminuye	V	?
2011	89.385,16	48.458,98	137.844,14	1,46%	33.420,29	124,24%	Aumenta	V	?
2012	114.387,19	56.877,24	171.264,43	1,81%	34.954,99	120,41%	Aumenta	V	?
2013	135.613,37	70.606,05	206.219,42	2,18%	34.849,30	116,90%	Aumenta	V	?
2014	151.478,40	89.590,32	241.068,72	2,55%	162.423,33	167,38%	Aumenta	V	?
2015	285.799,75	117.692,30	403.492,05	4,28%	730.451,61	281,03%	Aumenta	V	?
2016	945.543,27	188.400,39	1.133.943,66	12,01%	5.549.864,98	589,43%	Aumenta	V	?
2017	6.285.475,10	398.333,54	6.683.808,64	70,82%				V	?
TOTAL	8.399.166,39	1.038.918,96	9.438.085,35	100,00%					

INTERNET									
AÑO	Suma Capital	Suma Intereses	Suma TOTAL	% de Cartera	Variación AÑOS	% Variación AÑOS	Tendencia	MARCAS DE AUDITORIA	
2007	25.910,49	81,39	25.991,88	0,93%	-215,81	99,17%	Disminuye	V	?
2008	22.229,97	3.546,10	25.776,07	0,92%	-9.984,39	61,26%	Disminuye	V	?



2009	9.707,87	6.083,81	15.791,68	0,57%	16.813,97	206,47%	Aumenta	V	?
2010	23.915,67	8.689,98	32.605,65	1,17%	33.430,77	202,53%	Aumenta	V	?
2011	54.216,39	11.820,03	66.036,42	2,36%	80.249,11	221,52%	Aumenta	V	?
2012	124.887,49	21.398,04	146.285,53	5,24%	34.107,24	123,32%	Aumenta	V	?
2013	145.897,73	34.495,04	180.392,77	6,46%	81.142,29	144,98%	Aumenta	V	?
2014	207.896,34	53.638,72	261.535,06	9,37%	58.693,70	122,44%	Aumenta	V	?
2015	237.555,19	82.673,57	320.228,76	11,47%	86.092,43	126,88%	Aumenta	V	?
2016	281.589,27	124.731,92	406.321,19	14,55%	905.140,86	322,76%	Aumenta	V	?
2017	1.117.945,74	193.516,31	1.311.462,05	46,96%				V	?
TOTAL	2.251.752,15	540.674,91	2.792.427,06	100,00%					

TELEFONIA									
AÑO	Suma Capital	Suma Intereses	Suma TOTAL	% de Cartera	Variación AÑOS	% Variación AÑOS	Tendencia	MARCAS DE AUDITORIA	
2003	251.782,67	0,00	251.782,67	3,64%	-112.819,21	55,19%	Disminuye	V	?
2004	138.963,46	0,00	138.963,46	2,01%	-20.962,04	84,92%	Disminuye	V	?
2005	118.001,42	0,00	118.001,42	1,71%	-23.802,49	79,83%	Disminuye	V	?



2006	94.198,93	0,00	94.198,93	1,36%	-5.418,38	94,25%	Disminuye	V	?
2007	88.780,55	0,00	88.780,55	1,28%	206.505,77	332,60%	Aumenta	V	?
2008	135.474,20	159.812,12	295.286,32	4,27%	-62.931,71	78,69%	Disminuye	V	?
2009	116.857,40	115.497,21	232.354,61	3,36%	12.276,04	105,28%	Aumenta	V	?
2010	115.792,50	128.838,15	244.630,65	3,54%	48.797,25	119,95%	Aumenta	V	?
2011	159.811,90	133.616,00	293.427,90	4,24%	30.636,24	110,44%	Aumenta	V	?
2012	172.976,08	151.088,06	324.064,14	4,69%	86.396,97	126,66%	Aumenta	V	?
2013	237.499,25	172.961,86	410.461,11	5,94%	-62.098,50	84,87%	Aumenta	V	?
2014	150.041,86	198.320,75	348.362,61	5,04%	365.367,13	204,88%	Disminuye	V	?
2015	298.842,76	414.886,98	713.729,74	10,32%	83.960,06	111,76%	Aumenta	V	?
2016	528.858,24	268.831,56	797.689,80	11,54%	1.764.095,26	321,15%	Aumenta	V	?
2017	2.259.541,44	302.243,62	2.561.785,06	37,05%				V	?
TOTAL	4.867.422,66	2.046.096,31	6.913.518,97	100,00%					

TV DIGITAL								
AÑO	Suma Capital	Suma Intereses	Suma TOTAL	% de Cartera	Variación AÑOS	% Variación AÑOS	Tendencia	MARCAS DE AUDITORIA



2013	12.160,01	298,93	12.458,94	2,65%	13.365,77	207,28%	Aumenta	V	?
2014	23.181,63	2.643,08	25.824,71	5,49%	7.955,23	130,80%	Aumenta	V	?
2015	28.131,52	5.648,42	33.779,94	7,18%	221.623,66	756,08%	Aumenta	V	?
2016	230.196,43	25.207,17	255.403,60	54,32%	-112.683,83	55,88%	Disminuye	V	?
2017	103.684,31	39.035,46	142.719,77	30,35%				V	?
TOTAL	397.353,90	72.833,06	470.186,96	100,00%					

V

Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática) y con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas.

?

Comprobado sumas de las bases de datos de los servicios en análisis

Conclusión: En la cartera de agua potable, existe un monto de \$9.438.085,35 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 1999, y estas representan un 0,04% del rubro total. El 70,82% de la cartera, (\$6.683.808,64) son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 589,43% (\$5.549.864,98) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

En la cartera de internet, existe un monto de \$2.792.427,06 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2007, representando un 0,93% del rubro total. El 46,96% de la cartera (\$1.311.462,05), son valores correspondientes a deudas



generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 322,76% (\$905.140,86) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

En la cartera de telefonía, existe un monto de \$6.913.518, que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2003, representando un 3,64% del rubro total. El 37,05% de la cartera (\$2.561.785,06), son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa un aumento de 321,15% (\$1.764.095,26) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

En la cartera de TV digital, existe un monto de \$470.186,96 que debe ser cobrado; y, registra deudas desde el año 2013, representando un 2,65% del rubro total. El 30,35% de la cartera (\$142.719,77), son valores correspondientes a deudas generadas en el año 2017. De misma manera, en el 2017, se observa una disminución de 55,88% (\$112.683,83) del monto de la cartera con referencia al año 2016.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 17 de diciembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Calificación de la cartera

AGUA POTABLE										
Nº	CODIGO	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	CALIFICACIÓN	ESTADO	MARCAS DE AUDITORIA	
1	3919	2017	Junio	6	215,68	4,92	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
2	24302	2017	Octubre	3	125,04	1,37	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
3	6968	2016	Junio	18	88,68	8,55	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
4	12158	2017	Agosto	4	49,65	1,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
5	60406	2017	Junio	6	894,99	55,63	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
6	18903	2017	Diciembre	0	20,70	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
7	39104	2017	Diciembre	0	15,90	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
8	9236	2017	Noviembre	1	35,88	0,16	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



9	27887	2017	Diciembre	0	2,50	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
10	21422	2017	Diciembre	0	13,41	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
11	30264	2017	Noviembre	1	9,40	0,05	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
12	16873	2017	Septiembre	3	878,37	5,40	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
13	66576	2017	Diciembre	0	5,70	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
14	45186	2017	Noviembre	1	15,00	0,07	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
15	330	2016	Enero	23	459,87	61,80	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
16	8193	2017	Diciembre	0	9,68	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
17	18440	2017	Diciembre	0	2,50	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
18	9815	2016	Noviembre	13	1.075,39	67,50	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
19	25726	2017	Julio	5	77,85	2,22	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
20	19676	2017	Noviembre	1	28,70	0,16	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
21	33120	2017	Septiembre	3	583,46	9,17	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
22	13956	2017	Septiembre	3	57,49	0,66	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



23	34268	2017	Noviembre	1	22,48	0,10	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
24	22801	2017	Octubre	2	19,08	0,21	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
25	22951	2017	Julio	5	86,10	2,23	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
26	46622	2017	Noviembre	1	234,20	1,26	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
27	12840	2017	Diciembre	0	6,04	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
28	58995	2017	Noviembre	1	208,52	0,07	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
29	59008	2017	Diciembre	0	39,52	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
30	47532	2017	Enero	11	61,13	3,48	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
31	24536	2017	Noviembre	1	131,53	0,58	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
32	19306	2016	Octubre	14	70,08	5,25	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
33	9016	2017	Octubre	2	76,32	0,98	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
34	52094	2017	Diciembre	0	11,02	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
35	6875	2017	Agosto	4	79,89	1,72	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
36	48	2017	Diciembre	0	5,33	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



37	13621	2017	Diciembre	0	4,26	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
38	22760	2017	Diciembre	0	19,04	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
39	54658	2017	Diciembre	0	19,04	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
40	26234	2017	Diciembre	0	4,70	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
41	2301	2017	Noviembre	1	32,43	0,16	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
42	14458	2017	Diciembre	0	32,30	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
43	47183	2014	Mayo	43	170,00	31,90	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
44	26956	2017	Junio	6	283,79	7,81	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
45	65696	2017	Diciembre	0	4,42	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
46	22564	2017	Noviembre	1	21,84	0,11	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
47	810	2017	Septiembre	3	449,39	8,50	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
48	10851	2017	Noviembre	1	6,26	0,03	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
49	4692	2016	Julio	17	1.316,22	177,77	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?



50	29464	2015	Diciembre	24	924,45	108,32	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
51	67297	2016	Enero	23	867,59	93,49	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
52	17827	2016	Septiembre	15	2.687,75	182,71	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
53	41033	2016	Diciembre	12	40,63	2,34	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
54	14158	2017	Diciembre	0	14,66	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
55	49758	2015	Agosto	28	2.357,15	280,11	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
56	42643	2017	Noviembre	1	59,04	0,28	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
57	49498	2017	Abril	8	69,70	2,75	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
58	49286	2007	Noviembre	121	3,23	3,72	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
59	23773	2017	Diciembre	0	12,17	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
60	11280	2017	Septiembre	3	67,01	0,69	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
61	160	2017	Diciembre	0	10,19	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
62	24535	2008	Junio	114	275,23	197,97	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



63	41340	2017	Diciembre	0	12,17	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
64	14305	2014	Mayo	43	170,00	31,90	Mayor a 36 meses	Recuperable	V	?
65	9170	2016	Abril	20	601,45	55,64	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
66	24259	2017	Octubre	2	62,66	0,92	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
67	6837	2017	Octubre	2	54,93	0,51	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
68	46419	2011	Agosto	76	1.729,83	1.052,99	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
69	3926	2017	Julio	5	28,20	0,75	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
70	24508	2017	Diciembre	0	14,66	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
71	34334	2014	Mayo	43	340,00	63,80	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
72	49859	2017	Diciembre	0	34,11	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
73	113	2017	Diciembre	0	5,33	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?

INTERNET



Nº	CODIGO	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	CALIFICACIÓN	ESTADO	MARCAS DE AUDITORIA	
1	18127	2017	Diciembre	0	6,76	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
2	28339	2015	Mayo	31	156,88	38,52	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
3	21558	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
4	7229	2017	Diciembre	0	27,99	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
5	5638	2014	Diciembre	36	10,05	3,69	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
6	30410	2014	Octubre	38	69,32	26,60	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
7	741	2011	Diciembre	72	153,97	96,09	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
8	5703	2010	Junio	90	136,24	74,91	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
9	8013	2017	Diciembre	0	24,89	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
10	1371	2017	Noviembre	1	27,91	0,28	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
11	30682	2012	Julio	65	64,18	42,57	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
12	27491	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
13	24044	2017	Octubre	2	103,54	0,84	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
14	20943	2017	Diciembre	0	26,77	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



15	4412	2017	Diciembre	0	0,88	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
16	2175	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
17	1413	2017	Diciembre	0	17,91	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
18	4280	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
19	18482	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
20	12596	2017	Diciembre	0	15,67	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
21	20053	2017	Marzo	9	28,50	2,58	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
22	19828	2012	Abril	68	133,61	84,94	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
23	27668	2015	Mayo	31	59,22	18,43	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
24	6845	2017	Diciembre	0	21,64	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
25	13548	2013	Junio	54	88,45	43,42	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
26	23225	2017	Agosto	4	6,87	0,35	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
27	3527	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
28	26243	2017	Diciembre	0	18,66	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
29	19997	2016	Diciembre	12	108,42	11,26	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
30	16569	2017	Septiembre	3	47,32	1,42	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



31	14110	2013	Junio	54	70,91	39,01	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
32	22396	2015	Abril	32	7,73	2,59	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
33	21926	2014	Enero	47	110,30	46,94	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
34	9218	2017	Diciembre	0	13,43	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
35	30239	2016	Mayo	19	95,71	15,85	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
36	27428	2017	Marzo	9	26,21	2,65	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
37	23968	2016	Junio	18	52,75	9,96	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
38	4399	2017	Febrero	10	53,94	5,19	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
39	1935	2009	Agosto	100	47,04	49,54	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
40	1676	2017	Diciembre	0	21,64	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
41	32435	2015	Marzo	33	120,66	35,80	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
42	27131	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
43	28908	2017	Diciembre	0	25,75	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
44	13902	2016	Octubre	14	123,02	18,25	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
45	14121	2015	Noviembre	25	66,56	14,92	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
46	29796	2015	Abril	32	237,55	57,60	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?



47	17542	2017	Mayo	7	28,50	2,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
48	8878	2015	Abril	32	22,39	7,35	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
49	28975	2013	Octubre	50	79,31	33,27	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
50	27334	2016	Agosto	16	22,71	3,98	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
51	7270	2017	Diciembre	0	44,78	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
52	29495	2015	Enero	35	47,21	16,54	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
53	15157	2014	Junio	42	32,09	24,11	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
54	18830	2017	Agosto	4	53,73	2,21	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
55	26245	2014	Agosto	40	59,86	24,23	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
56	25829	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
57	29774	2017	Diciembre	0	24,04	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
58	2883	2017	Abril	8	19,94	1,57	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
59	28390	2017	Enero	11	62,03	6,75	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
60	26928	2013	Febrero	58	124,68	59,30	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
61	17303	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
62	19681	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



63	32396	2017	Noviembre	1	44,03	0,22	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
64	15183	2015	Junio	30	106,77	30,24	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
65	9945	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
66	3051	2017	Diciembre	0	22,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
67	2608	2015	Noviembre	25	46,22	11,63	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
68	29187	2017	Junio	6	22,79	1,58	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
69	10808	2016	Diciembre	12	79,39	8,76	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
70	17849	2017	Marzo	9	28,50	2,58	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
71	8025	2014	Mayo	43	39,76	8,76	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
72	5466	2017	Diciembre	0	21,64	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
73	28177	2014	Junio	42	47,02	19,86	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?

TELEFONIA										
Nº	CODIGO	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	CALIFICACIÓN	ESTADO	MARCAS DE AUDITORIA	
1	12635	2017	Noviembre	1	8,36	0,04	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



2	17417	2014	Septiembre	39	263,23	102,91	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
3	477	2017	Diciembre	0	3,34	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
4	10394	2017	Enero	11	22,64	1,68	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
5	44926	2017	Diciembre	0	4,87	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
6	30627	2015	Agosto	28	31,65	8,45	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
7	54808	2012	Noviembre	61	27,41	17,40	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
8	8524	2017	Diciembre	0	5,93	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
9	36984	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
10	24263	2014	Mayo	43	129,90	55,22	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	
11	45052	2014	Marzo	45	26,93	11,49	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
12	15040	2003	Junio	174	201,66	246,24	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
13	30000	2017	Noviembre	1	9,39	0,04	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
14	40058	2012	Julio	65	31,26	18,48	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
15	43313	2013	Marzo	57	23,89	13,02	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



16	59481	2010	Junio	90	20,01	19,84	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
17	52629	2015	Junio	30	80,38	22,68	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
18	1011	2016	Abril	20	21,08	3,64	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
19	36042	2015	Febrero	34	45,70	7,90	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
20	26715	2017	Febrero	10	160,13	13,86	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
21	40044	2017	Diciembre	0	3,13	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
22	24692	2017	Diciembre	0	3,88	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
23	29139	2017	Junio	6	21,95	0,63	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
24	25340	2017	Diciembre	0	44,34	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
25	3514	2015	Agosto	28	75,69	17,00	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
26	41237	2017	Septiembre	3	14,76	0,24	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
27	36739	2017	Diciembre	0	6,53	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
28	20678	2017	Agosto	4	18,23	0,40	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
29	28335	2017	Diciembre	0	9,19	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



30	49875	2017	Diciembre	0	5,25	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
31	26489	2007	Agosto	124	64,62	76,59	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
32	39297	2017	Octubre	2	29,44	0,30	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
33	59397	2014	Septiembre	39	21,58	7,56	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
34	51230	2009	Octubre	98	767,84	707,60	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
35	20511	2015	Mayo	31	14,96	4,74	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
36	5420	2017	Noviembre	1	6,70	0,03	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
37	7792	2005	Agosto	148	262,06	317,74	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
38	7354	2003	Junio	174	89,55	106,97	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
39	853	2017	Noviembre	1	9,87	0,05	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
40	28777	2016	Diciembre	12	378,14	38,23	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
41	55445	2009	Junio	102	252,55	266,19	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
42	37715	2010	Febrero	94	133,33	135,15	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
43	54277	2017	Septiembre	3	12,52	0,18	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



44	27342	2015	Marzo	33	50,26	16,48	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
45	52111	2015	Mayo	31	24,00	6,59	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
46	35923	2017	Septiembre	3	55,16	0,72	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
47	21272	2012	Junio	66	105,30	70,57	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
48	45503	2017	Diciembre	0	7,03	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
49	39006	2017	Junio	6	27,38	2,32	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
50	21621	2017	Noviembre	1	14,68	0,09	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
51	29864	2016	Junio	18	30,04	4,84	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
52	41097	2017	Julio	5	20,49	0,53	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
53	54466	2017	Diciembre	0	3,20	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
54	25033	2003	Junio	174	20,43	24,75	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
55	1546	2003	Junio	174	168,17	204,27	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
56	37479	2008	Febrero	118	208,40	247,77	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



57	45598	2017	Noviembre	1	7,78	0,04	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
58	5335	2017	Diciembre	0	3,44	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
59	34443	2017	Octubre	2	9,40	0,09	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
60	49732	2009	Junio	102	380,26	370,93	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
61	6092	2017	Noviembre	1	7,01	0,04	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
62	20576	2015	Junio	30	28,35	8,52	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
63	41006	2017	Enero	11	28,44	2,46	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
64	23411	2010	Febrero	94	92,19	88,48	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
65	40098	2010	Marzo	93	153,34	146,06	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
66	39203	2015	Abril	32	45,41	14,31	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
67	26030	2017	Diciembre	0	11,94	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
68	39749	2011	Julio	77	51,16	39,66	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
69	522	2014	Diciembre	36	23,91	7,74	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
70	14846	2011	Octubre	74	28,81	19,83	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



71	20613	2012	Julio	65	365,79	230,29	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
72	34304	2017	Noviembre	1	26,00	0,16	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
73	317	2008	Mayo	115	522,33	617,88	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?

TV DIGITAL										
Nº	CODIGO	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	CALIFICACIÓN	ESTADO	MARCAS DE AUDITORIA	
1	1983	2017	Diciembre	0	24,39	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
2	502	2013	Noviembre	49	14,46	7,41	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
3	711	2016	Marzo	21	238,72	52,02	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
4	906	2017	Junio	6	1,04	0,07	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
5	1491	2015	Marzo	33	253,19	67,92	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
6	1136	2017	Diciembre	0	20,75	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
7	1296	2014	Febrero	46	236,06	74,55	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
8	1748	2017	Diciembre	0	35,08	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



9	1329	2016	Septiembre	15	475,38	26,22	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
10	378	2016	Septiembre	15	378,74	33,19	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
11	2310	2017	Noviembre	1	49,58	0,71	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
12	1105	2015	Octubre	26	32,22	8,70	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
13	34	2015	Noviembre	25	14,00	3,59	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
14	2239	2017	Diciembre	0	17,11	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
15	2141	2016	Julio	17	375,26	47,72	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
16	728	2014	Agosto	40	29,33	12,12	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
17	674	2017	Diciembre	0	7,97	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
18	276	2014	Agosto	40	402,45	103,78	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
19	898	2017	Diciembre	0	39,28	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
20	897	2017	Abril	8	218,52	5,47	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
21	1045	2017	Noviembre	1	71,55	0,15	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
22	868	2014	Abril	44	221,36	66,36	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



23	2245	2014	Febrero	46	225,67	60,30	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
24	875	2016	Noviembre	14	247,90	11,68	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
25	1098	2017	Febrero	10	206,19	17,11	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
26	1351	2016	Julio	17	44,77	8,31	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
27	1172	2014	Marzo	45	50,58	23,61	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
28	193	2014	Agosto	40	367,94	90,00	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
29	665	2014	Diciembre	36	26,87	9,68	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
30	1750	2014	Octubre	38	246,34	71,17	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
31	360	2015	Diciembre	24	35,83	8,58	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
32	1137	2013	Octubre	50	389,60	85,36	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
33	527	2016	Mayo	19	68,43	11,22	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
34	1113	2016	Marzo	21	485,08	78,38	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
35	2033	2016	Marzo	21	179,95	39,15	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
36	935	2014	Diciembre	36	472,49	120,17	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?



37	1223	2017	Noviembre	1	41,69	0,43	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
38	1509	2015	Septiembre	27	12,67	3,57	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
39	1581	2017	Junio	6	11,20	0,77	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
40	117	2015	Julio	29	26,24	7,92	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
41	2218	2015	Diciembre	24	173,69	36,85	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
42	1753	2016	Mayo	19	30,14	6,27	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
43	2079	2013	Agosto	52	204,90	79,16	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
44	645	2014	Mayo	43	18,42	8,13	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
45	1122	2015	Julio	29	226,77	55,57	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
46	1369	2015	Octubre	26	11,58	3,18	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
47	421	2015	Mayo	31	17,83	5,70	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
48	1994	2016	Abril	20	178,65	31,04	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
49	1248	2014	Agosto	40	25,69	10,55	Mayor a 36 meses	Irrecuperable	V	?
50	2189	2017	Septiembre	3	31,43	0,96	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



51	401	2017	Diciembre	0	10,88	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
52	1709	2017	Junio	6	177,89	10,62	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
53	626	2015	Noviembre	25	265,26	58,33	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
54	657	2016	Junio	18	232,39	44,73	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
55	1114	2016	Diciembre	12	374,27	25,70	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
56	156	2015	Septiembre	27	274,43	64,91	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
57	1736	2017	Diciembre	0	313,52	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
58	1754	2015	Agosto	28	114,73	29,87	Entre 25 y 35 meses	Recuperable	V	?
59	78	2016	Febrero	22	465,63	65,38	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
60	1361	2016	Enero	23	743,35	157,11	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
61	2132	2017	Enero	11	13,36	1,62	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
62	824	2017	Diciembre	0	54,88	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
63	472	2017	Marzo	9	476,04	11,63	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
64	1295	2017	Enero	11	445,76	14,13	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?



65	121	2017	Enero	11	6,49	0,64	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
66	176	2017	Diciembre	0	43,14	0,00	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
67	1682	2017	Abril	8	212,95	4,89	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
68	1755	2016	Octubre	18	266,55	25,68	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
69	189	2017	Septiembre	3	152,87	3,64	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?
70	1323	2016	Enero	23	196,21	41,05	Entre 13 y 24 meses	Recuperable	V	?
71	116	2017	Noviembre	1	65,25	0,36	Menor a 12 meses	Recuperable	V	?

- V** Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)
- ?** Comprobado sumas de los valores presentados en las bases de datos de los servicios en análisis

Menor a 12 meses	Recuperable
Entre 13 y 36 meses	Recuperable
Entre 37 y 60 meses	Recuperable



Mayor a 60 meses

Irrecuperable

Conclusión: Por los registros, encontrados en la muestra, con una antigüedad mayor a los 3 años, la pérdida por cuentas incobrables asciende a \$18.375,65. Según el artículo 28 Gastos generales deducibles del Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno, nos indica que a partir de más de tres años desde la fecha de vencimiento del crédito (factura), se puede dar la eliminación definitiva de estos rubros. En las diferentes bases de datos elaboradas, podemos observar una incidencia reiterante de facturas, que sobrepasan los 3 años de vencimiento de la deuda. La cartera se ha clasificado según una escala de colores: verde claro y verde oscuro, valores totalmente recuperables; amarilla, valores en peligro de no recuperarse, pero que si se aplican las medidas necesarias a tiempo se pueden recuperar; y, rojo, que son valores considerados de difícil recuperación.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 19 de diciembre de 2018.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Revisión de desempeño de juicios de coactivas

Total juicios	En proceso	%	Terminados	%	Marcas de Auditoría	
1277	476	37,27%	801	62,73%	V	?

Cuantía total	Cuantía juicios en proceso	%	Cuantía juicios terminados	%	Marcas de Auditoría	
476.242,99	226.894,16	47,64%	249.348,83	52,36%	V	?

Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)



? Comprobado sumas de las bases de datos de los servicios en análisis

Conclusión: En el año 2017, existieron 1277 juicios ejecutados, de los cuales el 62,73% (801) han sido terminados. Estos juicios representaron \$476.242,99 en proceso de cobro, y el 52,36% (\$249.348,83) de la cuantía total ha sido recuperado, siendo un buen indicador de recuperación para el departamento.

Elaborado por: Gabriela Figueroa
y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 03 de
enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Comparación saldos Departamento de Cobranzas y Coactivas vs. Contabilidad

SERVICIO	DEPARTAMENTO	MARCAS DE AUDITORIA	
	CAPITAL		
Telefonía	4.867.422,66	V	?
Agua	8.399.166,39	V	?
TV Satelital	397.353,90	V	?
Internet	2.251.752,15	V	?
TOTALES	15.915.695,10		

DIFERENCIA
147.686,75

CUENTAS CONTABLES	VALORES	MARCAS DE AUDITORIA	
113.14 CXC Vta.Servicios	9.783.812,64	V	?
126 Ivn. No Recuperables	5.984.195,71	V	?
TOTALES	15.768.008,35		

- V** Tomado y chequeado con los saldos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con los saldos de Contabilidad
- ?** Comprobado sumas de los saldos en análisis



Conclusión: La no conciliación de saldos ocasionó una diferencia de \$147.686,75, con relación al saldo mantenido en el departamento de cobranzas y coactivas, la misma que, representa un rubro que influye en la veracidad y exactitud de los valores presentados en los estados financieros; sin embargo, a partir del papel de trabajo de Materialidad, podemos concluir que el rubro no cumple con el estándar de materialidad.

Elaborado por: Gabriela Figueroa
y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 04 de
enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Revisión de políticas de corte de servicio

AGUA POTABLE										
Nº	CODIGO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	CORTE DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	OBSERVACIONES	MARCAS DE AUDITORIA	
1	3919	7	2017	Junio	6	No	Si		V	S
2	24302	3	2017	Octubre	3	No	Si		V	S
3	6968	19	2016	Junio	18	No	Si		V	S
4	12158	5	2017	Agosto	4	No	Si		V	S
5	60406	1	2017	Junio	6	No	Si		V	S
6	18903	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
7	39104	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



8	9236	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
9	27887	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
10	21422	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
11	30264	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
12	16873	4	2017	Septiembre	3	No	Si		V	S
13	66576	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
14	45186	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
15	330	25	2016	Enero	23	No	Si		V	S
16	8193	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
17	18440	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
18	9815	14	2016	Noviembre	13	No	Si		V	S
19	25726	6	2017	Julio	5	No	Si		V	S
20	19676	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S



21	33120	4	2017	Septiembre	3	No	Si		V	S
22	13956	4	2017	Septiembre	3	No	Si		V	S
23	34268	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
24	22801	3	2017	Octubre	2	No	Si		V	S
25	22951	6	2017	Julio	5	No	Si		V	S
26	46622	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
27	12840	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
28	58995	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
29	59008	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
30	47532	12	2017	Enero	11	No	Si		V	S
31	24536	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
32	19306	15	2016	Octubre	14	No	Si		V	S
33	9016	3	2017	Octubre	2	No	Si		V	S



34	52094	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
35	6875	5	2017	Agosto	4	No	Si		V	S
36	48	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
37	13621	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
38	22760	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
39	54658	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
40	26234	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
41	2301	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
42	14458	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
43	47183	44	2014	Mayo	43	No	Si		V	S
44	26956	7	2017	Junio	6	No	Si		V	S
45	65696	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
46	22564	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S



47	810	4	2017	Septiembre	3	No	Si		V	S
48	10851	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
49	4692	2	2016	Julio	17	No	Si		V	S
50	29464	25	2015	Diciembre	24	No	Si		V	S
51	67297	24	2016	Enero	23	No	Si		V	S
52	17827	16	2016	Septiembre	15	No	Si		V	S
53	41033	13	2016	Diciembre	12	No	Si		V	S
54	14158	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
55	49758	17	2015	Agosto	28	No	Si		V	S
56	42643	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
57	49498	9	2017	Abril	8	No	Si		V	S
58	49286	1	2007	Noviembre	121	No	Si		V	S
59	23773	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



60	11280	4	2017	Septiembre	3	No	Si		V	S
61	160	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
62	24535	60	2008	Junio	114	No	Si		V	S
63	41340	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
64	14305	44	2014	Mayo	43	No	Si		V	S
65	9170	21	2016	Abril	20	No	Si		V	S
66	24259	3	2017	Octubre	2	No	Si		V	S
67	6837	3	2017	Octubre	2	No	Si		V	S
68	46419	64	2011	Agosto	76	No	Si		V	S
69	3926	6	2017	Julio	5	No	Si		V	S
70	24508	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
71	34334	44	2014	Mayo	43	No	Si		V	S
72	49859	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



73	113	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
----	-----	---	------	-----------	---	----	----	--	---	---

INTERNET										
Nº	CODIGO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	CORTE DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	OBSERVACIONES	MARCAS DE AUDITORIA	
1	18127	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
2	28339	4	2015	Mayo	31	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
3	21558	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
4	7229	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
5	5638	1	2014	Diciembre	36	Si	Si		V	S
6	30410	3	2014	Octubre	38	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
7	741	4	2011	Diciembre	72	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
8	5703	4	2010	Junio	90	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
9	8013	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
10	1371	1	2017	Noviembre	1	Si	Si		V	S



11	30682	3	2012	Julio	65	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
12	27491	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
13	24044	3	2017	Octubre	2	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
14	20943	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
15	4412	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
16	2175	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
17	1413	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
18	4280	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
19	18482	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
20	12596	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
21	20053	1	2017	Marzo	9	Si	Si		V	S
22	19828	6	2012	Abril	68	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
23	27668	3	2015	Mayo	31	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
24	6845	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
25	13548	4	2013	Junio	54	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S



26	23225	1	2017	Agosto	4	Si	Si		V	S
27	3527	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
28	26243	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
29	19997	4	2016	Diciembre	12	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
30	16569	1	2017	Septiembre	3	Si	Si		V	S
31	14110	3	2013	Junio	54	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
32	22396	1	2015	Abril	32	Si	Si		V	S
33	21926	2	2014	Enero	47	Si	No		V	S
34	9218	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
35	30239	4	2016	Mayo	19	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
36	27428	2	2017	Marzo	9	Si	No		V	S
37	23968	3	2016	Junio	18	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
38	4399	3	2017	Febrero	10	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
39	1935	1	2009	Agosto	100	Si	Si		V	S
40	1676	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



41	32435	3	2015	Marzo	33	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
42	27131	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
43	28908	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
44	13902	3	2016	Octubre	14	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
45	14121	4	2015	Noviembre	25	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
46	29796	4	2015	Abril	32	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
47	17542	1	2017	Mayo	7	Si	Si		V	S
48	8878	2	2015	Abril	32	Si	No		V	S
49	28975	4	2013	Octubre	50	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
50	27334	1	2016	Agosto	16	Si	Si		V	S
51	7270	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
52	29495	3	2015	Enero	35	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
53	15157	1	2014	Junio	42	Si	Si		V	S
54	18830	3	2017	Agosto	4	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S



55	26245	3	2014	Agosto	40	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
56	25829	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
57	29774	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
58	2883	1	2017	Abril	8	Si	Si		V	S
59	28390	3	2017	Enero	11	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
60	26928	4	2013	Febrero	58	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
61	17303	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
62	19681	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
63	32396	2	2017	Noviembre	1	Si	Si		V	S
64	15183	4	2015	Junio	30	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
65	9945	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
66	3051	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
67	2608	3	2015	Noviembre	25	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
68	29187	1	2017	Junio	6	Si	Si		V	S



69	10808	4	2016	Diciembre	12	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S
70	17849	1	2017	Marzo	9	Si	Si		V	S
71	8025	1	2014	Mayo	43	Si	Si		V	S
72	5466	1	2017	Diciembre	0	Si	Si		V	S
73	28177	3	2014	Junio	42	Si	No	Iniciar proceso de notificación	V	S

TELEFONIA										
Nº	CODIGO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	CORTE DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	OBSERVACIONES	MARCAS DE AUDITORIA	
1	12635	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
2	17417	7	2014	Septiembre	39	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
3	477	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
4	10394	7	2017	Enero	11	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
5	44926	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



6	30627	7	2015	Agosto	28	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
7	54808	7	2012	Noviembre	61	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
8	8524	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
9	36984	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
10	24263	7	2014	Mayo	43	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
11	45052	7	2014	Marzo	45	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
12	15040	18	2003	Junio	174	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
13	30000	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
14	40058	8	2012	Julio	65	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
15	43313	7	2013	Marzo	57	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S



16	59481	7	2010	Junio	90	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
17	52629	7	2015	Junio	30	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
18	1011	6	2016	Abril	20	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
19	36042	10	2015	Febrero	34	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
20	26715	6	2017	Febrero	10	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
21	40044	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
22	24692	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
23	29139	7	2017	Junio	6	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
24	25340	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
25	3514	9	2015	Agosto	28	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
26	41237	4	2017	Septiembre	3	Si	Si	Corte parcial	V	S



27	36739	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
28	20678	5	2017	Agosto	4	Si	Si	Corte parcial	V	S
29	28335	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
30	49875	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
31	26489	21	2007	Agosto	124	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
32	39297	3	2017	Octubre	2	Si	Si	Corte parcial	V	S
33	59397	7	2014	Septiembre	39	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
34	51230	8	2009	Octubre	98	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
35	20511	1	2015	Mayo	31	No	Si		V	S
36	5420	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
37	7792	4	2005	Agosto	148	Si	Si	Corte parcial	V	S
38	7354	15	2003	Junio	174	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
39	853	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S



40	28777	6	2016	Diciembre	12	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
41	55445	7	2009	Junio	102	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
42	37715	5	2010	Febrero	94	Si	Si	Corte parcial	V	S
43	54277	4	2017	Septiembre	3	Si	Si	Corte parcial	V	S
44	27342	7	2015	Marzo	33	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
45	52111	7	2015	Mayo	31	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
46	35923	4	2017	Septiembre	3	Si	Si	Corte parcial	V	S
47	21272	7	2012	Junio	66	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
48	45503	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
49	39006	7	2017	Junio	6	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
50	21621	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S



51	29864	6	2016	Junio	18	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
52	41097	6	2017	Julio	5	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
53	54466	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
54	25033	1	2003	Junio	174	No	Si		V	S
55	1546	1	2003	Junio	174	No	Si		V	S
56	37479	15	2008	Febrero	118	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
57	45598	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
58	5335	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
59	34443	3	2017	Octubre	2	Si	Si	Corte parcial	V	S
60	49732	17	2009	Junio	102	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
61	6092	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
62	20576	7	2015	Junio	30	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S



63	41006	7	2017	Enero	11	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
64	23411	7	2010	Febrero	94	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
65	40098	7	2010	Marzo	93	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
66	39203	7	2015	Abril	32	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
67	26030	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
68	39749	7	2011	Julio	77	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
69	522	7	2014	Diciembre	36	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
70	14846	7	2011	Octubre	74	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
71	20613	9	2012	Julio	65	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
72	34304	2	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S



73	317	10	2008	Mayo	115	Si	No	Corte total; retiro definitivo del servicio	V	S
----	-----	----	------	------	-----	----	----	---------------------------------------------	----------	----------

TV DIGITAL										
Nº	CODIGO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	CORTE DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	OBSERVACIONES	MARCAS DE AUDITORIA	
1	1983	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
2	502	1	2013	Noviembre	49	No	Si		V	S
3	711	2	2016	Marzo	21	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
4	906	1	2017	Junio	6	No	Si		V	S
5	1491	5	2015	Marzo	33	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
6	1136	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
7	1296	5	2014	Febrero	46	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
8	1748	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S



9	1329	16	2016	Septiembre	15	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
10	378	9	2016	Septiembre	15	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
11	2310	2	2017	Noviembre	1	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
12	1105	1	2015	Octubre	26	No	Si		V	S
13	34	1	2015	Noviembre	25	No	Si		V	S
14	2239	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
15	2141	6	2016	Julio	17	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
16	728	1	2014	Agosto	40	No	Si		V	S
17	674	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
18	276	5	2014	Agosto	40	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
19	898	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
20	897	9	2017	Abril	8	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S



21	1045	2	2017	Noviembre	1	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
22	868	5	2014	Abril	44	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
23	2245	5	2014	Febrero	46	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
24	875	14	2016	Noviembre	14	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
25	1098	10	2017	Febrero	10	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
26	1351	1	2016	Julio	17	No	Si		V	S
27	1172	1	2014	Marzo	45	No	Si		V	S
28	193	5	2014	Agosto	40	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
29	665	2	2014	Diciembre	36	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
30	1750	5	2014	Octubre	38	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S



31	360	1	2015	Diciembre	24	No	Si		V	S
32	1137	5	2013	Octubre	50	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
33	527	4	2016	Mayo	19	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
34	1113	10	2016	Marzo	21	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
35	2033	2	2016	Marzo	21	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
36	935	5	2014	Diciembre	36	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
37	1223	1	2017	Noviembre	1	No	Si		V	S
38	1509	1	2015	Septiembre	27	No	Si		V	S
39	1581	1	2017	Junio	6	No	Si		V	S
40	117	1	2015	Julio	29	No	Si		V	S
41	2218	6	2015	Diciembre	24	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
42	1753	1	2016	Mayo	19	No	Si		V	S



43	2079	5	2013	Agosto	52	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
44	645	2	2014	Mayo	43	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
45	1122	5	2015	Julio	29	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
46	1369	1	2015	Octubre	26	No	Si		V	S
47	421	1	2015	Mayo	31	No	Si		V	S
48	1994	2	2016	Abril	20	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
49	1248	1	2014	Agosto	40	No	Si		V	S
50	2189	2	2017	Septiembre	3	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
51	401	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
52	1709	1	2017	Junio	6	No	Si		V	S
53	626	7	2015	Noviembre	25	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S



54	657	2	2016	Junio	18	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
55	1114	6	2016	Diciembre	12	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
56	156	9	2015	Septiembre	27	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
57	1736	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
58	1754	3	2015	Agosto	28	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
59	78	11	2016	Febrero	22	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
60	1361	6	2016	Enero	23	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
61	2132	1	2017	Enero	11	No	Si		V	S
62	824	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
63	472	10	2017	Marzo	9	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S



64	1295	12	2017	Enero	11	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
65	121	2	2017	Enero	11	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
66	176	1	2017	Diciembre	0	No	Si		V	S
67	1682	9	2017	Abril	8	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
68	1755	8	2016	Octubre	18	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
69	189	4	2017	Septiembre	3	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
70	1323	5	2016	Enero	23	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S
71	116	2	2017	Noviembre	1	Si	No	Notificación de pago; terminación del contrato	V	S

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)



S Comprobado con las políticas de corte de los servicios

Conclusión: En el caso de agua potable, de los 73 registros examinados en la muestra, el 100% cumple con la normativa, misma que impide el corte del servicio por falta de pago; sin embargo, si se encuentran rubros de intereses por mora.

Para internet, de los 73 registros examinados en la muestra, se revela que el 64,38% de las facturas adeudas, se encuentran con un corte de servicio; la normativa ha sido incumplida en un 42,47%. También se observa que, en 28 casos, se debe iniciar con el proceso de notificación para el retiro definitivo del servicio.

De los 73 registros examinados en la muestra de la cartera de telefonía, el 65,75% de los rubros evidencian un corte del servicio, y la normativa se incumple en un 54,79%. Para el corte parcial de la prestación, existen 8 casos pendientes; y, para el corte total y retiro definitivo del servicio, 40 casos se encuentran pendientes.

Los 71 registros examinados en la muestra de la cartera de TV digital, presentan un 60,56% de cortes de servicio realizados; sin embargo, el incumplimiento de la normativa asciende a un 60,56%. Se debería efectuar una notificación de pago de la deuda pendiente y terminación del contrato a 43 casos examinados.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 08 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Cartera de entidades relacionadas

AGUA POTABLE										
Nº	CODIGO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	TOTAL ADEUDADO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	% CARTERA TOTAL	MARCAS DE AUDITORIA
1	AS	437,12	2,56	439,68	3	2017	Octubre	2	0,002%	V ?
2	CS	7,55	0,00	7,55	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V ?
3	CA	818,87	0,00	818,87	1	2017	Diciembre	0	0,004%	V ?
4	DC	23,93	0,00	23,93	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V ?
5	EF	86,50	0,00	86,50	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V ?



6	EA	12.645,73	204,32	12.850,05	14	2016	Septiembre	15	0,066%	V	?
7	ED	641,97	0,00	641,97	1	2017	Diciembre	0	0,003%	V	?
8	EM	6.549,63	700,24	7.249,87	35	2015	Enero	35	0,037%	V	?
9	ES	4.255,18	988,01	5.243,19	44	2013	Enero	44	0,027%	V	?
10	EC	477,44	0,00	477,44	1	2017	Diciembre	0	0,002%	V	?
11	ER	6.198,36	0,00	6.198,36	1	2017	Diciembre	0	0,032%	V	?
12	ET	44,30	0,21	44,51	17	2008	Septiembre	111	0,000%	V	?
13	EV	15,11	0,00	15,11	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V	?
14	FB	27,71	0,00	27,71	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V	?
15	FM	488,87	0,00	488,87	3	2017	Diciembre	0	0,002%	V	?



16	GAC	790.061,24	176.558,87	966.620,11	102	2009	Julio	101	4,928%	V	?
17	GC	289,74	2,33	292,07	3	2017	Octubre	2	0,001%	V	?
TOTAL		823.069,25	178.456,54	1.001.525,79					5,106%		

INTERNET											
Nº	CODIGO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	TOTAL ADEUDADO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	% CARTERA TOTAL	MARCAS DE AUDITORIA	
1	CS	1.249,92	0,00	1.249,92	1	2017	Diciembre	0	0,006%	V	?
2	EA	70,32	0,72	71,04	1	2017	Noviembre	1	0,000%	V	?
3	ED	889,22	0,00	889,22	1	2017	Diciembre	0	0,005%	V	?
4	EM	369,26	49,18	418,44	4	2011	Febrero	82	0,002%	V	?



5	EC	435,90	0,00	435,90	1	2017	Diciembre	0	0,002%	V	?	
6	ET	1.248,31	211,13	1.459,44	4	2014	Mayo	43	0,007%	V	?	
7	GAC	308.245,45	31.446,64	339.692,09	19	2010	Octubre	86	1,732%	V	?	
8	GC	2.713,78	111,08	2.824,86	11	2017	Febrero	10	0,014%	V	?	
TOTAL		315.222,16	31.818,75	347.040,91					1,769%			

TELEFONIA											
Nº	CODIGO	MONTO ADEUDADO	INTERESES	TOTAL ADEUDADO	FACTURAS PENDIENTES	AÑO DE INICIO DE DEUDA	MES DE INICIO DE DEUDA	MESES DE INCUMPLIMIENTO	% CARTERA TOTAL	MARCAS DE AUDITORIA	
1	CS	570,98	15,65	586,63	8	2013	Enero	59	0,003%	V	?
2	CA	16,59	0,00	16,59	1	2017	Diciembre	0	0,000%	V	?



3	EA	1.099,13	0,00	1.099,13	1	2017	Diciembre	0	0,006%	V	?	
4	ED	129,74	0,00	129,74	1	2017	Diciembre	0	0,001%	V	?	
5	EM	896,75	410,82	1.307,57	7	2014	Febrero	46	0,007%	V	?	
6	ES	180,00	39,42	219,42	1	2009	Octubre	98	0,001%	V	?	
7	EC	727,64	2,99	730,63	2	2017	Noviembre	1	0,004%	V	?	
8	ET	0,50	0,02	0,52	1	2008	Julio	113	0,000%	V	?	
9	GAC	14.543,92	175,31	14.719,23	4	2016	Abril	20	0,075%	V	?	
10	GC	235,52	11,18	246,70	12	2017	Enero	11	0,001%	V	?	
TOTAL		18.400,77	655,39	19.056,16						0,094%		



- V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)
- ? Comprobado sumas de los saldos de entidades relacionadas

Conclusión: Las deudas con entidades relacionadas, representan un 6,971% del total de la cartera, existiendo 310 facturas pendientes de cobro por un valor de \$1.367.622,86. Este valor, se ha convertido en una cuantía fija de la cartera que solo aumenta con el paso de los años. El rubro más grande, \$1.321.031,43 (6,735%), lo adeuda la entidad GAC.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 14 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Revisión de juicios de coactivas

Nº	CODIGO	VALOR COACTIVA	SERVICIO	FACTURAS PENDIENTES	AUTO DE PAGO	NOTIFICACIÓN CITACIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	PROCESO COACTIVO		CUMPLE CON LA NORMATIVA		MARCAS DE AUDITORIA	
								ACTIVO	TERMINADO	SI	NO		
1	515	631,53	Agua	23	SI	SI	S/F	X		X		V	S
2	455	796,08	Agua	1	SI	SI	18/05/2017		X	X		V	S
3	1055	172,03	Teléfono	8	SI	SI	01/06/2017	X		X		V	S
			Internet	2	SI								
4	955	21,55	Teléfono	7	SI	SI	03/03/2017	X		X		V	S
5	902	228,56	TV Digital	5	SI	SI	29/05/2017	X		X		V	S
6	456	199,77	Teléfono	7	SI	SI	26/04/2017		X	X		V	S



7	112	631,86	Internet	3	SI	SI	18/05/2017	X		X		V	S
			TV Digital	7	SI								
8	161	438,52	Teléfono	7	SI	SI	06/04/2017	X		X		V	S
			Agua	12	SI								
9	111	156,96	Agua	9	SI	SI	17/04/2017		X	X		V	S
10	1190	423,72	Agua	7	SI	SI	17/04/2017		X	X		V	S
			Internet	4	SI								
11	155	16,22	Teléfono	2	SI	SI	16/03/2017	X		X		V	S
12	727	127,88	Agua	35	SI	SI	21/03/2017		X	X		V	S
13	13	45,72	Internet	3	SI	SI	26/04/2017		X	X		V	S
14	828	375,95	Agua	5	SI	SI	07/04/2017		X	X		V	S
			Teléfono	6	SI								
15	334	127,88	Agua	35	SI	SI	30/03/2017	X		X		V	S
16	537	230,37	Teléfono	7	SI	SI	23/03/2017		X	X		V	S
			Agua	12	SI								
17	1121	124,37	Teléfono	7	SI	SI	26/06/2017	X		X		V	S
18	300	622,71	Agua	13	SI	SI	16/03/2017		X	X		V	S
19	446	245,82	Agua	11	SI	SI	18/04/2017		X	X		V	S



20	1041	439,78	TV Digital	5	SI	SI	01/03/2017	X		X		V	S
21	794	190,91	Teléfono	7	SI	SI	20/06/2017		X	X		V	S
22	387	101,27	Teléfono	8	SI	SI	08/06/2017	X		X		V	S
23	540	23,80	Teléfono	7	SI	SI	07/03/2017	X		X		V	S
24	188	411,19	TV Digital	5	SI	SI	27/06/2017	X		X		V	S
25	331	1.698,72	Agua	14	SI	SI	08/05/2017	X		X		V	S
26	202	202,51	TV Digital	5	SI	SI	23/06/2017	X		X		V	S
27	759	43,85	Teléfono	14	SI	SI	20/03/2017		X	X		V	S
28	1100	211,72	Teléfono	7	SI	SI	02/04/2017	X		X		V	S
29	384	111,86	Agua	3	SI	SI	30/03/2017		X	X		V	S
30	737	763,77	Internet	4	SI	SI	30/03/2017	X		X		V	S
			TV Digital	11	SI								
31	1244	263,25	Teléfono	7	SI	SI	04/03/2017	X		X		V	S
			Agua	17	SI								
32	1003	452,72	Teléfono	13	SI	SI	25/04/2017		X	X		V	S
33	221	309,82	Agua	27	SI	SI	13/03/2017	X		X		V	S



34	949	127,88	Agua	35	SI	SI	28/03/2017		X	X		V	S
35	1209	767,28	Agua	210	SI	SI	30/03/2017		X	X		V	S
36	1144	95,15	Teléfono	7	SI	SI	09/06/2017		X	X		V	S
37	1107	268,71	TV Digital	6	SI	SI	02/05/2017	X		X		V	S
38	676	270,75	Agua	10	SI	SI	28/03/2017		X	X		V	S
39	533	363,79	Agua	13	SI	SI	03/04/2017		X	X		V	S
40	496	853,07	Teléfono	7	SI	SI	24/04/2017	X		X		V	S
			Agua	32	SI								
41	322	1.478,52	Agua	44	SI	SI	10/11/2017	X		X		V	S
42	239	679,77	Agua	15	SI	SI	28/03/2017		X	X		V	S
43	900	349,67	Agua	10	SI	SI	28/03/2017		X	X		V	S
44	1151	1.226,76	Teléfono	7	SI	SI	18/04/2017	X		X		V	S
			Agua	30	SI								
45	54	190,18	Teléfono	7	SI	SI	08/01/2017	X		X		V	S
			Internet	1	SI								
46	251	204,65	Agua	9	SI	SI	17/04/2017		X	X		V	S
47	1023	613,03	Teléfono	7	SI	SI	09/06/2017		X	X		V	S
			Agua	37	SI								



48	1161	1.191,95	Teléfono	14	SI	SI	26/04/2017	X		X		V	S
			Internet	3	SI								
			TV Digital	7	SI								
49	964	391,97	Teléfono	23	SI	SI	24/03/2017	X		X		V	S
50	1222	708,24	Agua	35	SI	SI	19/04/2017		X	X		V	S
51	192	531,99	Internet	3	SI	SI	30/03/2017	X		X		V	S
			TV Digital	7	SI								
52	974	332,65	Agua	6	SI	SI	20/03/2017		X	X		V	S
53	904	511,32	TV Digital	5	SI	SI	09/05/2017	X		X		V	S
			Teléfono	14	SI								
54	390	820,88	Agua	16	SI	SI	17/03/2017		X	X		V	S
55	1199	69,37	Agua	16	SI	SI	06/10/2017	X		X		V	S
56	193	669,86	Internet	17	SI	SI	08/09/2017	X		X		V	S
57	502	283,70	Internet	3	SI	SI	30/05/2017	X		X		V	S
			Teléfono	7	SI								



58	1219	94,49	Agua	10	SI	SI	13/03/2017	X		X		V	S
59	645	708,77	Teléfono	7	SI	SI	05/06/2017	X		X		V	S
			Agua	25	SI								
60	488	428,35	TV Digital	13	SI	SI	30/03/2017	X		X		V	S
61	358	76,83	Teléfono	25	SI	SI	22/03/2017	X		X		V	S
62	569	731,45	TV Digital	5	SI	SI	20/01/2017	X		X		V	S
63	720	256,78	Agua	4	SI	SI	15/03/2017		X	X		V	S
64	299	6.374,67	Agua	9	SI	SI	20/03/2017		X	X		V	S
65	905	52,32	Agua	2	SI	SI	12/04/2017		X	X		V	S
66	285	239,74	Teléfono	7	SI	SI	30/03/2017		X	X		V	S
67	213	42,92	Internet	3	SI	SI	30/01/2017	X		X		V	S
68	587	260,96	Internet	4	SI	SI	10/07/2017	X		X		V	S
69	48	870,90	Internet	39	SI	SI	31/07/2017		X	X		V	S



- V** Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas
- S** Comprobado con el Reglamento para el Ejercicio de la Acción Coactiva por parte de ETAPA EP

Conclusión: De los 69 registros obtenidos, a partir de la aplicación de muestreo, a la base de datos de los juicios de coactivas ejecutados en el año 2017, se observa que la normativa es cumplida a cabalidad y, que el proceso es llevado a cabo con total normalidad. Únicamente existen 38 juicios activos, que se los monitorean periódicamente para verificar el cumplimiento oportuno; 31 juicios ya están terminados.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 15 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Participación de la cartera en el activo

AÑOS	AGUA	INTERNET	TELEFONIA	TV DIGITAL	TOTALES	MARCAS DE AUDITORIA	
1999	3.767,33				3.767,33	V	?
2000	1.837,43				1.837,43	V	?
2001	15.172,25				15.172,25	V	?
2002	22.913,36				22.913,36	V	?
2003	25.237,07		251.782,67		277.019,74	V	?
2004	20.668,58		138.963,46		159.632,04	V	?
2005	32.590,80		118.001,42		150.592,22	V	?
2006	17.092,53		94.198,93		111.291,46	V	?
2007	38.636,82	25.910,49	88.780,55		153.327,86	V	?
2008	16.788,91	22.229,97	135.474,20		174.493,08	V	?
2009	70.237,73	9.707,87	116.857,40		196.803,00	V	?
2010	126.541,34	23.915,67	115.792,50		266.249,51	V	?
2011	89.385,16	54.216,39	159.811,90		303.413,45	V	?
2012	114.387,19	124.887,49	172.976,08		412.250,76	V	?
2013	135.613,37	145.897,73	237.499,25	12.160,01	531.170,36	V	?
2014	151.478,40	207.896,34	150.041,86	23.181,63	532.598,23	V	?
2015	285.799,75	237.555,19	298.842,76	28.131,52	850.329,22	V	?
2016	945.543,27	281.589,27	528.858,24	230.196,43	1.986.187,21	V	?



2017	6.285.475,10	1.117.945,74	2.259.541,44	103.684,31	9.766.646,59	V	?
TOTALES	8.399.166,39	2.251.752,15	4.867.422,66	397.353,90	15.915.695,10	V	?

SERVICIO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
Agua	6.285.475,10	2.113.691,29
Internet	1.117.945,74	1.133.806,41
Telefonía	2.259.541,44	2.607.881,22
TV Digital	103.684,31	293.669,59
TOTALES	9.766.646,59	6.149.048,51
%	61,36%	38,64%

INDICADORES

Total cartera	15.915.695,10	3,53%
Activo	451.356.429,06	
Cartera corto plazo	9.766.646,59	2,16%
Activo	451.356.429,06	
Cartera largo plazo	6.149.048,51	1,36%
Activo	451.356.429,06	

- V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas y con las bases de datos del Departamento de Tecnologías de la Información (Informática)
- ? Comprobado sumas de las bases de datos de los servicios en análisis



Conclusión: La cartera para el total del activo representa el 3,53%; la cartera de corto plazo, compone el 2,16% del total del activo; y, la cartera de largo plazo, conforma el 1,36% del total del activo. Dentro del activo, la cartera no es un componente que pueda afectar notablemente al desempeño normal de las operaciones de la entidad; sin embargo, si no se recupera la cartera a largo plazo, esta puede representar una pérdida de \$6.149.048,51 para la entidad.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 04 de febrero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Confirmaciones de notificaciones de pago

c	Codigo	Cedula	Nombre	Servicio				Notificacion		Fecha de Notificacion	Tipo de notificacion			MARCAS DE AUDITORIA	
				Agua	Telefonia	Internet	Television	SI	NO		En persona	Domiciliaria	Medios de comunicacion		
1	A0062543	0102572799	Delgado Chumbi Walter Patricio	X				X		16-02-2017	X	X		V	S
2	A0063958		Brito Lazo Eugenio	X				X		13-03-2017		X		V	S
3	A0121908		Pacheco Quinde Ivan Patricio	X				X		16-02-2017		X		V	S
4	A0015633		Contreras Mora Luis Serafin	X					X					V	S
5	A0101424		Pe;a Machado Patricia Catalina	X					X					V	S
6	A0027734		Palta Guzman Miguel Angel	X					X					V	S
7		0101028217	Torres Blanca Beatriz	X	X				X					V	S
8	A0011654		Maldonado Mera Julio Fernando	X					X					V	S
9	A0011605		Chamba Sonia	X					X					V	S
10	A00112159		Pucha Mayra	X					X					V	S
11	A0124741		Encalada Miranda Anita Lucia	X					X					V	S
12	A0122881	0704391523	Orellana Quinde Jaime Cornelio	X					X					V	S
13	A0010488		Ulloa Bustos Rosendo	X					X					V	S
14	A0001204		Cabrera Rojas Greys	X					X					V	S
15	A0046113			X										V	S
16	A0126407			X										V	S
17	A0126408		Arevalo Mejia Jaime Victor	X										V	S
18	T0090574				X									V	S
19	A0009428		Avila Montero Maria Elmira	X					X					V	S
20	A0075329		Correa Padron Juan Carlos	X					X					V	S
21	A00602163	0100954304	Barros Leon Mario Vicente	X					X					V	S
22	A0062314	0102122173	Villacis Aviles Victor Patricio	X					X					V	S
23	A0139990		Cordero Palacios Maria Caridad	X					X					V	S
24	A0072830		Palomeque Vargas Bolivar	X					X					V	S
25	A0003400		Malla Jose	X					X					V	S



UNIVERSIDAD DE CUENCA

26	A0036233	Correa Rosa Elvira	X							V	S
27	A0065556	Culcai Maxi Vicente Maria	X		X		1/3/2017		X	V	S
28	A01000684	Pangol Cornejo Manuel Jesus	X		X		13-03-2017		X	V	S
29	A0032438	Ochoa Iglesias Eugenia del Carmi	X							V	S
30	A0012515	Segarra Maura Maria Alcira	X							V	S
31	A0049485	Jaramillo Carvajal Fabian Andres	X							V	S
32	T0082650			X						V	S
33	INT80416	Barzalto Sacoto Diego Fernando		X						V	S
34	INT28680			X		X	10/4/2017	X	X	V	S
35	A0013799		X							V	S
36	A0015687	Condominio San Agustin	X							V	S
37	A0027837	Rubio Garcia Deisi	X							V	S
38	A0015370	Arpi Tenecota Juan Sebastian	X			X	13-03-2017		X	V	S
39	T0071659			X						V	S
40	INT19120	Aucapi;a Chuisaca Digna del Rocio			X					V	S
41	A121055		X							V	S
42	A0085677		X							V	S
43	A0101389	Industrial y comercial Capeniana S.				X	16-03-2017		X	V	S
44	A0100420		X							V	S
45	A0100415									V	S
46	T0141984			X		X	17-04-2017		X	V	S
47	T0139696	Arteaga Ochoa Diego Manuel								V	S
48	A0120964		X							V	S
49	A0042939	Conjunto los Sauces	X							V	S
50	A0045221	Quizhpi Sinchi Victor Santiago	X							V	S
51		Orellana Landi Filomena								V	S
52	A0015670	Altamirano Alvarado Talia Magdal	X							V	S
53	A0029607	0190050955001 Consorcio Alpha SA	X							V	S
54	T0078959			X						V	S
55	T0033992	0102235637 Mogrovejo Matute Fanny Mercedes		X		X	25-09-2017	X	X	V	S
56	1450021	0703274282 Sanchez Rueda Arturo David								V	S
57	T0158560	0102697851 Velez Vanegas Tania Karina		X						V	S
58	T0026696			X						V	S
59	T0171989	0301242749 Castro Herrera Emilia Amparito		X						V	S
60		0102341468 Delgado Perez Marco Reinaldo								V	S
61	T1185086	0101575892 Moscoso Toledo Jaime Patricio		X						V	S



- V** Tomado y chequeado con documentación física del Departamento de Cobranzas y Coactivas.
- S** Comprobado con el Reglamento para el Ejercicio de la Acción Coactiva por parte de ETAPA EP

Conclusión: Se pudo observar que las notificaciones de pago no se han realizadas de manera correcta, ya que en la mayoría de los casos no se aplica, por lo cual los deudores no son informados sobre sus valores pendientes de pago y su gestión de cartera no se aplica de forma adecuada.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 16 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Análisis de segregación de funciones del personal

Descripción de cargos y perfiles

Datos De Identificación

Nombre Del Cargo:	Asistente De Cobranzas
Gerencia / Subgerencia:	Financiera
Rol:	Ejecución De Procesos
Nivel:	Profesional
Área / Departamento:	Coactivas Y Cobranzas
Supervisado Por:	Administrador De Coactivas Y Cobranzas

Definición: responsable por realizar la gestión ágil y oportuna de recuperación de la cartera activa, con el objetivo de cumplir con las metas establecidas según los vencimientos asignados. Es responsable también por analizar la situación de los clientes para recomendar la refinanciación o reestructuración de la deuda que posee el cliente con la Empresa.

Gestión De Cobranza:

- Extraer del sistema la información de los clientes y elaborar una base de datos para recuperación de cartera.
- Indicar para cada cliente la fecha del próximo vencimiento y el valor del riesgo total de crédito.
- Identificar a los clientes a los cuales se les ha realizado la gestión de cobro el mes



anterior.

- Establecer clientes con montos más altos y mayor riesgo para establecer las prioridades de cobro.
- Realizar la gestión de recuperación de la cartera activa asignada para informar las condiciones de la deuda y la gestión oportuna del pago.
- Verificar el cumplimiento de ofrecimientos de pago de clientes.
- Verificar las aplicaciones de los abonos al capital y las cancelaciones.
- Realizar el reverso de los pagos previa autorización de la autorización del Administrador de Cobranzas y Coactivas.
- Identificar el crédito activo del cliente, considerando el tipo de crédito, monto otorgado, fecha de emisión, montos vencidos y por vencer, garantías, etc.
- Revisar los mecanismos de negociación del crédito: plazos y tasas vigentes.
- Realizar reportes semanales y porcentajes de recuperación de cartera.
- Comparar en relación al mes anterior la disminución o incremento del vencimiento de la cartera.
- Elaborar comunicaciones a los clientes que mantienen saldos vencidos en las diferentes edades de mora.
- Elaborar cartas de vencimiento indicando días y montos vencidos.
- Verificar la entrega y llevar un archivo de las cartas enviadas a los clientes.
- Realizar el cuadro mensual de la cartera como requisito para cierre de balances, en coordinación con Contabilidad.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Cumplir los procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

Datos de Identificación

Nombre del Cargo: Asistente de Coactivas

Gerencia / Subgerencia: Financiera



Rol:	Ejecución de Procesos
Nivel:	Profesional
Área / Departamento:	Cobranzas y Coactivas
Supervisado Por:	Analista de Coactivas

Definición: Es responsable por dar apoyo en la gestión de cartera vencida, procurando evitar que el caso de esos clientes pase al proceso judicial.

Coactivas:

- Atender al Público para consulta de abonos, recuperación de cartera e información adicional del área
- Elaborar certificados de no adeudar a la Empresa para la firma del Administrador de Cobranzas y Coactivas, verificando la información respectiva.
- Trasladar la información del cliente externo sobre las reconexiones de teléfono y de agua a los responsables correspondientes.
- Dar apoyo en la recepción y direccionamiento de los reclamos de usuarios, por las reconexiones de servicios, solicitando la atención correspondiente por parte de los departamentos responsables de los servicios de agua y teléfonos.
- Preparar documentación de título de crédito y notificación para inicio de Juicios de Coactiva.
- Elaborar una base de datos de los clientes que tienen de uno a dos pagos vencidos de cartera para cobro judicial.
- Analizar los clientes que a pesar de la gestión de cobro ameritan una acción judicial.
- Preparar memorandos para envío a la Subgerencia Jurídica.
- Enviar cartas a los clientes para proceder al cobro judicial.
- Revisar los procesos para cierres de juicios coactivos.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.



- Cumplir y los procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

Datos De Identificación

Nombre Del Cargo:	Analista De Coactivas
Gerencia / Subgerencia:	Financiera
Rol:	Ejecución de Procesos
Nivel:	Profesional
Área / Departamento:	Cobranzas y Coactivas
Supervisado Por:	Administrador de Cobranzas y Coactivas
Supervisa A:	Asistente De Coactivas

Definición: Es responsable por la atención integral a clientes morosos. Es responsable también por la atención a los usuarios en pagos parciales de planillas de servicios, así como por analizar a los clientes que ameritan una acción judicial.

Coactivas:

- Atender al Público para consulta de abonos, recuperación de cartera e información adicional del área
- Gestionar la firma del Administrador de Cobranzas y Coactiva de los certificados de no adeudar a la Empresa, verificando la información respectiva.
- Coordinar el traslado de la información del cliente sobre las reconexiones de teléfono y de agua a los responsables correspondientes.
- Recibir y direccionar reclamos de usuarios, por las reconexiones de servicios, solicitando la atención correspondiente por parte de los departamentos responsables de los servicios de agua y teléfonos.



- Verificar la documentación de título de crédito y notificación para inicio de Juicios de Coactiva.
- Manejar la gestión de procesos coactivos incluyendo la documentación requerida para juicios de coactiva.
- Realizar la gestión telefónica de recuperación de la cartera vencida asignada.
- Validar el reporte de los clientes calificados para cobro judicial.
- Gestionar el envío a Asesoría Jurídica de memorandos.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Cumplir los procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

Datos de Identificación

Nombre del Cargo:	Abogado de Tramitación Procesal y Regulación
Gerencia / Subgerencia:	Financiera
Rol:	Ejecución de Procesos
Nivel:	Profesional
Área / Departamento:	Cobranzas y Coactivas
Supervisado por:	Administrador de Cobranzas y Coactivas

Definición: responsable por asesorar legalmente a la institución en todas las actividades en las que participa. Es responsable también de asesorar, colaborar y llevar el seguimiento de los trámites judiciales y procesos administrativos para defender los intereses de la institución.



Coactivas:

- Brindar asesoría jurídica y actuara en defensas legal de todas las áreas de la institución.
- Elaborar informes jurídicos para revisión y aprobación del Subgerente Jurídico.
- Elaborar minutas, escrituras públicas, solicitudes, certificados, resoluciones, contratos, autorizaciones, legalizaciones, proyectos de contratos y demás documentos requeridos por la institución.
- Intervenir como procurador judicial de la institución en los procesos judiciales en los que esta sea parte.
- Realizar trámites administrativos en entidades públicas y privadas.
- Elaborar convenios de cooperación con comunidades, instituciones sin fines de lucro y otras entidades públicas y privadas.
- Revisar leyes, reglamentos, proyectos de ordenanzas, convenios y emitir los respectivos criterios legales.
- Recibir y tramitar quejas de los servicios y obras de la empresa en la Defensoría del Pueblo.
- Realizar los trámites de concesión de aguas en la Secretaria Nacional de Agua.
- Tramitar de declaratoria de utilidad pública de bienes inmuebles a favor de la institución y sus servicios.
- Absolver consultas verbales y escritas formuladas por los funcionarios de la institución, representantes legales, abogados y demás usuarios de la empresa.
- Llevar control del archivo de documentos judiciales.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Cumplir con procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

Datos de Identificación

Nombre Del Cargo: Notificador

Gerencia / Subgerencia: Financiera

Rol: Ejecución de Procesos



Nivel:	Administrativo
Área / Departamento:	Cobranzas y Coactivas
Supervisado Por:	Administrador de Cobranzas y Coactivas

Definición: Razón de la existencia del cargo, objetivos y resultados que se esperan. Responsable por realizar la gestión ágil y oportuna de notificación a los clientes a fin de dar a conocer la deuda con la empresa.

Notificación:

- Organizar los recorridos de entrega de notificaciones a los clientes.
- Realizar las visitas a los clientes para la entrega de las notificaciones.
- Solicitar al receptor de la notificación, la firma para constancia de recepción de la misma.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Cumplir los procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

Conclusión: La descripción de las labores a realizar por cada cargo laboral involucrado en el departamento analizado, se muestra bastante descriptiva, lo que genera que el personal no tenga confusión al momento de realizar sus diferentes actividades o duplicidad en las mismas, en la indagación que se realizó a los funcionarios, se obtuvo información positiva respecto al conocimiento de sus responsabilidades, respondieron de forma afirmativa a todas las funciones descritas, demostrando conocimiento de las mismas y algunos ejemplos de las actividades que realizan.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 21 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Determinación de los 20 mayores deudores

Televisión

USUARIO	DEUDA	INTERES	Marcas de	Auditoria
GUERRERO DELGADO JENNY FABIOLA	1443.58	180.66	V	R
ZEAS GONZALEZ MARIA JOSE	1204.79	171.4	V	R
SANCHEZ SANCHEZ RUBEN ANGEL	832.14	190.08	V	R
VALLEJO MORA TATIANA BELEN	800.34	71.07	V	R
BUSTAMANTE SIMBANA JHOANNA ELIZABETH	787.48	170	V	R
GOVEA CAICEDO IVAN JACKSON	782.91	69.08	V	R
TENORIO TRUJILLO JOSE IGNACIO	748.78	121.65	V	R
FRANCO VASQUEZ MAGALY CRISTINA	747.58	47.12	V	R
MOSQUERA LONDA FREDY FERNANDO	743.35	157.11	V	R
MATUTE SANCHEZ JANNETH PATRICIA	739.86	163.93	V	R
CEDENO LEON MARIA LORENA	735.69	185.22	V	R
ROMERO MEJIA RIME RODRIGO	733.9	112.11	V	R
JARAMILLO OVIEDO CINTHIA JAQUELINE	731.45	180.72	V	R
LAZO CORDERO VICTOR MANUEL	721.67	171.42	V	R
CEDENO ZAMBRANO JOSE ANGEL	720.9	169.29	V	R
ARIAS BERMEO PEDRO ANTONIO	711.86	150.82	V	R
GUAMBANA PERALTA MAYRA ALEXANDRA	711.86	150.82	V	R
QUEZADA ALVARADO RICARDO PATRICIO	711.06	150.65	V	R
ALVAREZ PESANTEZ HUMBERTO SALVADOR	711.01	62.65	V	R
FLORES SANCHEZ CARLOS JOEL	704.1	136.81	V	R

Internet

USUARIO	DEUDA	INTERES	Marcas de	Auditoria
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CA	308245.45	31446.64	V	R
PEREZ MENDIA RUTH EUGENIA	10645.45	7936.5	V	R
UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA	6603.72	107.4	V	R
TECHSOFTNET S.A.	6374.31	7545.68	V	R
COLEGIO NACIONAL CESAR DAVILA ANDRADE	5673.81	466.17	V	R



COLEGIO NACIONAL NOCTURNO FRANCISCO TAMARIZ VALDIV	5280.92	449.73	V	R
DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA- UNIDAD EDUCATIVA JUAN MONTALVO	4806.03	5831.62	V	R
COMANDO PROVINCIAL DE POLICIA AZUAY N° 6	3636.26	51.36	V	R
DIRECCION DISTRITAL 01D01 PARROQUIAS URBANAS MACHA	3367.44	280	V	R
UNIDAD EDUCATIVA ZOILA ESPERANZA PALACIO	3278.93	284.54	V	R
COLEGIO FISCAL TECNICO DANIEL CORDOVA TORAL	3207.56	263.72	V	R
COLEGIO NACIONAL VICTOR GERARDO AGUILAR	2958.23	252.22	V	R
COORDINACION ZONAL 6 MAG	2876.93	0	V	R
CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMIN CARRION NU	2777.71	0	V	R
GUARDIA CIUDADANA DE CUENCA	2713.78	111.08	V	R
NANCAL S.A.	2660.15	9.6	V	R
HOSPITAL GENERAL III DE	2519.52	0	V	R
AHRTEC S.A.	2406.67	0	V	R
SANTOS SANTOS CARLOS EFREN	2351.06	2745.95	V	R

Telefonía

USUARIO	DEUDA	INTERES	Marcas de	Auditoria
LATIN AMERICA TELECOM	491656.55	0	V	R
KDDI	345303.18	0	V	R
CENTURYLINK PERU S.A.	267147.86	0	V	R
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.	223247.82	669.9	V	R
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.	131707.48	149.4	V	R
CONSORCIO DE LOS CUATRO RIOS DE CUENCA	124807.88	12541.38	V	R
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES- CNT EP	87944.64	13.84	V	R
OTECEL S.A.	63620.13	0	V	R
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CA	14543.92	175.31	V	R
LINKOTEL S.A.	10807.21	5.85	V	R
BERNAL CHOGLLO NANCY LUCIA	9881.15	11989.89	V	R
COORDINACION ZONAL 6 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURID	9810.59	0.07	V	R
ECUADORTELECOM S.A.	6656.07	86.52	V	R
AIRCUENCA CIA.LTDA.	6556.84	5256.37	V	R
CONAUSTRO CIA.LTDA.	6049.46	7347.58	V	R
CALDERON SACOTO LUIS MARCELO	5579.55	840.81	V	R



LEON ORDONEZ DIBS YHONY	4730.24	5739.75	V	R
HERRERA TORRES BERTHA ALEXANDRA	4394.04	5332.92	V	R
COMPANIA DE ELECTRODOMESTICOS ELECTROPRESS S.A.	3999.09	3966.11	V	R
AUSTROAEREO S.A.	3996.18	4870.36	V	R

Agua

USUARIO	DEUDA	INTERES	Marcas de	Auditoria de
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CA	790061.24	176558.87	V	R
FEDERACION DEPORTIVA NACIONAL ESTUDIANTIL FEDENAES	334220.52	204660.29	V	R
EMPRESA PUBLICA DEL AGUA EPA EP	215868.84	10685.48	V	R
CAICEDO TERAN MIGUEL ALBERTO	120952	46958.52	V	R
DIRECCIÓN DISTRITAL 01D01- PARROQUIAS URBANAS	69934.68	3010.33	V	R
FEDERACION DEPORTIVA DEL AZUAY	53810.66	22641.34	V	R
CERAMICA ANDINA C.A.	49358.63	8335.26	V	R
DIRECCION DISTRITAL 01D02-PARROQUIAS URBANAS SAN	43260.16	3204.6	V	R
HIDALGO BUENO SANTIAGO JAVIER	38219.1	3206.57	V	R
LACTEOS SAN ANTONIO C.A.	35966.83	0	V	R
DIRECCION DISTRITAL 01D01 PARROQUIAS URBANAS MACHA	26583.05	509.56	V	R
COORDINACION DE JUSTICIA, DERECHOS HUMANOS Y CULTOS	26467.83	0	V	R
ADAMAS ANDINA S.A.	23674.26	0	V	R
CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.	22764.61	26581.5	V	R
SERVICIO DE CONTRATACION DE OBRAS SECOB	22145.93	3557.92	V	R
INDUGLOB S.A.	21867.27	9648.59	V	R
VEGA VEGA FERNANDO GONZALO	20471.01	881.19	V	R
ORELLANA REYES NAPOLEON EDUARDO	19901.8	2405.89	V	R
FISCALIA DEL AZUAY	18710.85	4025.65	V	R
ORELLANA BRITO HERNAN PATRICIO	17294.82	2396.86	V	R

V

Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas

R

Realizado aplicando criterios de segregación de cartera.



Conclusión: Se puede observar que, en el servicio de Televisión, los mayores deudores son personas privadas a diferencia de los demás servicios, donde los entes públicos predominan en mayoría con deudas superiores, como lo es GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL, quien posee altos valores por pagar.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 17 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Componente: Venta de Servicios

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Provisiones anuales

TOTAL DE LA CARTERA	PROVISIÓN 1%	TOTAL PROVISIÓN10%	MARCAS DE AUDITORÍA	
\$ 15.915.695,10	\$ 159.156,95	\$ 1.591.569,51	V	R

SERVICIO	TOTAL	PROVISIÓN 1%	MARCAS DE AUDITORÍA	
Agua	\$ 8.399.166,39	\$ 83.991,66	V	R
Internet	\$ 2.251.752,15	\$ 22.517,52	V	R
Telefonía	\$ 4.867.422,66	\$ 48.674,23	V	R
TV Digital	\$ 397.353,90	\$ 3.973,54	V	R
		\$ 159.156,95		

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas

R Realizado aplicando criterios de segregación de cartera.



Conclusión: Los estados financieros de la entidad si cuentan con provisión de cuentas incobrables, sin embargo, dentro del departamento de cobranzas y coactivas, no se realizan provisiones. La provisión anual de la cartera es de \$159.156,95; la provisión total de la cartera deberá ser de \$1.591.569,51

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 22 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Indicadores morosidad

Agua

	Total	Capital	Datos departamento	Marcas de	Auditoria
Valor recuperado	\$ 36,848,217.86	\$ 36,369,878.83	\$ 2,805,925.35	V	R
Proyección	\$ 2,061,488.42	\$ 2,061,488.42	\$ 2,061,488.42	V	R
	17.87456941	17.64253366	1.361116232	V	S

Televisión

	Total	Capital	Datos departamento	Marcas de	Auditoria
Valor recuperado	\$ 698,479.73	\$ 686,555.22	\$ 615,818.76	V	R
Proyección	\$ 203,964.46	\$ 203,964.46	\$ 203,964.46	V	R
	3.42451685	3.366053184	3.019245412	V	S

Telefonía

	Total	Capital	Datos departamento	Marcas de	Auditoria
--	-------	---------	--------------------	-----------	-----------



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Valor recuperado	\$ 23,048,055.15	\$ 22,887,008.03	\$ 19,310,541.95	V	R
Proyección	\$ 1,275,778.27	\$ 1,275,778.27	\$ 1,275,778.27	V	R
	18.06587845	17.93964403	15.13628379	V	S

Internet

	Total	Capital	Datos departamento	Marcas de	Auditoria
Valor recuperado	\$ 22,929,589.96	\$ 22,833,419.98	\$ 22,111,536.78	V	R
Proyección	\$ 1,071,414.23	\$ 1,071,414.23	\$ 1,071,414.23	V	R
	21.40123709	21.31147724	20.63771057	V	S

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas

R Realizado aplicando criterios de provisión en cuentas incobrables.

Conclusión: Según los datos obtenidos en la aplicación de indicadores de morosidad, se muestra una recaudación positiva, sobre todo en televisión, sin embargo, hay que tomar atención en las demás carteras, con énfasis en años pasados.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 24 de enero de 2019.

Empresa: ETAPA EP



Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Análisis base de datos

Televisión

Menores a \$10			Marcas de Auditoría		Entre				
Cantidad registros	Deuda	Interés			Cantidad registros	Deuda	Interés		
Menor a \$1	167	112.45	59.62	V	R	Entre 10.01 y 50	5474	125044.83	26949.33
Menor a \$2	92	150.25	33.18	V	R	Entre 50.01 y 100	347	22553.55	6513.34
Menor a \$3	318	757.61	122.89	V	R	Entre 100.01 y 150	474	60601.82	9812.86
Menor a \$4	1228	4699.66	500.3	V	R	Entre 150.01 y 200	259	44104.73	7417.15
Menor a \$5	463	2035.01	447.21	V	R	Entre 200.01 y 250	132	30719.95	3824.76
Menor a \$6	143	803.66	128.63	V	R	Entre 250.01 y 300	116	32274.38	5545.35
Menor a \$7	60	391.13	80.11	V	R	Entre 300.01 y 350	113	36502.93	5356.27
Menor a \$8	123	944.11	142.37	V	R	Entre 350.01 y 400	9	3315.44	561.21
Menor a \$9	113	964.35	315.7	V	R	De 400.01 en adelante	60	29578.72	5042.35
Menor a \$10	194	1844.73	452.21	V	R	Total	6984	384696.35	71022.62
Total	2901	12702.96	2282.22	V	R	Totales	9885	397399.31	73304.84

Internet

Menores a \$10			Marcas de Auditoría		Entre				
Cantidad registros	Deuda	Interés			Cantidad registros	Deuda	Interés		
Menor a \$1	625	454.16	234.26	V	R	Entre 10.01 y 50	51796	1219617.62	293098.64
Menor a \$2	470	741.18	363.45	V	R	Entre 50.01 y 100	4480	308914.15	103671.45
Menor a \$3	569	1478.59	537.57	V	R	Entre 100.01 y 150	713	83780.65	25008.23



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Menor a \$4	488	1760.91	585.92	V	R	Entre 150.01 y 200	620	112091.84	27246.51
Menor a \$5	816	3681.46	838.31	V	R	Entre 200.01 y 250	142	30822.79	9657.16
Menor a \$6	1868	10381.49	2158.91	V	R	Entre 250.01 y 300	37	9955.46	3961.16
Menor a \$7	1761	11637.92	2587.64	V	R	Entre 300.01 y 350	27	8774.39	2724.12
Menor a \$8	1777	13398.1	3385.64	V	R	De 350.01 y 400	31	11410.26	3068.34
Menor a \$9	2157	18432.04	5221.15	V	R	De 400.01 en adelante	102	390370.87	66533.36
Menor a \$10	1588	15123.55	4297.42	V	R	Total	57948	2175738.03	534968.97
Total	12119	77089.4	20210.27	V	R	Totales	70067	2252827.43	555179.24

Telefonía

	Menores a \$10			Marcas de	Auditoria	Entre	Entre		
	Cantidad registros	Deuda	Interés				Cantidad registros	Deuda	Interés
Menor a \$1	707	279.91	367.94	V	R	Entre 10.01 y 50	60054	1119862.35	548984.47
Menor a \$2	966	1649.6	1011.54	V	R	Entre 50.01 y 100	5748	399787.45	270370.55
Menor a \$3	21125	59812.47	52045.54	V	R	Entre 100.01 y 150	1901	233035.93	170684.93
Menor a \$4	78323	269269.25	77649.2	V	R	Entre 150.01 y 200	980	171378.11	118665.98
Menor a \$5	19218	86294.67	27264.56	V	R	Entre 200.01 y 250	418	92130.15	80616.78
Menor a \$6	18080	99340.43	23509.93	V	R	Entre 250.01 y 300	202	55216.48	48438.88
Menor a \$7	8799	56661.2	8748.58	V	R	Entre 300.01 y 350	160	52058.33	42668.31
Menor a \$8	4935	36869.95	6933.06	V	R	Entre 350.01 y 400	99	36878.01	27897.76
Menor a \$9	6519	55047.59	12646.2	V	R	De 400.01 en adelante	439	2017852.33	261113.38
Menor a \$10	3445	32673.07	6580.16	V	R	Total	70001	4178199.14	1569441.04
Total	162117	697898.14	216756.71	V	R	Totales	232118	4876097.28	1786197.75

Agua



Menores a \$10			Marcas de	Auditoria	Entre				
Cantidad registros	Deuda	Interés			Cantidad registros	Deuda	Interés		
Menor a \$1	59186	20420.48	14614.69	V	R	Entre 10.01 y 50	133454	2890383.03	201824.41
Menor a \$2	15728	26040.85	10328.85	V	R	Entre 50.01 y 100	16200	1090941.96	79285.33
Menor a \$3	42385	104233.38	42861.81	V	R	Entre 100.01 y 150	3471	420236.16	37082.02
Menor a \$4	15183	51928.75	17859.06	V	R	Entre 150.01 y 200	1366	235487.78	26858.08
Menor a \$5	68544	319096.77	40915.38	V	R	Entre 200.01 y 250	814	181696.13	24672.7
Menor a \$6	12563	70227.42	13123.23	V	R	Entre 250.01 y 300	505	137961.79	15824.88
Menor a \$7	9439	61297.89	10552.89	V	R	Entre 300.01 y 350	328	105905.31	9029.28
Menor a \$8	11535	86164.95	13018.85	V	R	Entre 350.01 y 400	256	95363.01	7971.42
Menor a \$9	8316	71109.52	9265.63	V	R	De 400.01 en adelante	2091	5068800.98	890856.32
Menor a \$10	13996	131641.26	13127.49	V	R	Total	158485	10226776.15	1293404.44
Total	256875	942161.27	185667.88	V	R	Totales	415360	11168937.42	1479072.32

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas

R Realizado aplicando criterios de provisión en cuentas incobrables.

Conclusión:

Televisión. - Las deudas entre 6.01 a 7 dólares son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0 y 10 dólares poseen la menor cuantía en deuda y en intereses de 1.01 a 2 dólares. Las deudas entre 3.01 y 4 dólares son las de mayor cantidad, con cuantía de deuda e intereses mayor.



Las deudas superiores a 350.01 dólares cuentan con el menor número de registros, en cuanto a cuantía de deuda e intereses la categoría entre 200.01 y 250 dólares son las menores. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto en deuda e intereses.

Internet. - Las deudas entre 1.01 y 2 dólares son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0.01 y 1 dólar poseen la menor cuantía en deuda e intereses. Las deudas entre 8.01 y 9 dólares son las de mayor cantidad, al igual que su cuantía de deuda e intereses mayor.

Las deudas entre 300.01 y 350 dólares cuentan con el menor número de registros, de igual manera que en deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto en deuda e intereses.

Telefonía. - Las deudas entre 0.01 y 1 dólar son las de menor cantidad dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares. Las deudas entre 3.01 y 4 dólares son las de mayor cantidad, al igual que su deuda, pero los intereses son mayores en el rango de 2.01 a 3 dólares.

Las deudas entre 350.01 y 400 dólares cuentan con el menor número de registros, al igual que la cuantía de deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo también el monto más alto intereses, y el monto más elevado de deuda está en categoría de 400.00 dólares.

Agua. - Las deudas entre 9.01 y 10 dólares son las de menor cantidad y valor de intereses dentro del detalle de rubros menores a 10 dólares, sin embargo, las deudas entre 0.01 y 1.00 dólares poseen la menor cuantía en deuda. Las deudas entre 4.01 y 5 dólares son las de mayor cantidad y cuantía de deuda, pero la cuantía de intereses es mayor en la categoría de 2.01 a 3.00 dólares.



Las deudas entre 300.01 y 350 dólares cuentan con el menor número de registros, de igual manera que en deuda e intereses. Las deudas más numerosas son entre 10.01 y 50 dólares, teniendo el monto más alto en deuda e intereses la categoría de mayores a 350.01 dólares.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 28 de enero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Análisis de las bases de datos del departamento por recaudación en venta de servicios.

	Internet	Agua	Televisión	Telefonía	Marcas de	Auditoria
Duplicados CI	18315	33501	617	44602	V	R
Duplicados Nombre	18365	33681	617	44436	V	R

V Tomado y chequeado con las bases de datos del Departamento de Cobranzas y Coactivas

R Realizado aplicando criterios de provisión en cuentas incobrables.

Conclusión: Dentro de la comparación realizada entre las bases de datos de recaudación por venta de servicios versus la cartera de cuentas por cobrar, se encontró datos duplicados en todos los servicios.

El servicio de Televisión cuenta con el menor número de duplicados, tan solo el 2% de su cantidad de clientes en recaudación se encuentra en la base de datos de clientes con cuentas por pagar a diferencia de Telefonía, que cuenta con el mayor número representando el 19%.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 01 de febrero de 2019.



Empresa: ETAPA EP

Tipo de Auditoría: Examen Especial al Departamento de Cobranzas y Coactivas

Componente: Venta de Servicios

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Nombre de papel de trabajo: Determinación de los deudores registrados incorrectamente

Telefonía			
Código	Número de registros	Marcas de	Auditoria
9999999999	301	V	S

Código	Número de registros	Marcas de	Auditoria
CONSUMIDOR FINAL	4	V	S
CONSUMIDOR FINAL			

Internet			
Código	Número de registros	Marcas de	Auditoria
9999999999	3	V	S

Agua			
Código	Número de registros	Marcas de	Auditoria
9999999999	13127	V	S
Vacío	19	V	S

V Tomado y chequeado con documentación física del Departamento de Cobranzas y Coactivas.

S Comprobado con el Reglamento para el Ejercicio de la Acción Coactiva por parte de ETAPA EP



Conclusión: Dentro del análisis realizado se muestra que la cartera de Telefonía cuenta con 301 registros sin cedula de identidad y 4 con consumidor final, en internet únicamente cuenta con 3 registros sin cedula, en agua se mostró la mayor cantidad de registros sin cedula de identidad y 19 registros vacíos, televisión es el único servicio que no cuenta con este error en el registro.

Elaborado por: Gabriela Figueroa y Estefanía Romero.

Fecha de elaboración: 30 de enero de 2019.