



CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA

TEMA:

Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.

TUTOR DE TESIS:

Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vinces, Mg.

AUTORA:

Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

Portoviejo – Manabí – Ecuador

2021

Certificado del Tutor de Titulación

Portoviejo, 17 de marzo del 2021

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mg.

Coordinadora Carrera de Administración de Empresas y Auditoria y

Contabilidad

Universidad San Gregorio de Portoviejo

Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio de la presente hago entrega formal del informe de culminación referente a la ejecución de tutorías académicas de la estudiante ALCIVAR FERRIN GABRIELA estudiante de la carrera Auditoria y Contabilidad, certifico la elaboración de los 5 capítulos en el mismo se detalla el trabajo realizado con el tema: *Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.*

Por la atención de este documento, me suscribo de usted atentamente.

Ing. Marcelo Mendoza Vences, Mg.
TUTOR ASIGNADO

Certificado del tribunal

El proyecto de titulación “**Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**” manifestado por la egresada **Andrea Gabriela Alcívar Ferrín** luego de haber sido revisado y analizado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Velez, Mg.
Coordinadora de la Carrera

Ing. Marcelo Mendoza Vinces, Mg.
Tutor/a trabajo Investigación

Ing. Ab. Antonio Eugenio Romero
Álava, Mg.
Miembro del tribunal

Ing. Julissa Mera Cambi, Mg.
Miembro del tribunal

Declaración de Auditoría

Andrea Gabriela Alcívar Ferrín, autora de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019”**, declaro que el mismo es de completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Andrea Gabriela Alcívar Ferrín
**Egresada de la carrera de
Auditoría y Contabilidad**

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios todo poderoso, por permitirme alcanzar esta meta tan importante en mi vida, por la salud de la que gozo y por todo lo que me dá día a día a pesar de los tiempos difíciles que atravesamos por la pandemia.

A mi padre Oscar Patricio Alcívar Vera, quien estuvo conmigo durante toda mi trayectoria, animándome y dándome la fuerza para seguir adelante y no decaer, sin su apoyo y consejos esta meta no se hubiese logrado, le agradezco por cada palabra de aliento, por su compañía durante el proceso y por su amor total, a mi esposo amigo y compañero de vida, Luis Antonio Alcívar Molina, por estar conmigo en las buenas, malas y peores, por su paciencia y apoyo incondicional, por caminar a mi lado y ser el pilar que me sostiene cuando las cosas van mal, le agradezco por cada uno de sus consejos por enseñarme el valor de las cosas y su lealtad, por darme el regalo más grande que es nuestro hijo Oscar Antonio la bendición más bella que me regaló Dios, la razón que tengo para vivir y salir adelante en la vida, el verdadero significado del amor. A mi cuñada Yessenia y sobrinas Yessly y Ashley, quienes fueron partícipes en los momentos más difíciles durante mi carrera, de quienes recibí su apoyo absoluto y la motivación para salir adelante, gracias por todo y por seguir en mi vida, y en la de mi hijo.

A mis compañeros y futuros colegas con quienes viví muchas experiencias hermosas en la Universidad y fuera de ella, el recorrido no fue fácil pero lo logramos, muchas gracias por todo.

Y para finalizar agradezco a mis docentes quienes también tuvieron una participación importante en mi vida universitaria, por sus consejos y apoyo en cada una de las etapas, no fue sencillo el camino pero alcance la meta. Hago presente mi afecto y agradecimiento a todos.

ANDREA ALCÍVAR

Dedicatoria

A Dios padre celestial por darme la vida y poder disfrutar de ella junto a mi familia, por ser mi fortaleza y guía durante todo el proceso.

A mi hijo Oscar Antonio Alcívar Alcívar quien llegó a este mundo para enseñarme que el sentido de mi vida es él, y a quien le dedico mis logros, a mi padre Oscar Alcívar por creer en mí y por apoyarme en todo momento, a mi esposo Antonio, quien luchó conmigo y me alentó a seguir adelante durante toda mi trayectoria universitaria.

ANDREA ALCÍVAR

Resumen

El presente proyecto de titulación nombrado “Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019”, tiene como objetivo, demostrar los conocimientos adquiridos en las aulas de clases aplicando las normas y políticas que estipula la ley, con el propósito de evaluar los procesos de cobranzas que realiza CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, así como evidenciar la eficacia, eficiencia y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por el departamento de cartera que posee la entidad, demostrando la transparencia con la que realizan los procesos.

La auditoría de gestión es el examen que permite evaluar la eficiencia y eficacia con que se realizan los procesos y examina el nivel de desempeño y cumplimiento de la gestión administrativa que realiza el departamento de cartera en la empresa, así como también se determinó el nivel de riesgo y confianza a través de la evaluación del Control Interno, al tratarse de una empresa pública, se verificó el cumplimiento de leyes y reglamento, y si cumple con un plan estratégico para disminuir los riesgos. Se concluyó con una propuesta que ayudará a la corporación a designar de forma estratégica los cargos y sus funciones, optimizando la efectividad para alcanzar las metas de forma más eficiente y eficaz, disminuyendo la posibilidad de riesgos, optimizando el trabajo del personal.

Palabras clave: Auditoría de Gestión, Proceso de Cobranza, Indicadores de Gestión, Evidencia, Hallazgo y Propuesta.

Abstract

The present project of title named "Audit of Management to the collection process of the National Electricity Corporation-CNEL EP UN Manabí, Portoviejo Agency, period from January 1 to December 31, 2019", has as objective, demonstrate the knowledge acquired in the classrooms applying the rules and policies stipulated by law, with the purpose of evaluating the collection processes carried out by CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, as well as evidence the effectiveness, efficiency and compliance with the goals and objectives established by the portfolio department that owns the entity, demonstrating the transparency with which they carry out the processes.

The management audit is the test that allows to evaluate the efficiency and effectiveness with which the processes are carried out and examines the level of performance and compliance of the administrative management carried out by the portfolio department of CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, the level of risk and confidence was also determined through the Internal Control evaluation, as a public company, compliance with laws and regulations was verified, and compliance with a strategic plan to reduce risks. It was concluded with a proposal will help the corporation to strategically designate the positions and their functions, optimizing the effectiveness to achieve the goals more efficiently and effectively, dismuando la posibilidad de riesgos, optimizing the work of the staff.

Keywords: Management Audit, Collection Process, Management Indicators, Evidence, Finding and Proposal.

Tabla de contenido

<i>Certificado del Tutor de Titulación</i>	<i>i</i>
<i>Certificado del tribunal</i>	<i>ii</i>
<i>Declaración de Auditoría</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>vi</i>
<i>Resumen</i>	<i>vii</i>
<i>Abstract</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Introducción</i>	<i>1</i>
CAPITULO I	2
1. Problematicación	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Antecedentes generales.....	2
1.3. Formulación del Problema	8
1.4. Planteamiento del Problema.....	8
1.5. Preguntas de Investigación	11
1.6. Delimitación del Problema	12
1.7. Justificación	13
1.8. Objetivos	15
1.8.1. Objetivos generales.....	15
1.8.2. Objetivos específicos.....	15

CAPITULO II.....	15
2. Contextualización.....	15
2.1. Marco Teórico.....	15
2.1.1. Auditoría.....	15
2.1.2. Gestión.....	16
2.1.3. Auditoría de Gestión	16
2.1.4. Procesos.....	17
2.1.5. Sistema Cobranza.....	18
2.1.6. Morosidad.....	18
2.1.7. Cartera Vencida	19
2.1.8. Proceso de Cobranza	20
2.1.9. Liquidez.....	21
2.1.10. Políticas de Cobranza	22
2.1.11. Control Interno.....	22
2.1.12. Normas de Auditoría	23
2.1.13. Normas de Auditoría Internacionales (NIAS)	23
2.1.14. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	23
2.1.15. Hallazgo de Auditoría	23
2.2. Marco Conceptual	24
2.3. Marco legal.....	28
2.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	28
2.3.2. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	28
2.3.3. Constitución Política de la República del Ecuador (2008).....	28
2.3.4. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.	29
2.3.5. Ley Orgánica de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	30
2.3.6. Ley de Régimen del Sector Eléctrico.....	30
2.3.7. Ley de Eficiencia Energética.....	32
2.3.8. Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE).....	32
2.3.9. Normas de Control Interno para el Sector Público	32
2.4. Marco Ambiental.....	33
2.5. Variables	33
2.5.1. <i>Variable Independiente</i>	33
2.5.2. <i>Variable Dependiente</i>	33
2.6. Operación de Variables	34
CAPÍTULO III	36

3. Marco Metodológico	36
3.1. Plan de Investigación	36
3.2. Tipos de Investigación	36
3.3. Fuentes de Investigación	37
3.4. Población	38
3.5. Muestra	39
CAPÍTULO IV	40
4. Análisis e interpretación de resultados.	40
4.1. Entrevista aplicada a la Ingeniera encargada de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portovirjo.	40
4.2. Entrevista al personal que integra el área de cartera en la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo	42
4.3. Encuesta realizada a los clientes de CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo	43
4.4. Proceso de Auditoría	53
4.5. Planificación Preliminar y Específica.	61
4.6. Hoja de Hallazgos.	103
4.7. Fase III: Comunicación de resultados	110
4.8. Desarrollo del contenido de informe de auditoría.	113
4.9. Conclusiones	115
CAPÍTULO V	116

5. Propuesta.....	116
5.1. Título de Propuesta.....	116
5.2. Datos informativos de la propuesta.....	116
5.3. Autor de la propuesta	116
5.4. Entidad Auspiciante	116
5.5. Fecha de desarrollo de la propuesta.....	116
5.5.1. Fecha de inicio	116
5.5.2. Fecha de culminación.....	117
5.6. Beneficiarios.....	117
5.6.1. Beneficiarios directos.....	117
5.6.2. Beneficiarios Indirectos.....	117
5.7. Objetivo de la propuesta.....	117
5.7.1. Objetivo General de la Propuesta.....	117
5.7.2. Objetivos específicos.....	117
5.8. Descripción de la Propuesta	118
5.8.1. Alcance.....	118
5.8.2. Aplicación.....	118
5.8.3. Finalidad.....	118
5.9. Materializacióón de la propuesta	119
6. Referencias Bibliográficas.....	114
Apéndice B. Entrevista al personal que integra el área de cartera.....	121

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Variable Independiente: Auditoría de Gestión.....	34
Tabla 2 Variable Dependiente: Proceso de Cobranza.....	35
Tabla 3 Población considerada para el trabajo.....	38
Tabla 4 Resumen de la matriz del control interno.....	73
Tabla 5 Niveles de confianza y riesgo.....	74

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de Funciones de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo.....	6
Figura 2: Estructura del Sector Eléctrico Público del Ecuador.....	31

Introducción

El proceso de cobranza es una de las situaciones más delicadas dentro de una empresa debido a la falta de compromiso que en varias ocasiones aqueja a los clientes o, en su defecto, por distintas problemáticas que impiden el pago puntual de sus responsabilidades para con la empresa por algún producto o servicio adquirido.

La situación empeora al tratarse de una empresa pública y más aun en un país cuya sociedad atraviesa difíciles situaciones económicas, es por tal motivo que el presente trabajo de investigación tiene como propósito fundamental la realización de una auditoría en el proceso de gestión de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo con la intención de elaborar una estrategia que permita aumentar la eficacia en el proceso de cobranza.

Esto, mediante la utilización de una metodología mixta que integra tanto un estudio cualitativo como uno cuantitativo, empleando técnicas investigativas como la revisión bibliográfica, la entrevista y la encuesta, para la obtención de conclusiones objetivas y veraces, así como una estrategia oportuna para la resolución de la problemática en cuestión.

CAPITULO I

1. Problematicación

1.1. Tema

Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.

1.2. Antecedentes generales

La auditoría de gestión es el examen que se le realiza a una organización con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente responsable.

Es una técnica relativamente nueva que ayuda con el asesoramiento para analizar, diagnosticar e implementar sugerencias a las empresas, con el fin de obtener nuevas estrategias que aporten con el logro de los objetivos de la organización. Uno de los principales motivos por los que se decide emprender este tipo de auditoría es para reajustar la gestión o la organización de la misma.

La auditoría de gestión permite mejorar e implementar estrategias y aprovecharlas en un nuevo plano para beneficio de la organización, ya se trate de reducir costes, evitar despidos o simplemente permitir un mayor rendimiento de los recursos del ente responsable con el fin de alcanzar los objetivos propuestos dentro de la organización.

Este tipo de auditoría ha sido una de las más utilizada en estos tiempos, debido a sus rangos distintivos que la convierten en una de las más aplicadas por todas las organizaciones.

Según Bravo María, Santiago Bravo Santiago, López José (2018) en su artículo “Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones”, definió como finalidad evaluar los resultados alcanzados de las empresas en relación con el cumplimiento de las metas y objetivos previstos, promoviendo la aplicación y respaldo de indicadores de gestión. Entre sus resultados, se evidencia que con la auditoría de gestión se obtiene una mejora continua en las organizaciones que la ejecutan siguiendo las recomendaciones del auditor en su informe, además de favorecer en los procesos por el incremento de los controles internos, además en este artículo se presentan diferentes metodologías las cuales coordinaron de manera lógica los elementos del proceso de auditoría, complementándolos mediante indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que ayudaron a alcanzar niveles de gestión requeridos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las normas ISO definen a la auditoría de gestión (control de gestión) como el examen de eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de recursos organizacionales, determinada mediante la evaluación de procesos administrativos, utilizando indicadores de rentabilidad, desempeño, así como beneficios de la actividad de la entidad (ISOTOOLS, 2017).

Según los autores Gonzales, Hernández, Fernández y Padrón (2015) definen que la auditoría de gestión de procesos es un tipo especial de evaluación de la calidad basada en la propia gestión del proceso dirigida a proveer información objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (pág. 151).

En base a lo expuesto, se puede argumentar que la auditoría de gestión es una técnica que permite mejorar los procesos ya planteados dentro de una organización dándole más aprovechamiento a los recursos que ya posee, permitiendo mejorar a nivel

administrativo, operativo y de producción, considerando que con esta técnica es posible detectar irregularidades y buscar soluciones para las mismas, de tal manera que haya un desempeño excelente y mayor producción a nivel empresarial.

La Corporación Nacional de Electricidad-CNEL S.A se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de Diciembre del 2008, y fue integrada por otras empresas ya disueltas como:

- Bolívar S.A
- Regional el Oro S.A
- Regional Esmeraldas S.A
- Regional Guayas- Los Ríos S.A
- Manabí S.A
- Milagro S.A
- Los Ríos S.A
- STO. Domingo S.A
- Península de STA. Elena S.A y
- Regional Sucumbíos S.A

Mediante Decreto Ejecutivo No.1459, emitido el 13 de marzo del 2013, se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Como resultado de esta unión nace la Unidad de Negocio Guayaquil.

El 5 de Marzo del 2015 bajo Resolución, se formó la Unidad de Eficiencia Energética, completando así las 12 Unidades de Negocio que conforman la Corporación.

En la actualidad la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP es la cuarta empresa más grande del país, cubriendo con su servicio el 44% del territorio nacional y prevé de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

El presente caso de estudio que se expone a continuación se realizó en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, ubicada en la Av. Universitaria y Rafael Jarre, frente a la universidad Técnica de Manabí, cuyo objeto general es brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

Misión:

Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.

Visión:

Ser una empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia.

Actualmente la agencia está dividida en dos partes producto de la catástrofe del 2016 a causa del terremoto que sacudió a la Provincia de Manabí, en donde colapsó el edificio en donde se encontraba anteriormente la agencia de Portoviejo.

Debido a esto, la agencia se encuentra dividida de la siguiente manera, una parte en la AV. Universitaria y Rafael Jarre, frente a la universidad Técnica de Manabí y la otra situada en la calle Miguel H. Alcívar y Fausto Vélez o conocida también como Agencia Andrés de Vera.

En una entrevista directa con la jefa de esta Agencia la Ing Gema Ballén Faubla informó, que por motivos de la pandemia, por el momento las oficinas de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, no están disponibles para receptor los pagos, tan solo se está ofreciendo atención al cliente y solución de problemas, los usuarios podrían realizar el pago por consumo mensual, en los diferentes puntos alternativos que propone la Corporación, así de esta manera, toma medidas de seguridad, evitando que los clientes se aglomeren y de ésta forma, impedir contagios, también expresó, que las dos oficinas que se encuentran actualmente divididas, a inicios del año 2021, volverían a unirse nuevamente en su lugar de origen, que se encuentra ubicado en la Av. Olmedo, diagonal a la iglesia La Catedral ubicada en la Ciudad de Portoviejo.

A continuación se presentan las diferentes áreas y los encargados de las mismas que existe en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP, UN Manabí, Agencia-Portoviejo con el fin de brindar un mayor conocimiento de la empresa.

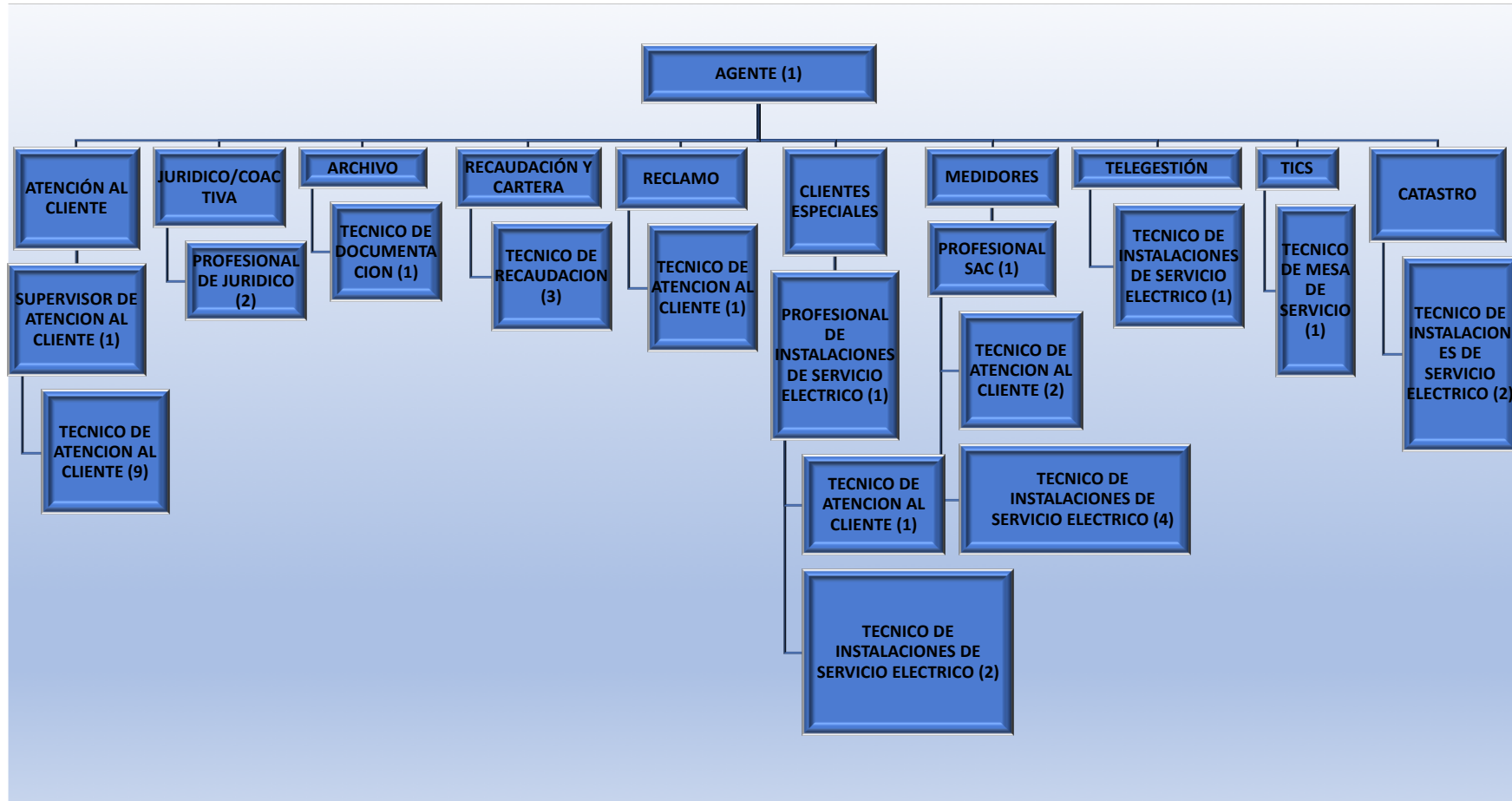


Figura 1. Organigrama de Funciones de la Corporacion Nacional de Electricidad CNEL-EP, UN Manabí-Portoviejo. Obtenido de las oficinas.

1.3. Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto de una Auditoría de Gestión en el proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.?

1.4. Planteamiento del Problema

El consumo de energía eléctrica se ha vuelto fundamental, empezando desde los hogares, que utiliza la mayor parte de la misma, ya que se maneja con un 80% de la energía eléctrica; con la llegada de la tecnología moderna se han desarrollado nuevos aparatos electrónicos para facilitar el diario vivir del consumidor, como por ejemplo: batidoras, refrigeradoras, cocinas, calefactores, aires acondicionados, entre otros, en los cuales varía el nivel de consumo de energía eléctrica que genera cada uno, por lo tanto al momento de valorar la cantidad de energía consumida podemos utilizar un contador de energía que generalmente se encuentra en la entrada de la casa de cada cliente para que el consumidor pueda llevar su propia revisión o logre un acceso más rápido. En el pasado el servicio eléctrico solo era utilizado para la iluminación de calles, ahora con la responsabilidad de cada compañía que se dedica al servicio eléctrico no solo podemos utilizar la energía para el uso del hogar, sino que también las grandes empresas ya sean comerciales e industriales pueden beneficiarse de este servicio, con la diferencia de que se lleva un esquema de precios más complejo, estos requieren medidores que cuantifican el uso de energía en intervalos de tiempo para imponer cargos basados tanto en la cantidad de energía consumida, como en la tasa máxima de consumo, el pago de estos valores es indispensable para seguir utilizando el servicio eléctrico, ya que es considerado un elemento indispensable para la vida diaria, así mismo existe mucha gente que no toma con responsabilidad el deber de cancelar a tiempo el consumo de

energía, esto se debe a muchos factores, lo cual conlleva a que muchas empresas que se encargan de distribuir energía eléctrica tengan un índice alto de carteras vencidas por usuarios morosos, y esto obliga a suspender sus servicios hasta que estén al día con los pagos, en muchas ocasiones estas irresponsabilidades terminan en problemas legales debido a las grandes cantidades que se adeudan y no se cancelan a tiempo, tal vez por falta de comunicación o por un déficit en el área encargada de realizar el cobro correspondiente a los usuarios.

En Ecuador el servicio de energía eléctrica está a cargo de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL la cual está constituida por otras empresas disueltas que son consideradas como Unidades de Negocio en las diferentes provincias del Ecuador, con sucursales en cada ciudad o capital. El propósito de esta corporación es brindar un servicio de calidad cuidando el ecosistema y ofreciendo a sus clientes la mejor asistencia y atención técnica, ya que en tiempos pasados muchos lugares en Ecuador no contaban con el servicio de energía eléctrica, lo cual dificultaba y hacía más lento el progreso de muchos sectores del país. Los objetivos específicos que ofrece en la actualidad es cumplir la prestación del servicio público de energía eléctrica al usuario final, mediante actividades de: producción, transmisión, distribución y comercialización, importación y exportación de energía eléctrica; abastecer a los consumidores un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica; entre otros.

Así mismo, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, establece dentro de sus objetivos institucionales además: agrandar el uso eficiente de la demanda de la energía eléctrica a nivel nacional; incrementar la calidad, continuidad, resiliencia, seguridad y

cobertura del servicio público de energía eléctrica; incrementar la oferta de generación y transmisión eléctrica del país, si bien es cierto el servicio de energía eléctrica en el país ha mejorado notablemente, sin embargo, muchos de los usuarios no son conscientes del progreso obtenido e incumplen con el deber de cancelar a tiempo sus facturas, situación que genera grandes pérdidas para la empresa e incomodidad para los clientes, puesto que la empresa tiene como política, realizar cortes a los usuarios en mora hasta que se encuentren al día en el pago de sus obligaciones, en muchas ocasiones los clientes realizan convenios de pago para reactivar el servicio y facilitar el pago de su deuda más sin embargo, existe un alto nivel de probabilidad de que esto también se incumpla, resultado de esto, aparecen problemas legales que representan molestias para los clientes, aun así son medidas que ayudan a recuperar carteras vencidas y estabilidad en las cuentas por cobrar.

Portoviejo es una de las ciudades beneficiadas por el servicio de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL ya que abastece con su servicio a la ciudad en su totalidad, actualmente se controla el consumo de energía utilizando medidores y pagando una tarifa mensual por el consumo de cada vivienda, empresa o sector, la factura con los valores emitidos, es enviada, vía correo electrónico y los pagos se realizan directamente en las agencias establecidas en cada sector. En el presente ha mejorado el servicio eléctrico, reduciendo los apagones, accidentes originados por cortocircuitos, debido a los cambios constantes de los niveles de energía que habían por la falta de mantenimiento o atención que se le deba a los equipos, mejorando de esta forma la calidad y el servicio que brinda la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, debido a todas las mejoras que ha realizado, ha brindado más seguridad y confianza a sus clientes, permitiendo una atención técnica más directa, efectiva y con mayor rapidez, el uso de energía eléctrica ha favorecido mucho al progreso de la ciudad

porque ha generado más facilidad de empleos, ha originado nuevos negocios, centros comerciales, lugares recreativos como parques y nuevos sectores residenciales que ayudan a expandir la ciudad para su beneficio e incluso ha contribuido mejorando la calidad de vida de los usuarios, facilitando el uso de varias herramientas ya sean para trabajo, para oficios del hogar o para el uso personal incluyendo el área de salud.

A pesar del gran avance que ha tenido la ciudad gracias al servicio eléctrico, muchos usuarios no hacen conciencia de esto y se siguen atrasando en el pago de sus facturas, lo cual ha provocado que la empresa genere una gestión de cobro más agresiva para exigir el pago al día de los consumidores, así de esta forma evitar carteras vencidas, clientes en mora y reducir el corte de su servicio por esta situación, que si bien es cierto complica muchas cosas dentro de la empresa, empezando porque podrían aprovechar el tiempo que se toman en realizar los cobros, en mejoras que ayuden a incrementar cada vez más el servicio que brinda la corporación y a buscar estrategias que aporten de forma positiva a la entidad.

1.5. Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo influye las políticas de la empresa en el proceso de cobranza que posee la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, UN Manabí, agencia Portoviejo?
2. ¿Cuál es el impacto del manual de procedimientos de cobros en la cartera vencida que mantiene la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, UN Manabí, agencia Portoviejo?
3. ¿Qué procesos internos se están cumpliendo previo al vencimiento de las facturas emitidas por la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, UN Manabí, agencia Portoviejo?

4. ¿Qué estrategia se aplica para evitar el índice de morosidad en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, UN Manabí, agencia Portoviejo?

1.6. Delimitación del Problema

Campo:	Contabilidad y Auditoría
Área:	Auditoría de Gestión
Aspecto:	Proceso de Cobranza
Formulación del Problema:	¿Cuál es el impacto de una Auditoría de Gestión en el proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.?
Tema:	Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.
Delimitación Espacial:	La presente investigación se realizó en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo ubicada en la Av. Universitaria y Rafael Jarre Frente a Universidad Técnica de Manabí
Delimitación Temporal:	El caso de estudio se llevará a cabo en un periodo de 6 meses desde Octubre del 2020 hasta Marzo del 2021
Línea de Investigación:	Proceso de control en las organizaciones

1.7. Justificación

Esta investigación surge de la necesidad de verificar que la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, está cumpliendo con el uso correcto de los procesos de cobranza, teniendo en cuenta que éstos, deben cumplirse de forma eficiente y efectiva ya que tienen como finalidad transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible, para revertir el efecto negativo en el flujo de caja o capital de la empresa, de esta manera lograr disminuir el atraso de los pagos de los usuarios, tomando en cuenta que los clientes también deben beneficiarse con los métodos o estrategias que se implementen para mejorar dichos procesos de cobranza.

El tema " Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019" fue escogido con la finalidad de aplicar los conocimientos obtenidos en las aulas de clases durante el tiempo de estudio, para conseguir el título de Ingeniería en Auditoría y Contabilidad. La aplicación de este tema es para asentar de manera óptima todo lo aprendido durante el periodo académico, así mismo en el transcurso de este trabajo se irán absorbiendo nuevos conocimientos para lo que será en un futuro la vida laboral.

La novedad del actual caso de estudio radica en las estrategias y métodos que presenta para disminuir el número de usuarios morosos que manifiesta la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, buscando el beneficio y bienestar de los mismos, sin causar molestias o perjuicios que afecten a los clientes y de esta manera lograr que los procesos de cobranza se realicen de forma mucho más efectiva para el bienestar de la Corporación.

Los resultados de esta investigación podrán servir de ayuda directa para la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, y de ésta forma, contribuir en el mejoramiento de la gestión de cobro, así mismo servirá como base de información para renovar métodos que ya hayan sido implementados por la Corporación, a fin de obtener mejores resultados, que sirvan para impulsar el logro de los objetivos de la misma.

El presente tema beneficia a la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, ya que busca mejorar su gestión de cobro y de esta manera recuperar carteras vencidas a causa de los clientes morosos, así mismo contribuye a una mejor administración debido a que los procesos de cobro son una tarea más por realizar, por ende si se lleva un mejor control de éstos, la administración tendrá más tiempo en realizar tareas con más importancia o simplemente pensar en otras estrategias que posicionen a la corporación en un nivel más alto, manteniendo un flujo de caja estable.

La investigación, aporta, en gran parte, fuentes de información para futuros trabajos basados en el mismo interés, de manera que ayude con conceptos sólidos para una búsqueda más relevante que contribuya a la adquisición de conocimientos sobre los procesos de cobranzas, su importancia y como aplicar estrategias que los ayuden a que se realicen de forma más efectiva.

No obstante con toda la información adquirida, se puede decir, que la investigación ayudará, también, a generar un servicio más eficiente y con mayor calidad, por parte de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, hacia sus clientes, ya que aportará mayor énfasis en la calidad de sus servicios, cuidando el bienestar no solo de sus usuarios, sino también del medio ambiente y de esta manera cumple con la satisfacción de la sociedad.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivos generales

Examinar mediante una Auditoría de Gestión el proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.

1.8.2. Objetivos específicos

- Examinar, utilizando las políticas de cobranzas, el proceso de cobro de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Evaluar el manual de procedimientos de cobro en función de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, verificando su impacto.
- Enunciar los hallazgos investigativos en base al procedimiento llevado a cabo con autoridades correspondientes de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Proponer alternativas para disminuir el índice de morosidad en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

CAPITULO II

2. Contextualización

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Auditoría

Según Caurin (2017):

La definición de auditoría se basa en el examen de algún proceso, mecanismo o sector, para ver cuál es su rendimiento. Las auditorías siempre se han considerado como el examen y control de la situación económica de la empresa, para saber qué cosas van mal, qué cosas van bien y cómo se puede mejorar en cualquiera de los puntos clave de la empresa. Auditar, se entiende así, como someter las cuentas de una empresa a examen para saber cómo está actualmente la empresa, para saber hacia dónde debe ir a partir de ese momento (pàg.1).

Auditoría es un examen que se realiza en un periodo de tiempo, para verificar el estado de una empresa y comprobar que las operaciones, los estados financieros y todo lo relevante a la empresa u organización se este realizando de forma correcta bajo las normas y políticas establecidas por el estado, de esta manera lograr detectar errores u otro tipo de problema que esté afectando directa o indirectamente a la empresa. Por lo general esto lo realiza un profesional auditor el cual debe estar muy bien capacitado para llevar a cabo el examen, emitir su criterio, informe, implementar estrategias, elaborar propuestas que ayuden a disminuir los nudos críticos que se encuentren y así de esta manera los hallazgos que se localicen sean informados de manera inmediata a la alta directiva, con el fin de encontrar soluciones.

Citando a Uriarte (2019) “Toda auditoría **debe ser analítica y objetiva**. Además debe tener un amplio sentido crítico por parte de quien la realice. Es una comparación y, como tal, debe poder compararse con un patrón.”

2.1.2. Gestión

La palabra gestión proviene de la acción de administrar, esto quiere decir que es una dirección a nivel empresarial, utilizando los recursos que ya posee la organización, para encaminarla, considerando diversas propuestas que nos lleven a la más acertada, tomando mejores decisiones y planteando estrategias para mejoras mucho más eficientes, partiendo desde el objetivo que es optimizar la productividad y competitividad, llevando un control efectivo, acerca de medidas correctivas que se implementen, para la corrección de errores y así de esta manera efectuar un plan estratégico más eficiente que le permita a la organización un progreso más efectivo, así mismo cubrir las necesidades que precisen atención dentro y fuera de la organización.

Por otra parte Raffino (2020) conceptúa que la gestión utiliza diversas herramientas para poder funcionar, las cuales hacen referencia al control y mejoramiento de procesos, utilizando recursos que ya estén plasmados en la organización o nuevas alternativas, en segundo plano, están los archivos, que se encargarán de conservar datos y que de alguna manera servirán de apoyo ante alguna inconformidad y por último, están los instrumentos, para afianzar datos y tomar decisiones acertadas, para lograr estrategias mas efectivas, que logren el objetivo deseado por la organización.

2.1.3. Auditoría de Gestión

De acuerdo con Isotools (2017)

Se trata del examen de eficiencia, eficacia, economía y equidad en la administración del recurso público por medio de información, tanto interna

como externa, de tipo contable, comercial, estadístico y operativo. Esta información, al ser analizada, permite evaluar resultados históricos, detectar desviaciones, establecer tendencias y producir rendimientos. De otra parte, evalúa el cumplimiento de objetivos y metas (pág. 2).

Es la evaluación que permite analizar a la organización de forma general, permitiendo examinar sus procesos, programas, actividad o función, con independencia y con el uso de técnicas específicas, con el objetivo de mejorar su productividad, economizando recursos, sin disminuir la calidad de producción o del servicio, pretende optimizar procesos de forma más efectiva, plasmando la mejora continua en todos los procesos que realiza.

2.1.4. Procesos

Siguiendo el concepto de Adrián & Yirda (2019) se entiende por procesos a la secuencia de puntos que poseen alguna lógica, para lograr algún fin específico. Según los autores de este concepto, "**procesos**" tiene una amplia variedad de significados en los que puede ser usado, que por lo general van de la mano con las necesidades del hombre para ejercer orden, y en cierta forma lograr eficiencia en los objetivos que se tratan de alcanzar. Entre alguna de esta variedad de áreas en las que puede ser empleado este término, se encuentra el área jurídico, el área informática, el área de la ciencia y finalmente el área contable, que como ha sido mencionado anteriormente, el término "**procesos**" genera orden para llevar a cabo un mejor rendimiento en una secuencia de actividades humanas que convierte un acumulado específico de insumos, en uno de utilidad, es decir que de un proceso de producción, lograremos un producto o un servicio y de un proceso de negocio obtendremos resultados lógicos, como lo es, transferir mercaderías, realizar negociaciones, etc.

2.1.5. Sistema Cobranza

“Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión” (Porto & Merino, 2018, pág. 51).

El término cobranza se refiere al cobro del dinero por un producto vendido, un servicio prestado, o un crédito otorgado. Generalmente hay un área destinada a los cobros en cada organización o una persona especializada en realizar las notificaciones a los clientes que tengan valores pendientes de pago, a pesar de todas las medidas tomadas hay que tener presente que siempre habrá el problema de morosidad y para lograr llegar a este tipo de clientes, el personal que esté dirigiendo el área de cobranza debe estar preparado y saber lidiar con ellos sin necesidad de agresiones, amenazas, insultos, que lastimen la integridad del usuario. Un efectivo sistema de cobranza ayudará a recuperar carteras vencidas con mucha más eficiencia, logrando el bienestar de la organización, optimizando sus ingresos a modo, que la empresa se encuentre en una excelente situación de liquidez.

2.1.6. Morosidad

La morosidad es el estado de un deudor, persona física o jurídica que ha dejado de pagar sus obligaciones en el tiempo establecido, esta persona es considerada moroso.

Para que haya morosidad, la deuda debe estar sustentada por un documento, el cuál puede ser un cheque, factura, letra de cambio, pagaré, etc., donde se especifique el monto y la fecha que consta como plazo acordado por ambas partes, estableciendo así un acuerdo de pago, caso contrario, la deuda no existe legalmente y por lo tanto es más complicado hacer el reclamo para el pago de la misma por lo cual no se puede proceder de la misma manera.

El hecho de que un individuo moroso no cancele la deuda dentro del límite de tiempo no quiere decir que no va a pagar, sino que no lo ha hecho según indica el acuerdo y las condiciones establecidas.

Para calcular la morosidad se utiliza una tasa o ratio, los cuales sirven entre otras cosas para verificar la salud de una organización o empresa, se procede calculando el monto de los créditos dudosos (deudas mayor a 90 días u obligaciones en donde se considere que el deudor no pagará el monto total dentro del plazo establecido) entre el valor de la cartera de créditos totales.

Los motivos más comunes por lo que se dá la morosidad puede ser que el cliente se olvide de las fechas de pagos por falta de notificaciones o por descuido personal, también se puede dar debido a más deudas que posee el usuario aparte de la que ha adquirido, esto causa que no tenga liquidez para cubrir todas las deudas y se desfinancie, por otra parte se puede dar el caso de que la misma empresa u organización tenga el problema de morosidad a causa de los clientes que mantienen carteras vencidas lo cuál deja sin liquidez a la empresa, lo que impide realizar los pagos a los proveedores, por ende se convierte en moroso.

2.1.7. Cartera Vencida

Desde la posición de Vega (2016) La cartera vencida la componen una porción del total de los clientes (deudores) que reportan atraso en el pago de sus obligaciones, dicho en palabras más sencillas, la cartera vencida la componen los clientes que no pagan.

Si bien es cierto que la cartera vencida representa solo una porción de los clientes la cuál suele ser el 45% para las pequeñas y medianas empresas esto genera un riesgo importante ya que puede ser perjudicial para las organizaciones de este tipo al punto de llevarlas a la quiebra por falta de liquidez ya que no tienen un respaldo

económico que solvente éstas pérdidas en caso de que no sean canceladas; en el caso de las compañías grandes también representa un riesgo importante, aunque por lo general este tipo de compañías está preparada para éstas situaciones y su manera de proceder es diferente porque cuentan con un apoyo económico capaz de cubrir los montos que no han sido pagados.

Siguiendo con el concepto anterior, podemos concluir que no se puede evitar la cartera vencida en un 100%, implementando un control más estricto sobre este tipo de cartera se consigue evitar situaciones graves como falta de liquidez que pongan en riesgo a la organización en general ya que en muchas ocasiones por la falta de interés en la cuenta por cobrar suceden este tipo de perjuicios que a largo plazo representa un serio problema para la empresa.

2.1.8. Proceso de Cobranza

Basándonos en la opinión de Debitia (2017) el proceso de cobranza es el proceso formal por el cual se realiza el cobro de una cuenta por concepto de una venta o prestación de un servicio. Esto incluye:

Gestión de documentos

Pagarés

Valores

Políticas

Indicadores

Reportes

Procesos

Mediante el uso de políticas, indicadores, y reportes permitirá medir el desempeño, a partir de esto se puede plantear una gestión de cobranza, y ejecutarla a

través de estrategias de cobranzas, permitiendo medir y controlar los procesos de cobranzas, definirlos y estandarizarlos.

En la actualidad se puede aprovechar el uso de la tecnología para optimizar las estrategias de cobranzas de este modo emplear una variedad de canales en donde se puede notificar al deudor y así lograr el pago de sus obligaciones en un plazo de tiempo más corto. Recuperando las carteras vencidas en menos tiempo convirtiéndola en activo líquido de una forma más eficiente.

2.1.9. Liquidez

La liquidez financiera de una empresa es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo (Nadia, 2018, pág. 32).

Por otra parte Enciclopedia Económica (2019) opina que, cuando se habla de liquidez en economía, podemos decir que es la cualidad que poseen los activos de ser convertidos en ingresos monetarios de manera rápida, sin que estos tengan devaluación alguna cuando se lleva a cabo este proceso.

Es por esta razón que, mientras sea más corto el tiempo que se tarde en transformar un producto en dinero, este es considerado más líquido.

Es importante controlar la liquidez de una empresa, especialmente durante aquellas épocas en las que el crédito bancario sea reducido. Gracias a las distintas fórmulas que proporciona el análisis financiero de las empresas es posible calcular el grado de liquidez de una empresa, que siempre deberá guardar una cierta relación con su cantidad de deudas a corto plazo (Banda, 2016).

2.1.10. Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza son los procedimientos que se realizan para efectuar los cobros de una manera más óptima y segura, éstas deben ser revisadas periódicamente con el fin de aplicar estrategias que cause mejoras en el sistema de gestión de cobranza, por ende es posible controlar con más certeza las cuentas por cobrar vencidas, para convertirlas en activos líquidos con mayor rapidez.

Estos trabajos demuestran que las políticas de cobranza y crédito juegan un papel importante en la administración de Cuentas por Cobrar, debido a que sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros, por ende las políticas crédito y cobro deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas (Tigrero, 2019, pág. 23).

2.1.11. Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías (Coopers & Lybrand, Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO, 1997, pág. 16)

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las normas y leyes aplicables.

En base a esta definición el control interno es un elemento fundamental en la administración, por tal motivo hay que considerarlo muy importante ya que si está bien

realizado está controlado, por ende proporciona seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

2.1.12. Normas de Auditoría

Las normas de auditoría son directrices que sirven de guía para que el auditor desarrolle su trabajo de manera uniforme bajo las normas y leyes específicas de cada país de ésta manera afrontar la auditoría de forma profesional, existen las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).

2.1.13. Normas de Auditoría Internacionales (NIAS)

(...) **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)** en las auditorías de los estados financieros, las cuales contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor, que deberán ser interpretados en el contexto de su aplicación al realizar la auditoría. El auditor cumplirá todas las NIA en vigor aplicables a la auditoría (Anónimo, Contabilidad, 2017).

2.1.14. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Como afirma FINANCIEROS (2017) son normas que se plican en el desarrollo del trabajo para certificar la eficacia en su elaboración. Mediante el uso de éstas se puede defender que el trabajo tiene la competitividad suficiente y veracidad confiable acerca de las pruebas presentadas, para emitir una opinión sobre los estados financieros sujetos a examen. Estas normas son dictadas por el colegio de contadores de cada país.

2.1.15. Hallazgo de Auditoría

Son revelaciones importantes que encuentra el auditor al momento de realizar el examen de auditoría, lo cual demuestra la debilidad del control interno y por lo tanto debe ser comunicado de forma inmediata a la alta directiva de la organización.

Los hallazgos se obtienen luego de someter las evidencias a evaluación y el resultado de dicho análisis corresponde al hallazgo, estos pueden indicar conformidad o no conformidad según los criterios emitidos.

2.2. Marco Conceptual

Planificación: Desde la perspectiva de Ibáñez (2017) la planificación radica en implementar un plan global, que dependerá de la naturaleza y clase de la auditoría.

Como consecuencia de esto se desprenden los siguientes puntos:

- Prioridad
- Identificación de objetivos
- Elaboración del plan
- Programación de la auditoría
- Seguimiento de la auditoría

Independencia: Como indica Manso (2015) “es la actitud mental que permite al auditor actuar con libertad respecto a su juicio profesional.” (pág. 12)

Alcance de Auditoría: Desde el pensamiento de Uturriaga, Contreras, & Villavicencio (2017) se debe considerar que el área de auditoría dispone de recursos limitados, por ende es imposible auditar todo el universo auditable en un año, por tal motivo hay empresas que ya combinan el trabajo de la auditoría interna con la externa o realizan planes bianuales de forma que se les permita tomar como refuerzo trabajos que ya han sido realizados para fortalecer algún aspecto según lo requieran y de ésta manera evitar duplicaciones.

Por otra parte (Gironzini, 2019) expresa el alcance como la amplitud y profundidad que se le dé a cada procedimiento aplicado en los diferentes casos en donde se debe tomar en cuenta la actividad u operación que realizó la empresa u organización.

Limitación al Alcance: Siguiendo la idea de (Aseguramiento, 2018) son los obstáculos que se presentan al momento de implementar algún procedimiento, o al momento de necesitar investigar alguna situación que requiera revisión por parte del auditor, para conseguir evidencia importante y por motivos internos de la organización o por causas ajenas a ésta, no se logre obtener. Un ejemplo podría ser que la organización se niegue a facilitar documentos que contengan información para que el auditor realice su examen, otro ejemplo sería que por accidente se hayan extraviado documentos y por tal motivo no exista pruebas de dicha evidencia, esto limitaría la opinión del auditor pero no le impide emitir un dictamen.

Riesgo de Auditoría: Tomando las palabras de Pombo (2016) el riesgo de auditoría, es el riesgo de formular una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros (cuentas anuales) contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría se compone de tres riesgos diferentes:

- **Riesgo inherente:** Se refiere a la posibilidad de que una determinada cuenta contenga incorrección material con independencia de la existencia de controles internos. Este tipo de riesgo depende del negocio, del medio ambiente y del tipo de transacción.
- **Riesgo de control:** es el riesgo de que los sistemas contables, y el control interno no detecten incorrección material de forma oportuna y no se puedan evitar o corregir a tiempo. Este tipo de riesgo se evalúa a través de conocimiento y comprobación de pruebas de cumplimiento de los sistemas de control interno.
- **Riesgo de detección:** es el riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no

detecten nuevas incorrecciones que podrían ser material, que pueden ser individuales o de forma agregada a otras incorrecciones.

Estos tres componentes se deben tener en cuenta al momento de diseñar y aplicar los procedimientos de auditoría que sirvan para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. El riesgo inherente y el riesgo de control son independientes del proceso de auditoría motivo por el cual el auditor no puede actuar sobre ellos para reducirlos.

Informe de Auditoría: Desde la posición de Cruz (2016) es un reporte donde se expresa que los actos realizados en una organización han sido revisados y se encuentran debidamente contabilizados cumpliendo con todas las normas impuestas por el estado o bien se revela cualquier incorrección material detectada.

Evidencia: Son las pruebas que el auditor encuentra y recopila, para expresar su opinión, sacar conclusiones y exponer un dictamen. Las evidencias pueden provenir de los registros contables de donde se obtienen los estados financieros o de otra parte (Venegas, 2019).

Cobranza Preventiva: Hace referencia a la gestión de cobro que se le realiza a la cartera de clientes que son más propensos en caer en mora ya sea por problemas económicas o por un flujo de efectivo decadente para llegar a esta conclusión primero se analiza la cartera y luego se procede a calificarlos de ésta manera (DUEMINT, 2018).

Cobranza Administrativa: Adoptando la idea de Tumbaco (2019) este tipo de cobranza busca más acercamiento al cliente de forma personalizada, para verificar de esta manera los motivos por el cual no ha cumplido a tiempo con sus obligaciones, por lo general de esto se encarga la gestión de control interno de la organización, de esta forma se consigue llegar a acuerdos mutuos, cuyo objetivo es la búsqueda de soluciones que permita a la organización recuperar los activos o

créditos otorgados antes de llegar al ámbito legal, permitiéndolo que el cliente tenga opción de cumplir con sus pagos sin afectaciones severas.

Cobranza Extra-Judicial: Es una etapa previa a la cobranza judicial, son todos los esfuerzos que realiza la organización para cobrar su dinero a partir del día de mora sin llegar al tema legal, utilizando todas las herramientas disponibles, actualmente con la facilidad que brinda la tecnología resulta más fácil optimizar la gestión de cobro, ya que se utilizan mensajes de texto, llamadas, correos, avisos, cartas, entre otros, relacionados con el tema de cobro, para concientizar a los usuarios y cumplan con sus responsabilidades de pago, este tipo de cobranza se realiza de forma moderada, sin agredir la integridad del cliente y de forma respetuosa, sosteniendo el tema principal que es el cumplimiento de sus obligaciones (Gómez, 2020).

Cobranza Judicial: Es el proceso legal que empieza la organización a partir de los 90 días de mora, para exigir su dinero, este juicio es examinado por un juez que verifica el valor de la deuda y el plazo que tiene, según este examen se determina si amerita el proceso legal, siendo el caso, el deudor se somete a un plan de pago, el cual debe respetar y cumplir a cabalidad para evitar el embargo de sus bienes.

Gestor de Cobranza: Según la percepción de (Equipo Editorial Fincompara, 2020) es la persona encargada de las acciones legales que sigue una organización crediticia para realizar el cobro de su dinero, es quien tiene la tarea de contactar a los deudores y buscar soluciones ante el incumplimiento de sus obligaciones, el objetivo que tienen es lograr el pago de la deuda y su aparición se da desde el primer momento en que una cuenta cae en mora, los gestores de cobro pueden pertenecer a la organización o a otra especializadas específicamente en su área, aun así su cualidad primordial es el estricto respeto a los clientes.

2.3. Marco legal

2.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Esta ley regula como funciona en el sector público del Ecuador, la administración del talento humano, sobre todo es aplicable a las instituciones del sector público en su totalidad, englobando las funciones del Estado, los niveles de gobierno, empresas públicas y la banca pública por completo.

2.3.2. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

El presente Código tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descen- tralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funciona- miento en los diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011)(Art.1).

2.3.3. Constitución Política de la República del Ecuador (2008)

En el capítulo quinto de la Constitución política de la república del Ecuador se agrega en concepto de empresa pública y se relacionan con la gestión de los servicios públicos y sectores estratégicos.

En base a lo expuesto se definen algunas puntualidades:

La empresa pública: El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación

de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley (Asamblea Constituyente, 2008)(Art. 313).

Provisión: El estado será responsable de la provisión de los servicios públicos sean estos agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, viabilidad infraestructura portuaria entre otros.

El estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El estado dispondrá de los precios y tarifas de los servicios públicos que sean equitativos y establecerá su control y regulación (Asamblea Constituyente, 2008)(Art. 314).

Constitución de empresas públicas: El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas (Asamblea Constituyente, 2008)(Art. 315).

Delegación de la función: El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico (Asamblea Constituyente, 2008)(Art. 316).

2.3.4. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Objeto de la ley.- La presente Ley tiene por objeto establecer y mantener, bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, y regular su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos (Contraloría General del Estado, 2017)(Art.1).

Ámbito de aplicación de la Ley.- (Sustituido por el Art. 1 de la Ley s/n, R.O. 1S, 11VIII2009). Las disposiciones de esta Ley rigen para las instituciones del sector público determinadas en los artículos 225, 315 y a las personas jurídicas de derecho privado previstas en el artículo 211 de la Constitución (Contraloría General del Estado, 2017)(Art.2).

Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título, realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales (Contraloría General del Estado, 2017)(Art.3).

2.3.5. Ley Orgánica de Organización Territorial, Autonomía y

Descentralización (COOTAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2018, pág. 7).

2.3.6. Ley de Régimen del Sector Eléctrico

Esta ley fue creada en 1996 y tuvo una modificación en el año 2011, la cual determina que el servicio de suministro de energía eléctrica es de vital importancia pública y de interés nacional por tal motivo le corresponde al Estado velar por su provisión, directa o indirectamente las necesidades de energía eléctrica del país, mediante el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, de conformidad con el Plan Nacional de Electrificación (Congreso Nacional, 2011).

En el artículo 11 de esta misma ley se encuentra estipulada la estructura del sector eléctrico que se presenta a continuación:

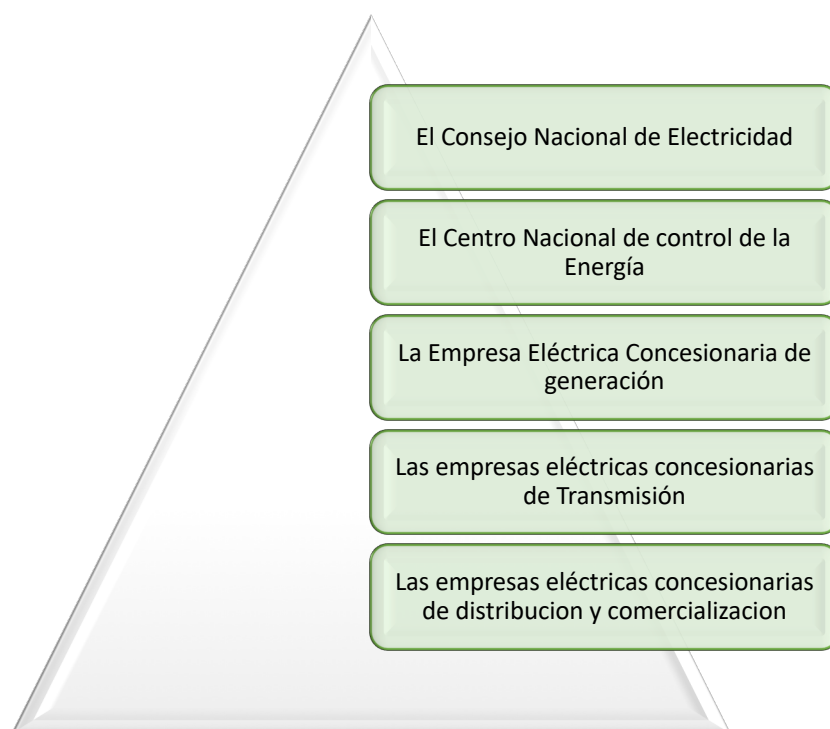


Figura 2. Estructura del Sector Eléctrico Público del Ecuador.

Nota: información obtenida del Congreso Nacional, LRSE, Art. 11
La empresa pública objeto del presente trabajo de investigación se sitúa al final de la figura siguiendo las directrices de CONELEC

En la estructura presentada se observa que la Corporación Nacional de Electricidad EP se encuentra al final de los niveles antes presentados a causa de que cumple las funciones de distribución y comercialización.

2.3.7. Ley de Eficiencia Energética

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco legal y régimen de funcionamiento del Sistema Nacional de Eficiencia Energética – SNEE, y promover el uso eficiente, racional y sostenible de la energía en todas sus formas, a fin de incrementar la seguridad energética del país; al ser más eficiente, aumentar la productividad energética, fomentar la competitividad de la economía nacional, construir una cultura de sustentabilidad ambiental y eficiencia energética, aportar a la mitigación del cambio climático y garantizar los derechos de las personas a vivir en un ambiente sano y a tomar decisiones informadas.

El ámbito de esta Ley se circunscribe a todas las actividades de carácter público o privado, institucional o particular, para las que se efectúe una transformación y/o consumo de energía de cualquier forma y para todo fin (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019)(Art.1).

2.3.8. Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE)

El objetivo de esta ley es establecer las disposiciones necesarias para la aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica - LOSPEE-, cumpliendo los principios constitucionales de accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, y participación garantizando la transparencia en todas sus etapas y procesos (Garcés, 2019, pág. 3).

2.3.9. Normas de Control Interno para el Sector Público

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, dispone a este organismo, la regulación del funcionamiento del sistema de control, con la adaptación, expedición, aprobación y actualización de las Normas de Control Interno. A

partir de este marco regulador, cada institución del Estado dictará las normas, políticas y manuales específicos que consideren necesarios para su gestión.

Las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen: normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos (Contraloría General del Estado, 2014).

2.4. Marco Ambiental

La Corporación Nacional de Electricidad EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, no cuenta con documentos físicos que sustente que cumple con la provisión de sus servicios sin perjudicar el medio ambiente, ya que la corporación maneja todos los documentos de forma electrónica.

En la página web que posee la corporación (www.cnelep.gob.ec) se encuentra la información detallada de la normativa que cumple la empresa y en ella también constan los documentos en donde refleja la responsabilidad que tiene la empresa con el ecosistema, el cuidado de sus servicios y de que manera contribuye y respeta el medio ambiente.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.5.2. Variable Dependiente

Proceso de Cobranza

2.6. Operación de Variables

Tabla 1

Variable Independiente. Auditoría de Gestión.

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas de Investigación
Según ISOtools (2017) El control de gestión es el examen de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y de la identificación de la distribución del excedente público, así como de los beneficios de su actividad.	Proceso de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • F. de diagnóstico • F. de recordatorio • Adopción de medidas decisivas 	<p>¿La corporación realiza el proceso de cobro de forma adecuada?</p> <p>¿La corporación cuenta con un manual de procedimientos de cobro efectivo?</p>	<p>Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área</p> <p>Encuesta a los clientes</p>
	Manual de Procedimientos de Cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido • Estructura • Procedimientos 	<p>¿Los procesos internos se implementan de manera óptima?</p>	<p>Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área</p> <p>Encuesta a los clientes</p>
	Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras del rendimiento • Costo de actividades • Relación con los clientes 	<p>¿Qué estrategias utilizan para recuperar carteras vencidas?</p>	<p>Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área</p> <p>Encuesta a los clientes</p>
	Estrategias de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de facturas • Seguimiento a deudores • Opciones de pago 		

Tabla 2

Variable Dependiente. Proceso de Cobranza.

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas de Investigación
Bajo la idea de Aguila (2018) el proceso de cobranza es el tiempo que transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta la recuperación del monto de la venta del producto y/o servicio. Cualquier retraso en el proceso de facturación, envío de la factura o demora en la recepción del cargo y registro, puede ocasionar un efecto negativo en la gestión de cobranza.	Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Medios de Cobro • Seguimiento 	¿La corporación cuenta con políticas de cobro establecidas ?	Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área
	Cartera Vencida	<ul style="list-style-type: none"> • Recordatorio • Exigencia • Medidas Drásticas 	¿Qué proceso aplica la corporación para recuperar la cartera vencida?	Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área
	Facturas Vencidas	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranza administrativa • Cobranza extrajudicial • Cobranza judicial 	¿Cómo realiza la corporación la gestión de las facturas vencidas?	Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área
	Índice de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema actualizado • Seguimiento a los clientes • Saldo total de la cartera vencida 	¿Qué método utiliza la Corporación para calcular el índice de morosidad?	Entrevista al personal del área de cobranza/y a la jefa de área

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1. Plan de Investigación

El presente caso de estudio se realizó bajo el método cuantitativo, ya que permite indagar, examinar, analizar y describir los procesos de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo. La base teórica de este trabajo se centra en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la Constitución de la República, Ley de Compañías, NIIF para PyMES (Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas).

El trabajo se encamina a los procesos de cobranza que mantiene la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, para verificar que dichos procesos se están realizando de forma apropiada entre otros aspectos, que fundamenten la correcta información presentada a los interesados, esto permitirá argumentar mejoras respecto a los objetivos planteados en este trabajo.

3.2. Tipos de Investigación

Exploratoria.- Este tipo de investigación se lleva a cabo, para estudiar un problema que no se encuentra definido en su totalidad, dándole mayor comprensión sin obtener resultados concluyentes.

Durante la inspección preliminar se detectó la causa y efecto, los cuales fueron estudiados, obteniendo el enfoque en los aspectos más interesantes y pertinentes.

De esta investigación, se obtuvo un mejor conocimiento de la problemática y tema planteado, durante el análisis se identificaron variables que fueron estudiadas y de esta manera se realizaron varias propuestas que van acorde con el problema.

Descriptiva.- Se enfoca en las características de la población que está investigando. Este tipo de investigación se centra más en el “qué” en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

Describe la realidad de las situaciones que se están investigando, a través de la descripción del lugar, donde se desarrolla el problema, nos permite obtener conocimiento del mismo y definir sus particularidades.

Análítica.- Este método permite conocer más el problema de investigación, debido a que la técnica que se utiliza es el desmenbramiento de un todo, para saber más de su naturaleza o el objeto de estudio, en pocas palabras es el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante la investigación.

Sintética.- A través de esta investigación se realizan las conclusiones enlazadas a los resultados obtenidos de la investigación.

Propositiva.- Son las propuestas manifestadas para la solución del problema.

3.3. Fuentes de Investigación

En esta investigación se presentan fuentes primarias como secundarias, estableciendo una base de datos que fundamente hechos para la comprensión. Jervis (2017) manifiesta “Las **fuentes de investigación** son los múltiples tipos de documentos que brindan información y conocimiento útil requerido para llevar a cabo una investigación y, consecuentemente, generar conocimiento” (pág. 12).

Fuente Primaria.- Se realizará encuestas y entrevistas a la jefa de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, y a al personal del área de gestión de cobro de la agencia. En la actualidad estas fuentes son aquellas que no han sido editadas, traducidas o modificadas, éstas pueden ser localizadas en internet, revistas, artículos científicos, libros, etc.

Fuente Secundaria.- Este trabajo tiene como herramienta primordial el internet, en donde se consigue información a través de libros digitales, sitios webs, blogs, revistas, artículos científicos entre otros, con el objetivo de recopilar información suficiente que permita elaborar una base de datos, también forma parte de las fuentes secundarias los manuales, políticas, leyes, reglamentos, vigentes en el Ecuador.

Siguiendo la idea de Ocampo (2020), una fuente secundaria es aquella que una persona, empresa o institución utiliza para realizar una investigación, esta indagación no es parte directa del investigador sino que parte de fuentes de información primaria y esa información la difunde o la publica, esa nueva publicación será una fuente secundaria.

3.4. Población

El trabajo que se presenta a continuación, tomará como población para la encuesta a los clientes en mora de la UN Manabí, Agencia Portoviejo, para el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Proceso de Cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo entre hombres y mujeres. Como define Martínez (2020), “En términos sociológicos y biológicos, la población es vista como un grupo de elementos ya sean personas u organismos de determinada especie, que conviven en un espacio geográfico.”

Tabla 3

Población Considerada para el Trabajo

Descripción	Concepto
Clientes en mora de CNEL, UN Manabi- Agencia Portoviejo (Hombres y Mujeres)	33467
TOTAL	33467

3.5. Muestra

La investigación aplicará la fórmula, para tomar una muestra, de la población antes mencionada. “La muestra estadística es una porción que se toma de una población estadística para un determinado estudio, con el fin de representar, conocer y determinar los aspectos de dicha población” (Anónimo, Eiclopedia Económica, 2018).

- P= Probabilidad de Ocurrencia 50%
- Q= Probabilidad de No Ocurrencia 50%
- E= Nivel de Significancia 8%
- N= Número de Población 33467
- Z= Nivel de Confianza 92% (1,77)
- n= Tamaño de la Muestra a Encuestar

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

$$n = \frac{1,77^2 * 0,5 * 0,5 * 33467}{1,77^2 * 0,5 * 0,5 + 33467(0,08^2)}$$

$$n = \frac{26212,19}{0,78 + 214,19}$$

$$n = \frac{26212,19}{214,97}$$

$$n = 121,93$$

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados.

4.1. Entrevista aplicada a la Ingeniera encargada de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo.

1. **¿El área de cartera de la CNEL EP UN Manabí-Portoviejo cuenta con un “Líder de Cartera”?**

La agencia Portoviejo NO cuenta con área de cartera.

Pero la Unidad de Negocio Manabí SI, por ende Líder de Cartera.

2. **¿CNEL EP UN Manabí posee un organigrama actualizado del área de cartera (documentado y actualizado)?**

SI

3. **¿El área de cartera de CNEL EP UN Manabí tiene información como, perfiles de los encargados y descripción de las funciones que desempeñan en los diferentes puestos que posee (documentado y actualizado)?**

SI

4. **¿Es responsabilidad de las personas que atienden en ventanilla realizar la labor de cobranza dentro de CNEL EP UN Manabí-Portoviejo?**

SI

5. **¿CNEL EP UN Manabí-Portoviejo cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por clientes (con actualización mínima mensual)?**

SI

6. **¿El responsable de la realizar la cobranza se comunica con el cliente mínimo dos veces al día?**

NO

7. ¿El área de cartera tiene un proceso definido para aquellos clientes que se retrasen en los pagos por más de 30 días?

SI

8. ¿Existe un manual o la Corporación posee políticas de cobranzas para efectuar el proceso de cobro?

SI

9. ¿Se emite un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar?

SI

10. ¿CNEL EP UN Manabí cuenta con un modelo de cobranza que ayude a recuperar carteras vencidas?

SI

11. ¿CNEL EP UN Manabí-Portoviejo evalúa a través de índice de morosidad la cartera vencida?

SI

12. ¿Qué gestión está realizando CNEL EP UN Manabí-Portoviejo para enfrentar el índice de morosidad?

Gestión de Cobro (notificaciones)

Gestión de Corte

13. ¿Existen acciones para recuperar carteras vencidas, en caso de existir, cuáles son?

Notificaciones

Cortes

Procesos de Precoactiva

4.2. Entrevista al personal que integra el área de cartera en la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

1. ¿El personal del área de cartera de CNEL EP, UN Manabí cuenta con un manual de funciones donde se establezcan todas sus responsabilidades y tareas?

SI

2. ¿CNEL EP, UN Manabí posee políticas de cobranzas?

SI

3. ¿En CNEL EP, UN Manabí, existe un personal designado específicamente para la gestión de cobranza?

SI

4. ¿La Corporación dispone de procedimientos para recuperar la cartera vencida?

SI

5. ¿Se notifica de manera anticipada a los clientes la fecha en que deben realizar los pagos?

SI

6. ¿Se verifica debidamente los saldos pendientes por cliente para determinar cuáles son las cuentas morosas?

SI

7. ¿En CNEL EP, UN Manabí, existe personal designado específicamente para la recuperación de cartera vencida?

SI

8. ¿Se considera necesario que para mejorar el índice de morosidad la Corporación debe contar con un modelo de cobranza?

SI

9. ¿Existe un código de ética al que debe someterse el personal encargado de realizar la gestión de cobranza?

SI

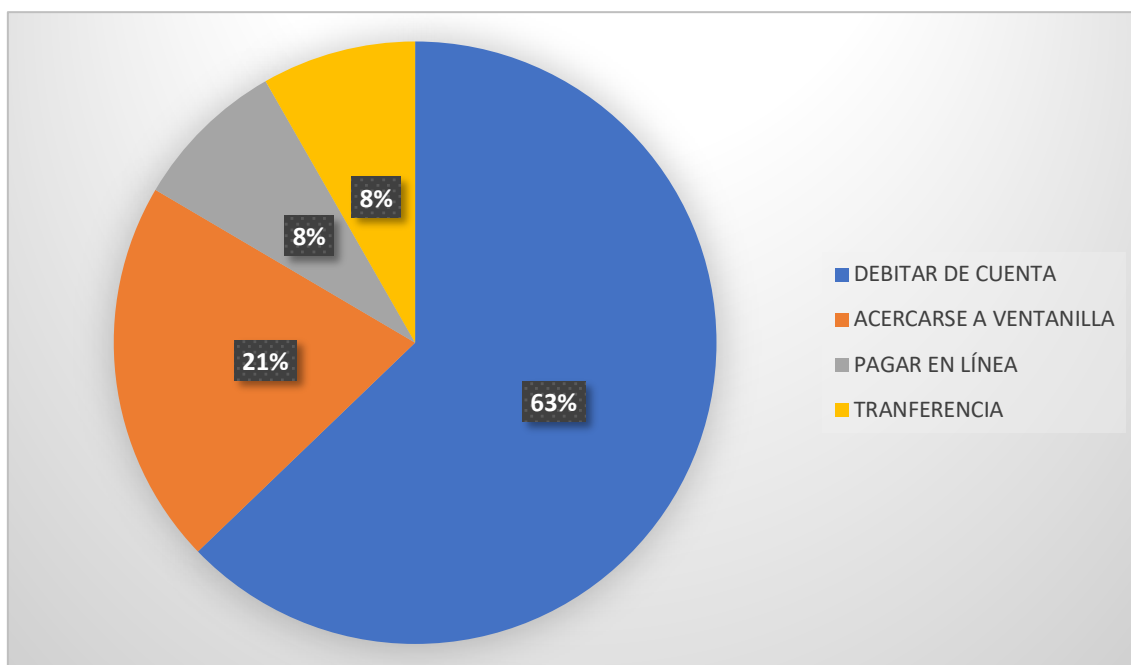
10. ¿En comparación de años anteriores, como considera que se encuentra la cartera vencida actualmente (alta, media o baja)?

Alta

4.3. Encuesta realizada a los clientes de CNEL EP, UN Manabí, Agencia

Portoviejo.

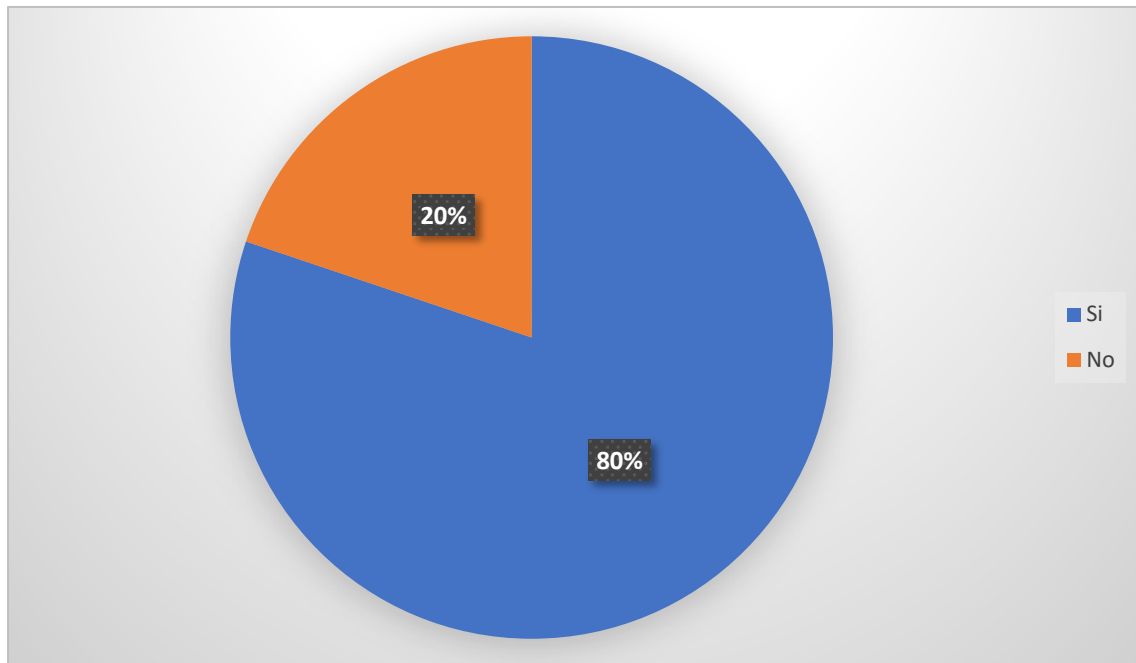
1) Al momento de realizar los pagos ud. Prefiere:



Análisis: según la encuesta que se realizó la mayoría de los clientes prefieren que se les debite de sus cuentas personales, ya que alegan que se les facilita el trámite y

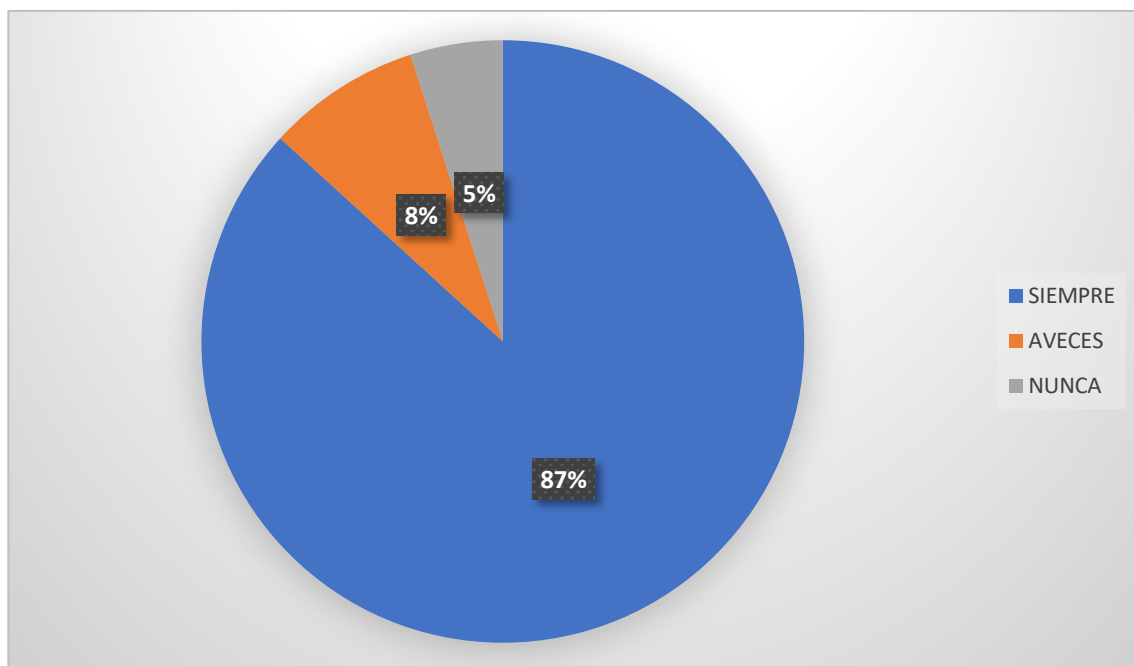
se evitan largas colas, pensando también que es una forma de ahorrar dinero, combustible y tiempo.

2) ¿Conoce Ud. de algún interés que se genere a causa de atrasos en el pago de facturas generadas por el servicio brindado?



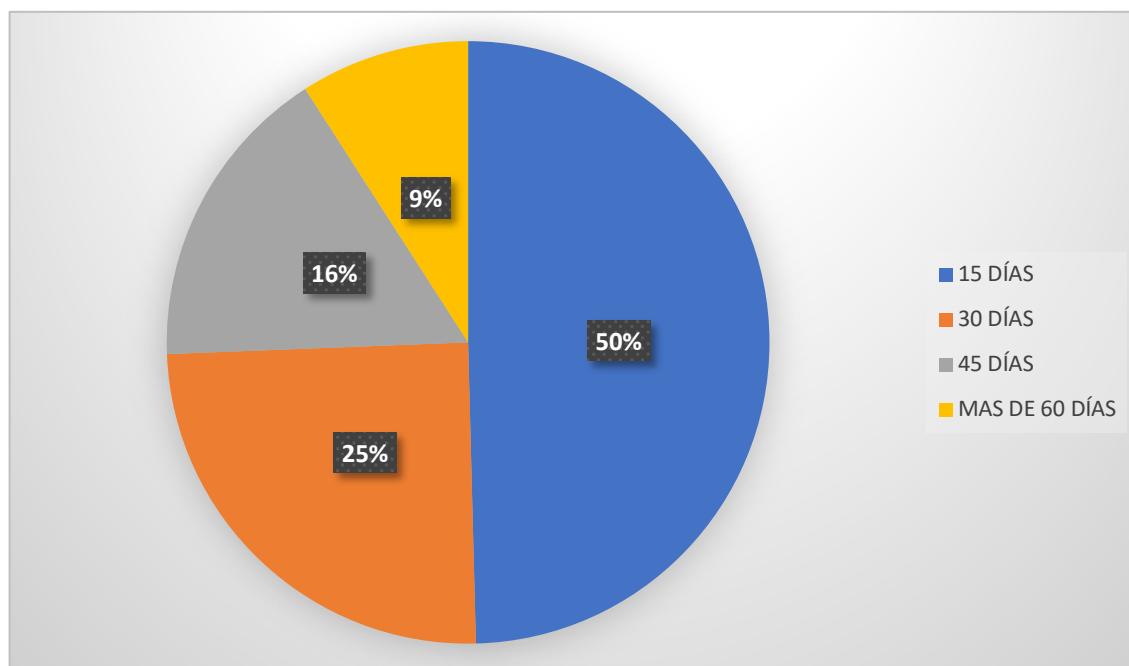
Análisis: en este caso en su gran mayoría los clientes tienen conocimiento del cobro de los intereses que se les genera por el atraso de sus facturas, más no conocen el porcentaje que se les cobra, a pesar de que está reflejado en la factura física, muchos de ellos no la leen y no están al tanto del monto que se les genera por dicho porcentaje.

3) ¿Recibe notificaciones con fechas anticipadas para que realice sus pagos a tiempo?



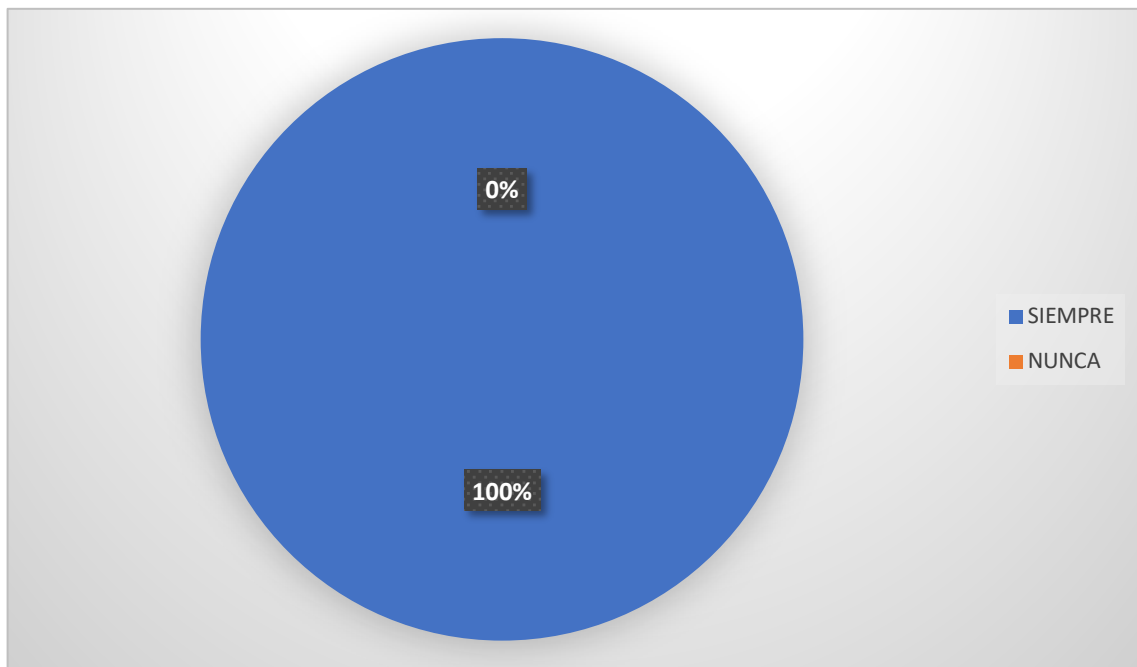
Análisis: gran parte de los clientes afirman, que les llegan las notificaciones a tiempo y anticipadas aunque existe un pequeño porcentaje de clientes que no están conformes con esto, debido a que muchas veces no se enteran de los saldos adeudados o desconocen las fechas límites de pago, lo cual genera molestia, por que les suspenden el servicio eléctrico creando incomodidad para los usuarios.

4) ¿Cuántos días Ud. se atrasa en el pago de sus facturas?



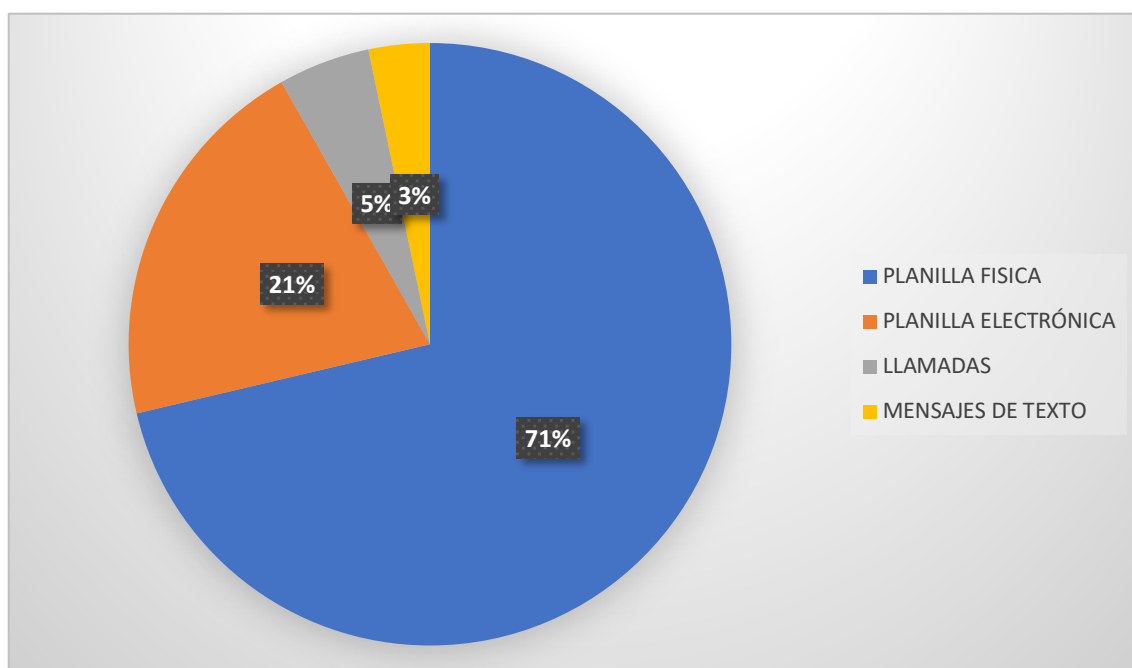
Análisis: el mayor porcentaje de los usuarios presenta atrasos de hasta 15 días, esto se debe en gran parte a que muchas veces no les cancelan el sueldo a tiempo lo cual genera atraso en el pago de las facturas de los servicios básicos entre otras cosas, los usuarios que tienen atraso de hasta 30 días por lo general han tenido problemas, como por ejemplo que los echen de sus trabajos si previo aviso, lo cual ocasiona este atraso, o problemas personales que afectan en su economía, y los atrasos con más días los han justificado diciendo que se van de viaje y la deuda se les acumula ocasionando un estado de morosidad.

5) ¿En caso de atrasarse en los pagos, la Corporación le suspende el servicio?



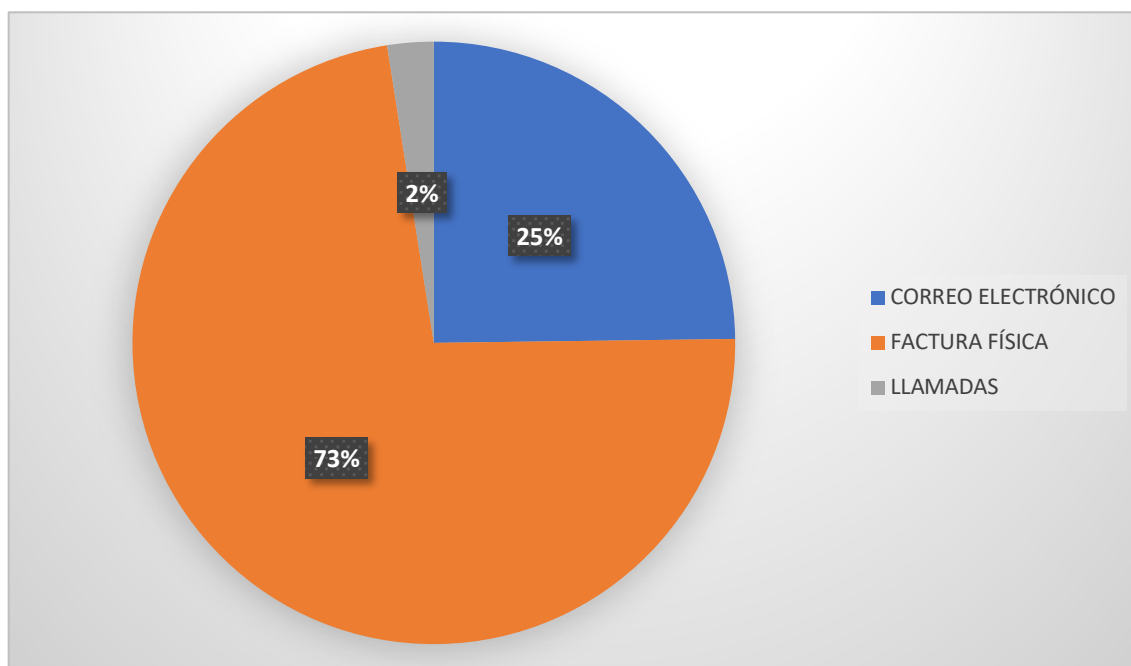
Análisis: los usuarios afirmaron esto en un 100%, lo cual significa que CNEL EP si posee medidas que buscan persuadir a los consumidores para que cancelen a tiempo sus obligaciones, logrando de esta manera obtener un servicio de calidad sin interrupciones.

6) ¿Qué clases de notificaciones recibe cuando se ha atrasado en el pago de su factura)



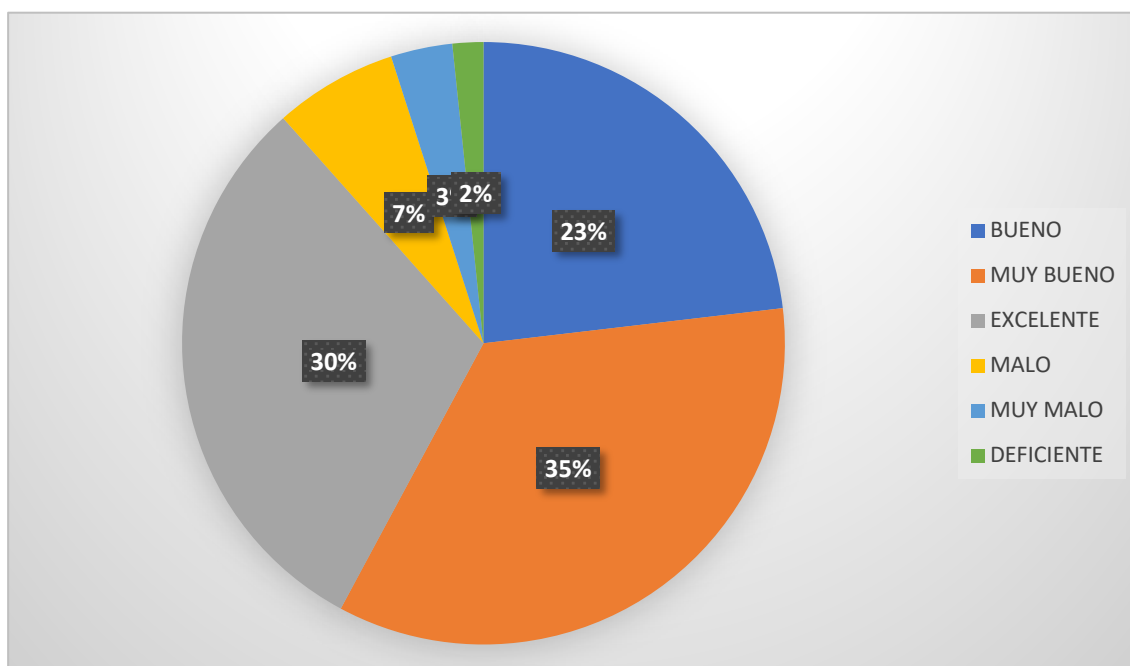
Análisis: según los consumidores en su gran mayoría recibe la planilla física, la cual es llevada hasta las entradas de cada domicilio, para conocer los valores a pagar por el consumo del servicio de energía eléctrica, en otro porcentaje un poco relevante las notificaciones de saldos pendientes de pago llegan a sus correos personales como planilla electrónica, esto se debe que muchas veces las personas eligen que se debite directamente de sus cuentas, por ende las notificaciones llegan por este medio, y en un leve porcentaje, reciben las notificaciones a través de llamadas y mensajes, esto por lo general resulta cuando se incumplen los convenios de pago, o cuando la deuda supera los 2 meses, por lo que la Corporación se comunica de una forma más directa con el consumidor.

7) ¿Por qué medio recibe Ud. su factura de consumo mensual por el servicio que brinda CNEL EP?



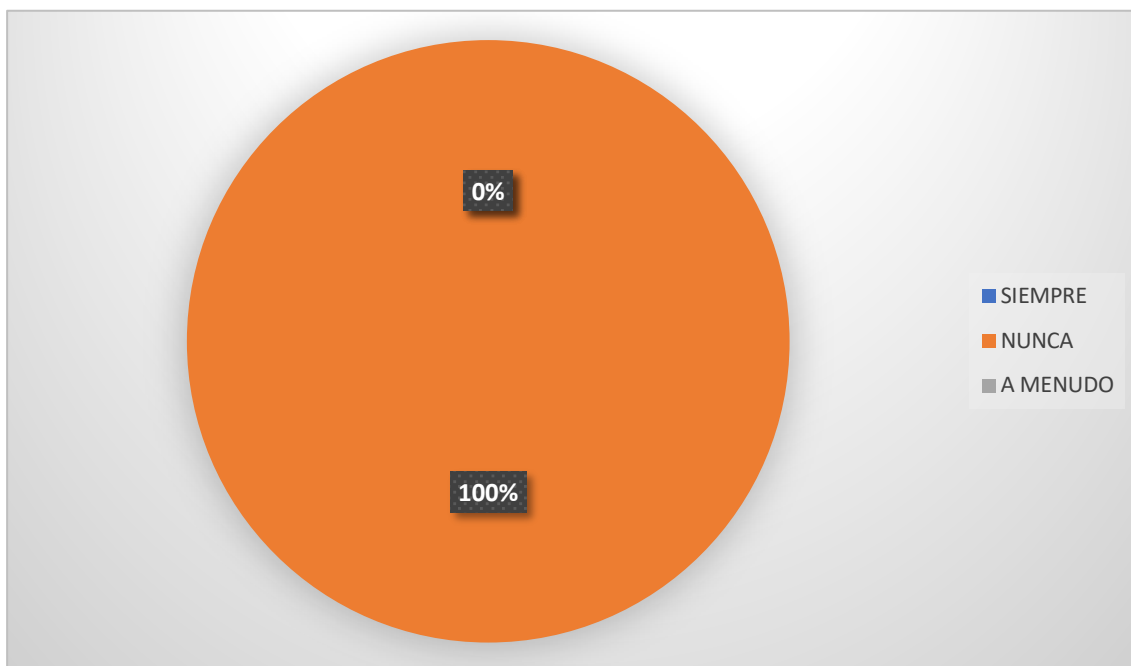
Análisis: Los consumidores reciben sus facturas físicas en ventanilla una vez que se acercan a cancelar los valores pendientes de pago, por otra parte están quienes reciben su factura por correo y las pueden descargar de forma inmediata obteniendo un mejor registro y orden en su documentación y por último las llamadas que por lo general es el servicio al cliente cuando el usuario necesita información o por alguna razón ha extraviado su factura y de esta manera puede resolver su problema.

8) ¿Cómo califica Ud. a la persona que se encarga de informarle sus montos adeudados, calificando su actitud de:



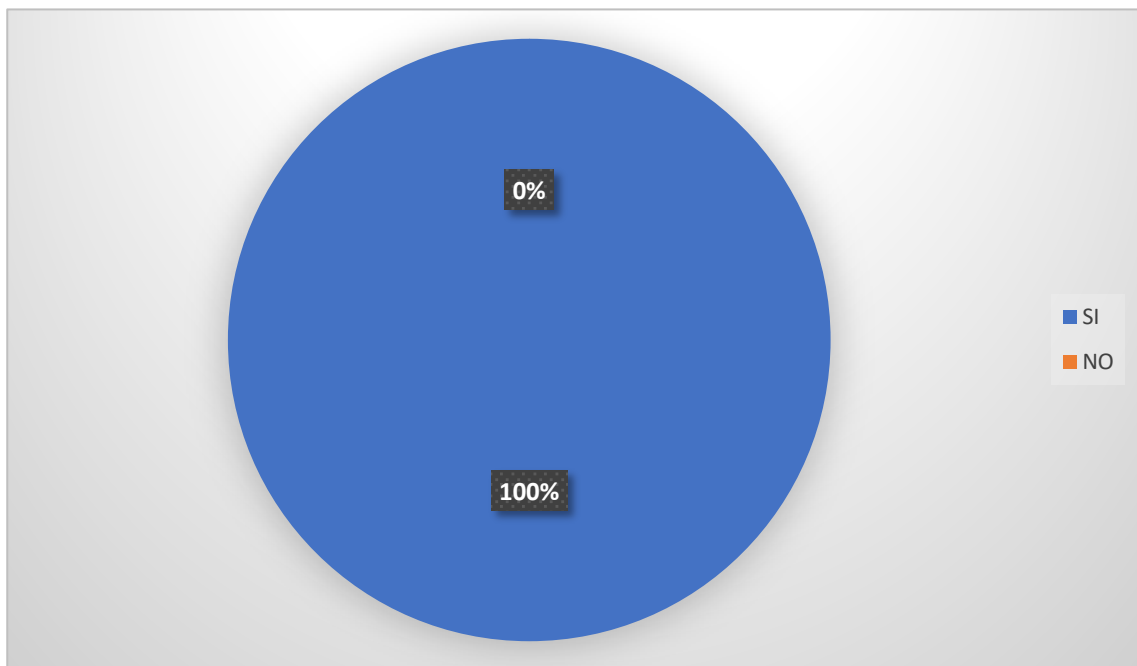
Análisis: muchos de los consumidores han calificado muy bien a la persona que realiza el comunicado de los valores pendientes de pago, resaltando el respeto, amabilidad y disposición que brinda esta persona, lo cual habla muy bien de la Corporación en cuanto a los principios y valores que poseen su personal, sin embargo un número reducido de usuarios también manifiesta inconformidad con el servicio, ya que mencionan que en ciertas ocasiones no se les ha tratado bien o con el respeto que se merecen, teniendo que presenciar en algunos casos malos gestos, o un tono de voz poco agradable de parte de la persona que los atiende, esto daña la imagen de la Corporación y sus servidores en general.

9) **¿Alguna vez ha recibido maltratos, insultos o amenazas por el impago de sus facturas por parte de CNEL EP UN Manabi?**



Análisis: a pesar de presentar pequeñas inconformidades los usuarios afirman que no han tenido problema de mayor índole con ningún servidor de CNEL EP UN Manabí Agencia Portoviejo, llegando a una conclusión total y positiva por parte de todos. Esto certifica que la Corporación si considera el bienestar e integridad de los consumidores.

10) ¿Considera Ud. que el servicio eléctrico es de vital importancia para la vida diaria?



Análisis: absolutamente todos los clientes concluyen en que el servicio de energía eléctrica es indispensable para la vida diaria, ya que todos necesitan de este servicio para el trabajo, para sus hogares, para sus lugares de entretenimiento, para la salud etc. Y según esta encuesta debido a la importancia que le dan a este servicio, muchos de los clientes buscan la forma, de manera desesperada para cumplir con los pagos a tiempo y así de esta manera seguir beneficiándose, de este servicio tan indispensable en el día a día

4.4. Proceso de Auditoría.

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ, AGENCIA
PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
HOJA DE ÍNDICES
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

#	PAPELES DE TRABAJO	ÍNDICES
≡	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	AD
1	Solicitud de Inicio de Auditoría	AD/01
2	Notificación	AD/02
2	Hoja de índices	AD/03
3	Hoja de Marcas	AD/04
4	Hoja de Distribución de Tiempo	AD/05
5	Hoja de Distribución de Actividades	AD/06
≡	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP
7	Programa de Planificación Preliminar	PP/07
8	Informe de Planificación Preliminar	PP/08
≡	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE
10	Programa de Planificación Específica	PE/09
11	Cuestionario de Control Interno	PE/10
12	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	PE/11
13	Matriz de Evaluación de Riesgos	PE/12
14	Informe de Planificación Específica	PE/13
≡	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	ET
16	Papeles de Trabajo	ET/T
17	Elaboración de los Hallazgos	ET/H
≡	INFORME	IF
19	Informe Final	IF/F

Elaborado por: A.G.A.F
Supervisado por: M.E.M.V

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ,
AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
HOJA DE MARCAS
PERIÓDO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

AD/04

SIMBOLO	SIGNIFICADO
✓	VERIFICADO
⊕	DOCUMENTACIÓN SUSTENTADA
⊃	CONFIRMADO
⊄	NO CONFIRMADO
±	INSPECCIONADO
∅	REQUISITOS INCOMPLETOS
⌘	CONFORMIDADES
⌘	NO CONFORMIDADES

Elaborado por: A.G.A.F.

Supervisado por: M.E.M.V.

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS
PERIÓDO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

AD/05

FASES	DÍAS	%	FEBRERO														MARZO											
			L	M	Mi	J	V	L	M	Mi	J	V	Mi	J	V	L	M	Mi	J	V	L	M	Mi	J	V			
			1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	17	18	19	22	23	24	25	26	1	2	3	4	5	8	9	10
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	5	25%																										
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	5	24%																										
EJECUCIÓN DE TRABAJO Y ANÁLISIS DE RESULTADO	11	45%																										
COMUNICACIÓN DE RESULTADO	2	6%																										
SEGUIMIENTO	...	%																										

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.EM.M.V

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ,
AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES
PERIÓDO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.**

AD/06

ACTIVIDADES	FECHA	DÍAS
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	1/2/21	1
Visita Preliminar a CNEL UN Manabí Ag. Portoviejo	2/2/21	1
Solicitud de información mediante oficio	2/2/21	1
Resumen de Visita Preliminar	3/2/21	1
Recepción de información documental requerida	4/2/21	1
Reporte de Planificación Preliminar	8/2/21	2
Elaborar el Programa de Planificación Específica	24/2/21	10
Cuestionario de Control Interno	25/2/21	1
Evaluación de Control Interno y Riesgo	26/2/21	1
Matriz de Control Interno	1/3/21	1
Elaboración del Programa de Auditoría	2/3/21	1
Hojas de Trabajo	4/3/21	2
Hojas de Hallazgo	9/3/21	3
Presentación de Borrador de Informe	10/3/21	1
Presentación de Informe Final	12/3/21	2

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ,
AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019**

PP/07

OBJETIVO: Conocer, revisar y evaluar el proceso de cobro de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Ag. Portoviejo por el período fiscal 2019.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELAB.	FECHA
1	Informar a CNEL EP Ag. Portoviejo sobre el inicio de la auditoría que se llevará a cabo	PP-1	A.G.A.F	2/2/21
2	Visita a las oficinas del área de cartera de CNEL EP Ag. Portoviejo	PP-2	A.G.A.F	3/2/21
3	Solicitar misión, visión, objetivos y transparencia de CNEL EP, Ag. Portoviejo	PP-3	A.G.A.F	3/2/21
4	Revisar los procedimientos y políticas que utiliza el área de cartera de la agencia	PP-4	A.G.A.F	3/2/21
5	Examinar el modelo de cobranza que posee CNEL EP, Ag. Portoviejo	PP-5	A.G.A.F	5/2/21
6	Efectuar un informe sobre el conocimiento preliminar del proceso de cobranza de CNEL EP, Ag. Portoviejo	PP-6	A.G.A.F	8/2/21

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

AD/01

NOTIFICACIÓN**Oficio №. 001**

Portoviejo, 2 de Febrero de 2021

Señores.

CNEL EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO.

Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de esta presente, tengo a bien comunicarle a ud. que mediante orden de trabajo No. 001 suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza, se autorizó el inicio para realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO DURANTE EL PERIÓDO FISCAL 2019, misma que a solicitud de parte interesada fue aprobada por uds., en calidad de Representante de dicha institución, a su vez informo que conforme con la planificación del equipo auditor, las visitas iniciarán el 2 de Febrero de 2021, lo cual solicito de la manera más cordial se colabore con la información requerida y de la disposición de los servidores involucrados, facilitando la obtención oportuna de documentos entre otras herramientas que se necesiten con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en esta auditoría.

Es de vital importancia señalar que esta auditoría se efectuará cumpliendo con los objetivos propuestos por el equipo auditor:

- Examinar la situación del proceso de cobranza utilizando como herramienta las políticas de cobranzas, que posee la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Verificar el impacto del manual de procedimientos de cobro en función de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Comunicar los hallazgos encontrados durante la investigación a las autoridades correspondientes de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Proponer estrategias como alternativas para disminuir el índice de morosidad en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo auditor estará conformado de la siguiente forma: INGENIERO MARCELO MENDOZA en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. ANDREA GABRIELA ALCIVAR FERRÍN.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

ATENTAMENTE,

AD/02

COMUNICACIÓN**Oficio N.º 002**

Portoviejo, 3 de Febrero de 2021

Señores.

CNEL EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO.

Ciudad.

De mi consideración:

De acuerdo con lo proyectado para realizar el trabajo de AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO DURANTE EL PERIÓDO FISCAL 2019, y notificación de inicio de acción de control, me complace dirigirme a usted para solicitarle se suministre la siguiente información:

- Misión, visión, objetivos y transparencia que posee la Corporación.
- Políticas y manuales de procedimientos que son utilizados en el proceso de cobro de la Corporación.
- Flujido de proceso de cobro que dispone la Corporación.
- Reporte de cartera vencida del año 2019
- Estado de recuperación de cartera del año 2019

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría de gestión, sin embargo, si existen documentos que no estén detallados pero que sean de mayor relevancia para el trabajo de investigación, se indica se adhieran para un examen más eficiente.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

ATENTAMENTE,

Srta. Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

**SUPERVISOR/AUDITOR – EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORÍA
Y CONTABILIDAD.**

4.5. Planificación Preliminar y Específica.

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN
MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019**

PP/08

En la visita efectuada en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, se confirmó que esta agencia cumple con una serie de actividades como lo es, la comercialización y distribución de energía eléctrica, para proporcionar el servicio de electricidad a la comunidad en la ciudad de portoviejo, abasteciendo con este servicio a la ciudad y sus parroquias en su totalidad.

El día 2 de febrero del presente año, la Ing. Gema Ballen Faubla, Jefa encargada de la Agencia Portoviejo, fue designada por los directivos de la Agencia, para indicarnos los respectivos departamentos que posee la empresa, y el personal encargado de cada uno de los mismo, se pudo observar que los departamentos están correctamente distribuidos y ordenados, que existe control por parte de los responsables, priorizando las medidas de control, por el tema de la pandemia, en atención al cliente y una excelente coordinación que evita que los usuarios se aglomeren, impidiendo que haya

desorden. Se observó también que la Agencia posee un sistema de marcación en el cual el personal, registra su horario de entrada y salida con su respectiva huella. Actualmente la Agencia no está realizando los cobros directamente en las ventanillas, debido a la pandemia que estamos pasando, y esto, es otra de las medidas de seguridad, por las que la Agencia ha optado, para cuidar a su personal y a los usuarios de sus servicios, por el momento solo existe la atención al cliente en cuestión de reclamos, entre otros trámites, como solicitudes, etc. otra de las cosas que notamos es que la agencia actualmente se encuentra dividida en dos sectores, y según la información que nos brindó la Ing. Gema Ballen es que esto se debe a causa del terremoto que sufrió la Provincia de Manabí en el 2016, año en el cual la Agencia colapsó estructuralmente debido a la catástrofe, ambos edificios cumplen la misma función y la Ing. Gema dirige a los dos, otra información que nos proporcionó es, que toda la administración de la Agencia se lleva a cabo en la Ciudad de Manta, en donde se dirigen y se receptan los documentos de todas las Agencias a nivel de Manabí, por ende toda información de la agencia de Portoviejo que sea relevante hay que solicitarla en dicha ciudad.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN
MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PLAN DE AUDITORÍA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019**

PP/08-1

ANTECEDENTES

Previo al permiso obtenido por parte de los directivos de CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, para efectuar la Auditoría de Gestión al proceso de Cobranza, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad, desarrollado por la egresada Andrea Gabriela Alcívar Ferrín, quien demostrará los conocimientos adquiridos en las aulas de clases de la entidad educativa, supervisada por el Ing. Marcelo Mendoza Vincés.

MOTIVOS DE LA AUDITORÍA

Realizar una Auditoría de Gestión a la Corporación Nacional de Electricidad “CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo”, durante el período fiscal 2019, para evaluar el proceso de cobranza.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Examinar la situación del proceso de cobranza utilizando como herramienta las políticas de cobranzas, que posee la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Verificar el impacto del manual de procedimientos de cobro en función de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

- Comunicar los hallazgos encontrados durante la investigación a las autoridades correspondientes de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Proponer estrategias como alternativas para disminuir el índice de morosidad en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

PP/08-2

ALCANCE DE AUDITORÍA

Auditoría de Gestión a el Proceso de Cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP UN MANABÍ, Agencia Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

LIMITACIONES

Los datos solicitados durante la investigación serán basados en datos históricos adquiridos durante el periodo por auditar.

EQUIPO AUDITOR

- ANDREA GABRIELA ALCÍVAR FERRIN -Jefe Auditor.
- ING. MARCELO EDUARDO MENDOZA VINCES -Supervisor

PLAZO DE AUDITORÍA

El auditor se compromete en culminar el proceso de auditoría en un plazo de 27 días hábiles para la entrega del Informe de Auditoría. Cabe resaltar que la culminación del trabajo se efectuará siempre y cuando haya colaboración y se entregue la información requerida oportunamente para la auditoría.

Srta. Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

SUPERVISOR/AUDITOR – EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD.

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ,
AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019**

PE/09

OBJETIVO: Realizar la evaluación del control interno de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo. Además aplicar los indicadores para determinar el cumplimiento de cada etapa según los procedimientos y políticas establecidas.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELAB.	FECHA
1	Elaborar el cuestionario de Control Interno.	PE-1	A.G.A.F	2/3/21
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno.	PE-2	A.G.A.F	2/3/21
3	Determinar los niveles de riesgo y confianza en base a los resultados del Cuestionario de Control Interno.	PE-3	A.G.A.F	3/3/21
4	Determinar el riesgo inherente de CNEL EP, UN MANABÍ, Agencia Portoviejo.	PE-4	A.G.A.F	3/3/21
5	Evaluar a través de una matriz de riesgo las áreas o procesos críticos en el proceso de cobranza que posee la entidad.	PE-5	A.G.A.F	3/3/21
6	Efectuar el informe de planificación específica	PE-6	A.G.A.F	3/3/21

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PE/10

No.	PREGUNTAS	PT	SI/NO	CT	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
		150	SI/NO	123	82,67	ALTO	17,33	BAJO
JEFA ENCARGADA DE CNEL AGENCIA PORTOVIEJO CNEL		50	--	38	OBSERVACIONES			
1	¿Cuenta usted con una estructura administrativa con el número adecuado de personal a su cargo?	5	SI	5				
2	¿Existe un plan de educación financiera que ayude a mejorar la cultura de pago?	5	SI	5				
3	¿Tiene definida el área, metas y objetivos en cuanto a la recaudación y disminuir la morosidad?	5	SI	5				
4	¿Se mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc.)??	5	SI	4	Si se actualiza, pero no de forma inmediata ni automática, el cliente tiene que acercarse y actualizar su información y solicitar el respectivo cambio dentro de la Corporación			
5	¿Se realizan gestiones para evitar que los clientes acumulen facturas y evitar intereses a los usuarios?	5	SI	3	Después de adeudar 2 facturas se realiza el corte y se emiten notificaciones constantes informando los valores pendientes de pago, pero esto no evita en su totalidad que el usuario acumule intereses por falta de pago.			

6	¿Existe un procedimiento donde los clientes pueden realizar los pagos de sus facturas atrasadas, de forma ágil y con facilidades?	5	SI	5	
7	¿Existen mecanismos tecnológicos para que los clientes puedan conocer el estado del servicio que está a su nombre?	5	SI	3	Sí existen, pero no son del total conocimiento de los usuarios por lo tanto en su gran mayoría no lo aplican y tampoco son muy socializados con los clientes.
8	¿Se comunica de forma anticipada los montos a cancelar de cada cliente, con el tiempo adecuado para confirmar que el usuario recibió la notificación?	5	SI	5	
9	¿Se da a conocer a los usuarios mediante campaña de educación los procesos aplicados por alguna acción de cobros atrasados a los clientes morosos?	5	SI	3	Los procesos aplicados, son públicos en la página de internet que maneja la Corporación, pero esto no se hace a través de campañas de educación como tal.
10	¿Se realizan estudios de riesgos y calificación crediticia a los usuarios y se emplea alguna medida preventiva para calificar a cada cliente?	5	NO	0	De hecho no se emplea ningún método de calificación a los clientes, ya que el usuario se acerca a las oficinas solicitando medidores para obtener el servicio eléctrico, convirtiéndose en cliente inmediatamente.
LÍDER DE CARTERA		50	--	43	
11	¿Recibe capacitación constante sobre el proceso de cobros y recaudación sobre sus deberes, funciones y responsabilidades?	5	SI	5	
12	¿Su designación en funciones se realizó mediante algún concurso de mérito y oposición?	5	NO	0	No, el puesto se obtuvo por medio de una entrevista de trabajo, cuando anunciaron que existía una vacante para el puesto
13	¿Dispone de manuales de procedimientos para recuperar la cartera vencida y estos fueron aplicados mediante capacitación previa?	5	SI	5	

14	¿Realiza de manera cronológica la notificación a los usuarios sobre sus estados en caso de atrasos?	5	SI	5	
15	¿Forma parte usted del estudio y análisis sobre la morosidad de la cartera?	5	SI	5	Se realiza de forma mensual y se dan a conocer a través de reportes en donde se detallan los resultados de las metas y de la cartera actual.
16	¿Tiene usted a su disposición la tecnología adecuada para realizar actualizaciones de los usuarios y realice mejor la gestión de cobro?	5	SI	5	
17	¿Tiene definido los procedimientos para realizar las gestiones de cobros a los usuarios?	5	SI	5	Existe un Manual de Procedimientos en el que se basan para realizar la gestión de cobranza.
18	¿Maneja indicadores de morosidad que ayuden a verificar su gestión de cobranzas?	5	SI	5	
19	¿Es parte de alguna campaña que fortalezca la cultura de pago de los usuarios y los mecanismos que pueden utilizar los clientes para un pago oportuno?	5	SI	5	
20	¿Considera ud como líder de cartera que el método de cobro aplicado por la empresa (Corte y reconexión) es adecuado para el pago de los usuarios, evitando la reducción de cartera?	5	SI	3	No es muy efectivo, ya que en muchas ocasiones hay usuarios que generan dedudas y en algún momento determinado prefieren mudarse de vivienda o de país dejando estos valores pendientes y sin garantías de pago.

Precoactiva (Cobranza Judicial)		50	--	42	
21	¿Tiene su departamento la información actualizada de posibles clientes que entren en un proceso judicial?	5	SI	5	
22	¿El proceso de precoactiva es de efecto inmediato o es parte de campañas de prevención para evitar el proceso de coactiva?	5	SI	5	Se procede de foma inmediata con el proceso de precoactiva agilizando la gestión de cobro y ofreciendo facilidades de pago como convenios a los usuarios.
23	¿los procedimientos legales están siendo evaluados de manera constante por los encargados de cartera?	5	SI	5	
24	¿Maneja indicadores de morosidad que ayuden a verificar su gestión de cobranzas?	5	SI	5	

25	¿Recibe capacitación constante sobre el proceso de cobros y recaudación sobre sus deberes, funciones y responsabilidades?	5	SI	5	
26	¿Su designación en funciones se realizó mediante algún concurso de mérito y oposición?	5	NO	0	No, fue a través de recomendación.
27	¿Dispone de manuales de procedimientos para recuperar la cartera vencida y estos fueron aplicados mediante capacitación previa?	5	SI	5	
28	¿Realiza de manera cronológica la notificación a los usuarios sobre sus estados en caso de morosidad?	5	SI	5	

29	¿El método de cobro aplicado por la empresa (Corte y reconexión) es legal para el pago de los usuarios, evitando la reducción de cartera?	5	SI	5	
30	¿Su gestión es evaluada por la institución para disminuir los efectos de esas situaciones?	5	SI	2	Se evalúa cada 6 meses y se realizan las correcciones necesarias e implementan nuevas estrategias.

Elaborado por: A.G.A.F.

Supervisado por: M.E.M.V

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CNEL EP UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO.

Una vez realizado el análisis del control interno de CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo el equipo auditor detectó ciertas observaciones.

- Las gestiones realizadas por la Corporación para que los clientes no acumulen facturas y eviten intereses no son eficaces en su totalidad.
- No se actualiza de forma inmediata los datos personales de los usuarios.
- Existen mecanismos tecnológicos para conocer el estado del servicio que se encuentra a nombre de cada usuario, pero un alto porcentaje de clientes no conoce dichos mecanismos y la Corporación no los socializa muy a menudo por ende no son muy utilizados.
- No se realizan campañas de educación sobre los procesos que utiliza la Corporación para las acciones de cobros atrasados a los clientes morosos, sin embargo estos procesos se encuentran registrados en la página web de la entidad.
- No se realizan estudios de riesgos y calificación crediticia a los usuarios y tampoco se emplea alguna medida preventiva para calificar a cada cliente.
- No realizan concursos de mérito y oposición para desempeñar cargos o puesto como líder de cartera.
- El método de cobro no se considera efectivo en su totalidad, ya que existen muchas falencias en el seguimiento y actualización de datos del usuario, por

lo tanto existe la posibilidad de que los valores pendientes de pago no puedan ser recaudados por completo.

- Para designar al personal encargado del departamento de precoactiva tampoco se realizó un concurso de mérito y oposición.
- La gestión no es evaluada de forma consecutiva sino de manera semestral.

Tabla 4.

Resumen de la Matriz del Control Interno.

Calificación Total= CT	123
Ponderación Total= PT	150
Nivel de Confianza: $NC = CT/PT * 100$	82%
Nivel de Riesgo: $RI = 100\% - NC\%$	18%

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA

Fórmula:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

Terminología:

- Ponderación Total (PT)
- Calificación Total (CT)
- Calificación Porcentual (CP)
- Nivel de Riesgo (NR)
- Nivel de Confianza (NC)

Determinación de los niveles de riesgo

Tabla 5.

Niveles de confianza y riesgo.

Nivel de	BAJA	MODERADA	ALTA
Confianza	0%-50%	51%-75%	76%-100%
Nivel de	ALTA	MODERADA	BAJA
Riesgo	85%-50%	49%-25%	24%-1%

A través de la evaluación del control interno, obtuvimos los resultados para calificar los niveles de riesgos para el proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO, consiguiendo un nivel de confianza del 82% el cual es considerado un nivel alto de confianza, y un nivel de riesgo del 18% considerándose un nivel bajo de riesgo, de tal manera que habrá que desarrollar controles pero no de carácter relevante.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA

PE/12

Objetivo: verificar el impacto del manual de procedimientos de cobro en función de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
COBRANZA ADMINISTRATIVA	NIVEL: BAJO Inexistencia de planes de acción en los procesos, para ejecutar controles y medidas, sobre la recaudación.	Aplicación de las políticas de procedimientos de la Corporación.	Aplicar el seguimiento respectivo al plan de riesgo que ya está establecido por la Corporación.	Inspeccionar que exista una gestión guiada bajo las políticas de la Corporación para disminuir los riesgos e identificar falencias aplicando las correcciones necesarias.
	El impacto de la actualización de información personal de los usuarios tiene un alto nivel de probabilidad de influir en la recuperación de cartera vencida.	Verificación de un manual relacionado con los clientes.	Análisis para verificar las actividades de control realizada por la corporación a los clientes para salvaguardar sus intereses.	Implementar solicitudes que permita examinar el estado crediticio de los clientes para beneficio de la corporación.

COBRANZA OPERATIVA	<p>NIVEL: BAJO</p> <p>No existe la desiganción de puestos y funciones por medio de un concurso de mérito y oposición.</p>	<p>Verificación del Manual de Inducción.</p>	<p>Aplicar los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal.</p>	<p>Inspeccionar los procedimientos detallados de la división del reclutamiento y selección del personal, respetando el orden de las funciones.</p>
	<p>La efectividad del método de cobro aplicado actualmente no contribuye con el logro de las metas en cuanto a la recaudación de cartera.</p>	<p>Aplicación de políticas relacionadas a los cobros, control y registro de las operaciones.</p>	<p>Revisar que exista un análisis completo de las políticas que permita corregir falencias y aplicar nuevas estrategias.</p>	<p>Verificar que cumplan con las políticas y procedimientos establecidos por la Corporación con un enfoque directo al logro de los objetivos del área obteniendo resultados favorables que permita disminuir los riesgos.</p>
COBRANZA JUDICIAL	<p>NIVEL: BAJO</p> <p>No existe la desiganción de puestos y funciones por medio de un concurso de mérito y oposición.</p>	<p>Verificación del Manual de Inducción.</p>	<p>Aplicar los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal.</p>	<p>Inspeccionar los procedimientos detallados de la división del reclutamiento y selección del personal, respetando el orden de las funciones.</p>

No existe una evaluación oportuna que controle la gestión de precoactiva para disminuir estos efectos.	Aplicación de un manual de control de gestión	Verificar los criterios de medición que permitan evaluar las acciones que se realicen en el departamento, para obtener buenos resultados en el logro de los objetivos planteados.	Verificar que cumplan con las políticas y procedimientos establecidos por la Corporación con un enfoque directo al logro de los objetivos del área obteniendo resultados favorables que permita disminuir los riesgos.
--	---	---	--

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN
MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

PE/13

Luego de efectuar la visita preliminar a las instalaciones de CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo, con el equipo auditor, se realizó el recorrido respectivo por las oficinas y cada uno de los departamentos involucrados al área de cartera, con una visión encaminada a los procesos de cobranza, así mismo a su misión, visión, objetivos y transparencia, aplicando una evaluación de control interno a los diferentes tipos de cobranza que realiza el área de cartera (cobranza administrativa, cobranza operativa y cobranza judicial). Con el objetivo de verificar que se esté llevando a cabo de forma correcta y oportuna el proceso de cobranza según lo estipulan las políticas y procedimientos de cobro que posee la Corporación.

RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO

- No se actualiza de forma inmediata los datos personales de los usuarios.
- No se realizan estudios de riesgos y calificación crediticia a los usuarios y tampoco se emplea alguna medida preventiva para calificar a cada cliente.
- El método de cobro no se considera efectivo en su totalidad.
- Para designar al personal encargado de los departamentos tampoco se realizó un concurso de mérito y oposición.
- No existe un control de evaluación de gestión en el departamento de cartera.
- No existe un manual que permita el reclutamiento y selección del personal, según sus perfiles profesionales y las funciones a realizar.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN
MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERIÓDO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

PE/14

Objetivo: Comunicar los hallazgos encontrados durante la investigación a las autoridades correspondientes de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	FECHA
1	Analizar el Reporte de recaudación y depuración de cartera del año 2019.	EJ/A	A.G.A.F	2-Mar-21
2	Realizar cédula narrativa al proceso de actualización de datos de los usuarios.	EJ/B	A.G.A.F	3-Mar-21
3	Elaborar cédula narrativa de los Procedimientos para la Gestión de Recaudación	EJ/C	A.G.A.F	3-Mar-21
4	Crear cédula narrativa acerca de las al proceso de reclutamiento del personal.	EJ/D	A.G.A.F	3-Mar-21
5	Efectuar las hojas de hallazgos en base a lo justificado.	HH	A.G.A.F	5-Mar-21

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
REPORTE DE RECAUDACIÓN Y DEPURACIÓN DE CARTERA DEL AÑO 2019

EJ/A



META RECAUDACIÓN 2019

ZONA	AGENCIA	CARTERA VENCIDA NOVIEMBRE 2019	FACTURACIÓN PROYECTADA DIC 2019	METAS POR AGENCIAS	METAS POR ZONAS	RESULTADO DE GESTIÓN POR AGENCIA	RESULTADO DE GESTIÓN POR ZONA	% TOTAL POR AGENCIA	% TOTAL POR ZONA	VALOR NO RECUPERADO DE META	VALOR NO RECUPERADO DE META POR ZONAS
1	MANTA	12.933.111,99	3.860.173,74	3.757.107,10	5.659.995,64	3.448.806,49	5.331.834,91	91,79%	94,20%	-308.300,61	-328.160,73
	MONTECRISTI	5.101.352,60	1.298.451,17	1.263.782,53		1.243.647,75		98,41%		-20.134,78	
	JARAMIJO	1.146.640,61	656.638,26	639.106,02		639.380,67		100,04%		274,65	
2	JIPIJAPA	3.702.493,54	422.143,91	410.872,67	704.171,43	376.758,43	572.946,11	91,70%	81,36%	-34.114,24	-131.225,32
	PUERTO LÓPEZ	2.262.830,29	180.424,85	175.607,51		116.994,69		66,62%		-58.612,82	
	PAJAN	1.036.637,90	98.267,67	95.643,92		63.212,21		66,09%		-32.431,71	
	GUALE	195.911,13	22.652,14	22.047,33		15.980,78		72,48%		-6.066,55	
3	PORTOVIEJO	25.002.789,80	3.167.647,02	3.083.070,85	3.723.885,95	2.515.681,85	3.108.505,09	81,60%	83,47%	-567.389,00	-615.380,86

	ROCAFU ERTE	1.726.708,81	416.507,99	405.387,23		398.310,91		98,25%		-7.076,32	
	CRUCIT A	1.002.564,56	114.854,13	111.787,52		97.118,20		86,88%		-14.669,32	
	CALDER ON	364.474,52	83.856,97	81.617,99		65.336,99		80,05%		-16.281,00	
	SAN PLACID O	641.061,19	43.175,14	42.022,36		32.057,14		76,29%		-9.965,22	
4	SANTA ANA	3.541.752,52	252.756,29	246.007,69	373.350,58	175.698,58	272.216,84	71,42%	72,91 %	-70.309,11	-101.133,74
	OLMED O	422.695,45	37.144,05	36.152,31		24.998,31		69,15%		-11.154,00	
	24 DE MAYO	581.215,94	74.794,95	72.797,93		55.821,19		76,68%		-16.976,74	
	NOBOA	102.188,34	11.447,34	11.141,70		8.121,12		72,89%		-3.020,58	
	LA UNION	189.202,70	7.449,86	7.250,95		7.577,64		104,51%		326,69	
5	CHONE	4.939.162,44	703.353,77	684.574,22	1.479.922,97	516.543,61	976.846,35	75,45%	66,01 %	-168.030,61	-503.076,62
	CANUTO	351.114,38	39.942,00	38.875,54		30.253,45		77,82%		-8.622,09	
	JUNIN	613.254,76	105.254,01	102.443,73		107.471,16		104,91%		5.027,43	
	CALCET A	1.807.942,50	309.408,31	301.147,11		166.057,58		55,14%		-135.089,53	
	TOSAGU A	8.458.852,53	362.562,80	352.882,37		156.520,55		44,35%		-196.361,82	
6	BAHIA	2.817.742,06	304.007,17	295.890,18	587.813,19	256.032,73	480.819,60	86,53%	81,80 %	-39.857,45	-106.993,59
	SAN VICENT E	2.431.505,68	159.990,76	155.719,00		140.480,71		90,21%		-15.238,29	
	CHARAP OTO	966.058,05	139.940,42	136.204,01		84.306,16		61,90%		-51.897,85	
TOTAL MANABI		82.339.264,29	12.872.844,71	12.529.139,76	12.529.139,76	10.743.168,90	10.743.168,90	85,7%	85,7%	-1.785.970,86	-1.785.970,86
ZONA NORTE				0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0%		

TOTAL MANABI	82.339.264,29	12.872.844,7 1	12.529.139,7 6	12.529.139,7 6	10.743.168,90	10.743.168,90	0,86	0,86	-1.785.970,86	-1.785.970,86
--------------	---------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------	---------------	------	------	---------------	---------------

Observación: El total de los valores de facturación son proyectados

Fuente: Reportes de Recaudación, facturación proyectada Diciembre 2019

META mensual	12.719.657,86
RESULTADO TOTAL MES	10.743.168,90
RECUPERADO RELACIONADO A DESFACE MESES ANTERIORES	-1.976.488,96
DIAS RESTANTES DEL MES	0
MONTO DIARIO A CUMPLIR	658.829,65
% DE CUMPLIMIENTO DE META	85,7%
% REC. RELACIONADO A LA FACTURACIÓN	83,46%
DIAS DEL MES	30
DIAS LABORALES	19

Meta mensual	
98,81%	\$ 12.719.657,86
Meta año movil	
97,50%	\$ 12.551.023,59

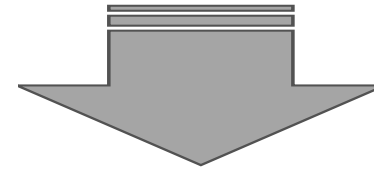
Elaborado: Ing. Yesica Vergara García

DIRECCIÓN COMERCIAL

META DE RECAUDACIÓN - diciembre 2019

DÍAS	MONTO DIARIO RECAUDADO	RECAUDACIÓN DIARIA ACUMULADA	MONTO POR RECAUDAR
			\$ 12.339.015,47
D1	0,00	\$ -	\$ 12.339.015,47
D2	504.065,42	\$ 504.065,42	\$ 11.834.950,05
D3	483.408,46	\$ 987.473,88	\$ 11.351.541,59
D4	392.648,90	\$ 1.380.122,78	\$ 10.958.892,69
D5	349.188,30	\$ 1.729.311,08	\$ 10.609.704,39
D6	330.508,04	\$ 2.059.819,12	\$ 10.279.196,35
D7	1.455,39	\$ 2.061.274,51	\$ 10.277.740,96
D8	3.900,96	\$ 2.065.175,47	\$ 10.273.840,00
D9	590.691,87	\$ 2.655.867,34	\$ 9.683.148,13
D10	378.823,00	\$ 3.034.690,34	\$ 9.304.325,13
D11	448.460,16	\$ 3.483.150,50	\$ 8.855.864,97
D12	432.160,96	\$ 3.915.311,46	\$ 8.423.704,01
D13	601.001,85	\$ 4.516.313,31	\$ 7.822.702,16
D14	163,34	\$ 4.516.476,65	\$ 7.822.538,82
D15	0,00	\$ 4.516.476,65	\$ 7.822.538,82
D16	798.152,18	\$ 5.314.628,83	\$ 7.024.386,64
D17	762.171,09	\$ 6.076.799,92	\$ 6.262.215,55
D18	553.369,73	\$ 6.630.169,65	\$ 5.708.845,82

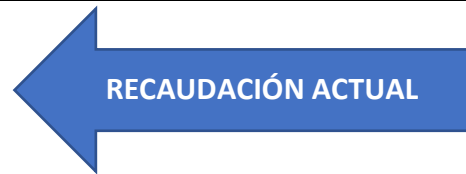
META RECAUDACIÓN DICIEMBRE 2019
\$ 12.551.023,59



META DIARIA DÍAS HÁBILES
\$ 602.618,23

POR RECAUDAR DICIEMBRE
\$ 1.807.854,69

D19	597.310,46	\$ 7.227.480,11	\$ 5.111.535,36
D20	932.602,72	\$ 8.160.082,83	\$ 4.178.932,64
D21	385,98	\$ 8.160.468,81	\$ 4.178.546,66
D22	1.278.641,40	\$ 9.439.110,21	\$ 2.899.905,26
D23	1.304.058,69	\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D24		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D25		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D26		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D27		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D28		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D29		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D30		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
D31		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
DIFERIDO Y C/V		\$ 10.743.168,90	\$ 1.595.846,57
TOTAL	\$ 10.743.168,90		



Elaborado: Ing. Yesica
Vergara Garcia

RECAUDACIÓN DIARIA POR ZONAS

dic-19		ZONA 1		
DIA	MANTA	MONTECRISTI	JARAMIJO	TOTAL ZONA 1
D1				0,00
D2	156.297,36	43.947,88	13.593,50	213.838,74
D3	133.531,62	28.362,05	7.267,05	169.160,72
D4	126.404,88	25.222,18	5.964,20	157.591,26
D5	155.126,20	22.315,23	5.240,62	182.682,05
D6	98.758,51	19.770,66	3.554,80	122.083,97
D7	414,32	17,39		431,71
D8	193,31	222,18	3.189,50	3.604,99
D9	221.637,56	35.339,75	18.668,61	275.645,92
D10	139.249,37	23.454,48	7.228,88	169.932,73
D11	168.333,73	21.259,93	4.885,85	194.479,51
D12	114.244,04	24.391,77	34.721,91	173.357,72
D13	230.757,74	27.340,37	4.311,20	262.409,31
D14				0,00
D15				0,00
D16	281.298,07	47.599,41	39.055,30	367.952,78
D17	308.166,28	85.160,61	23.860,87	417.187,76
D18	189.327,67	34.551,62	15.876,48	239.755,77
D19	255.364,97	37.799,21	9.306,47	302.470,65
D20	315.243,79	87.640,05	144.479,45	547.363,29
D21	333,97			333,97
D22	277.061,55	339.626,49	149087,99	765.776,03
D23	277.061,55	339.626,49	149.087,99	765.776,03
D24				0,00
D25				0,00
D26				0,00
D27				0,00
D28				0,00
D29				0,00
D30	0,00	0,00	0,00	0,00
D31				0,00
	3.448.806,49	1.243.647,75	639.380,67	5.331.834,91

ZONA 2				
JIJAJAPA	PTO. LOPEZ	PAJAN	GUALE	TOTAL ZONA 2
				0,00
10.971,28	12.604,97	5.909,80	2.135,79	31.621,84
20.162,17	8.198,73	3.917,01	1.260,09	33.538,00
9.629,54	4.335,36	3.354,54	893,09	18.212,53
8.673,12	5.059,20	3.171,74	1.394,15	18.298,21
11.522,05	11.115,56	2.610,83	755,41	26.003,85
3,00				3,00
	42,76	40,20		82,96
22.207,63	6.441,99	6.452,90	2.093,40	37.195,92
13.926,80	6.535,87	2.684,55	980,45	24.127,67
13.576,93	4.082,98	7.924,02	1.019,42	26.603,35
17.048,42	3.889,98	5.182,10	838,34	26.958,84
20.721,67	6.856,30	3.965,00	1.066,98	32.609,95
				0,00
				0,00
19.151,25	8.724,94	4.960,65	1.514,90	34.351,74
16.456,39	6.424,73	2.638,37	730,63	26.250,12
22.361,42	5.359,63	1.955,25	563,16	30.239,46
16.963,77	4.770,86	1.876,49	245,10	23.856,22
27.957,73	13.449,11	2.190,94	99,67	43.697,45
				0,00
62712,63	4.550,86	2188,91	195,10	69.647,50
62.712,63	4.550,86	2.188,91	195,10	69.647,50
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00
376.758,43	116.994,69	63.212,21	15.980,78	572.946,11

ZONA 3					
PORTOVIEJO	ROCAFUERTE	CRUCITA	CALDERON	SAN PLACIDO	TOTAL ZONA 3
					0,00
104.680,88	16.649,52	8.779,73	7.274,83	4.167,93	141.552,89
156.678,29	12.203,80	5.582,70	4.532,30	1.796,45	180.793,54
108.872,32	7.583,27	5.368,32	3.964,88	2.253,82	128.042,61
64.651,83	7.503,80	4.288,69	3.873,07	2.098,06	82.415,45
70.602,25	5.436,82	3.470,06	1.600,83	1.564,56	82.674,52
747,03	71,02		46,12		864,17
213,01					213,01
152.471,20	11.372,41	7.727,03	4.128,07	4.194,43	179.893,14
100.702,32	6.820,33	3.678,15	4.056,77	4.389,35	119.646,92
105.901,49	13.855,60	3.680,18	1.847,29	1.763,72	127.048,28
110.956,73	5.117,36	8.288,63	1.097,52	1.220,93	126.681,17
145.765,03	75.563,24	3.909,92	1.844,66	1.679,84	228.762,69
163,34					163,34
					0,00
252.554,25	12.150,83	2.898,25	4.255,64	1.965,73	273.824,70
178.936,34	11.626,56	5.263,81	3.179,63	1.465,13	200.471,47
172.934,44	8.671,11	7.582,37	3.243,13	1.024,32	193.455,37
169.692,33	4.301,07	8.988,09	2.432,25	362,66	185.776,40
202.581,27	9.081,77	2.929,75	1.987,10	449,77	217.029,66
					0,00
208.288,75	95.151,20	7.341,26	7.986,45	830,22	319.597,88
208.288,75	95.151,20	7.341,26	7.986,45	830,22	319.597,88
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
					0,00
2.515.681,85	398.310,91	97.118,20	65.336,99	32.057,14	3.108.505,09

ZONA 4					
STA. ANA	OLMEDO	24 DE MAYO	NOBOA	LA UNIÓN	TOTAL ZONA 4
					0,00
11.172,50	1.941,69	4.523,03	996,51	1.006,45	19.640,18
6.022,80	2.388,85	3.441,94	810,82	311,72	12.976,13
7.308,29	1.469,32	3.364,00	983,81	164,46	13.289,88
4.596,64	1.290,65	2.759,41	587,10	334,48	9.568,28
2.839,54	918,85	2.369,71	136,15	457,18	6.721,43
					0,00
					0,00
4.615,54	2.197,64	3.326,16	469,07	885,43	11.493,84
3.086,38	924,05	3.679,62	266,68	257,48	8.214,21
6.794,68	955,80	1.121,49	142,62	128,50	9.143,09
7.670,73	1.030,73	1.057,67	267,24	122,05	10.148,42
12.397,16	1.405,75	2.488,31	244,15	342,21	16.877,58
					0,00
					0,00
13.789,52	2.514,10	2.323,48	103,31	296,93	19.027,34
31.784,77	2.258,85	2.525,50	139,97	263,72	36.972,81
7.612,52	1.992,71	3.287,24	69,63	250,23	13.212,33
7.409,91	991,14	3.128,66	127,73	214,08	11.871,52
14.855,94	1.249,32	1.985,29	299,55	69,92	18.460,02
					0,00
16.870,83	734,43	7.219,84	1238,39	1.236,40	27.299,89
16.870,83	734,43	7.219,84	1.238,39	1.236,40	27.299,89
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
					0,00
175.698,58	24.998,31	55.821,19	8.121,12	7.577,64	272.216,84

ZONA 5					
CHONE	CANUTO	JUNIN	CALCETA	TOSAGUA	TOTAL ZONA 5
					0,00
31.829,27	3.269,54	5.358,28	16.346,17	11.800,79	68.604,05
25.722,39	1.971,46	5.490,46	14.057,22	16.788,14	64.029,67
27.276,80	1.791,45	4.251,75	9.672,96	9.088,49	52.081,45
13.581,42	1.704,20	2.417,20	7.582,22	8.019,29	33.304,33
16.855,38	1.445,50	3.834,38	10.479,98	7.279,40	39.894,64
33,76		32,71	90,04		156,51
					0,00
29.818,22	2.837,97	4.950,57	8.563,88	13.190,14	59.360,78
18.674,96	730,62	1.379,53	8.091,04	8.563,16	37.439,31
49.314,39	2.367,15	1.962,71	6.606,33	9.441,55	69.692,13
28.464,01	1.776,46	2.809,15	6.359,94	7.149,38	46.558,94
29.586,75	847,59	2.214,64	5913,92	5.378,54	43.941,44
					0,00
					0,00
45.221,30	1.219,34	2.489,95	12.318,47	9.909,54	71.158,60
38.105,07	1.300,46	1.742,82	8.857,39	9.437,16	59.442,90
31.604,90	1.903,58	1.355,77	10.906,21	14.214,30	59.984,76
29.529,20	1.010,21	3.598,61	13.587,77	7.334,28	55.060,07
36.855,09	1305,78	2552,90	8520,16	5356,81	54.590,74
		52,01			52,01
32.035,35	2.386,07	30.488,86	9.051,94	6.784,79	80.747,01
32.035,35	2.386,07	30.488,86	9.051,94	6.784,79	80.747,01
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
					0,00
516.543,61	30.253,45	107.471,16	166.057,58	156.520,55	976.846,35

ZONA 6				TOTAL ZONAS
BAHIA	SAN VICENTE	CHARAPOTO	TOTAL ZONA 6	
		0,00	0,00	0,00
14.023,20	8.281,14	6.503,38	28.807,72	504.065,42
6.799,26	10.336,64	5.774,50	22.910,40	483.408,46
6.840,39	8.908,76	7.682,02	23.431,17	392.648,90
10.747,01	6.284,51	5.888,46	22.919,98	349.188,30
45.847,31	2.989,80	4.292,52	53.129,63	330.508,04
			0,00	1.455,39
			0,00	3.900,96
10.557,30	7.680,79	8.864,18	27.102,27	590.691,87
10.773,79	3.513,16	5.175,21	19.462,16	378.823,00
9.476,78	5.677,59	6.339,43	21.493,80	448.460,16
9.813,20	30.273,50	8.369,17	48.455,87	432.160,96
9.957,26	6.443,62		16.400,88	601.001,85
			0,00	163,34
			0,00	0,00
24.322,07	7.514,95		31.837,02	798.152,18
14.149,93	7.696,10		21.846,03	762.171,09
8.097,29	8.624,75		16.722,04	553.369,73
7.484,76	10.790,84		18.275,60	597.310,46
46.321,00	5.140,56		51.461,56	932.602,72
			0,00	385,98
10.411,09	5.162,00		15.573,09	1.278.641,40
10.411,09	5.162,00	25.417,29	40.990,38	1.304.058,69
			0,00	0,00
			0,00	0,00
			0,00	0,00
			0,00	0,00
			0,00	0,00
			0,00	0,00
			0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			0,00	0,00
256.032,73	140.480,71	84.306,16	480.819,60	10.743.168,90
			0,00	
				10.743.168,90

		METAS MOVIL	META MENSUAL	PROYECCION FAC	BASE	FACTURADO	
MANTA	\$ 3.860.173,74	\$ 3.814.237,67	\$ 3.763.669,39	74794,95	74054,41	74794,9541	24 DE MAYO
MONTECRISTI	\$ 1.298.451,17	\$ 1.282.999,60	\$ 1.265.989,89	304007,17	300997,2	304007,172	BAHIA
JARAMIJO	\$ 656.638,26	\$ 648.824,26	\$ 640.222,30	309408,31	306344,86	309408,3086	CALCETA
JIPIJAPA	\$ 422.143,91	\$ 417.120,40	\$ 411.590,31	83856,97	83026,7	83856,967	CALDERON
PUERTO LÓPEZ	\$ 180.424,85	\$ 178.277,80	\$ 175.914,23	39942,00	39546,53	39941,9953	CANUTO
PAJAN	\$ 98.267,67	\$ 97.098,28	\$ 95.810,98	139940,42	138554,87	139940,4187	CHARAPOTO
GUALE	22652,14	\$ 22.382,58	\$ 22.085,84	703353,77	696389,87	703353,7687	CHONE
PORTOVIEJO	\$ 3.167.647,02	\$ 3.129.952,02	\$ 3.088.455,85	114854,13	113716,96	114854,1296	CRUCITA
ROCAFUERTE	\$ 416.507,99	\$ 411.551,55	\$ 406.095,29	22652,14	22427,86	22652,1386	GUALE
CRUCITA	\$ 114.854,13	\$ 113.487,37	\$ 111.982,78	656638,26	650136,89	656638,2589	JARAMIJO
CALDERON	\$ 83.856,97	\$ 82.859,07	\$ 81.760,54	422143,91	417964,27	422143,9127	JIPIJAPA
SAN PLACIDO	\$ 43.175,14	\$ 42.661,35	\$ 42.095,76	105254,01	104211,89	105254,0089	JUNIN
SANTA ANA	\$ 252.756,29	\$ 249.748,49	\$ 246.437,38	7449,86	7376,1	7449,861	LA UNION
OLMEDO	\$ 37.144,05	\$ 36.702,04	\$ 36.215,45	3860173,74	3821954,193	3860173,735	MANTA
24 DE MAYO	\$ 74.794,95	\$ 73.904,89	\$ 72.925,08	1298451,17	1285595,22	1298451,172	MONTECRISTI
NOBOA	\$ 11.447,34	\$ 11.311,12	\$ 11.161,16	11447,34	11334	11447,34	NOBOA
LA UNION	\$ 7.449,86	\$ 7.361,21	\$ 7.263,61	37144,05	36776,29	37144,0529	OLMEDO
CHONE	\$ 703.353,77	\$ 694.983,86	\$ 685.769,92	98267,67	97294,72	98267,6672	PAJAN
CANUTO	\$ 39.942,00	\$ 39.466,69	\$ 38.943,45	3167647,02	3136284,18	3167647,022	PORTOVIEJO

META RECAUDACIÓN ANUAL

Metas 2019

Gerencia: Comercial

Área: Jefatura de Recaudación y Gestión de Cartera

Indicador: Porcentaje de Recaudación Total (Móvil Anual)

Unidad de medida: Porcentaje

Elaborado por: _____

METAS 2019												
Unidad de Negocio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
AÑO MOVIL	99,29%	99,79%	99,56%	100,03%	99,10%	99,24%	98,23%	97,74%	97,88%	97,69%	97,93%	98,81%

MENSUAL

MENSUAL	96,07%	96,52%	96,64%	96,76%	96,98%	97,01%	97,02%	97,20%	97,16%	97,24%	97,33%	97,50%
---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y CARTERA

META mensual	12.719.657,86
RESULTADO TOTAL MES	10.743.168,90
RECUPERADO RELACIONADO A DESFACE MESES ANTERIORES	-1.976.488,96
DIAS RESTANTES DEL MES	0
MONTO DIARIO A CUMPLIR	658.829,65
% DE CUMPLIMIENTO DE META	85,7%
% REC. RELACIONADO A LA FACTURACIÓN	83,46%
DIAS DEL MES	30
DIAS LABORALES	19

Meta mensual	
98,81%	\$ 12.719.657,86
Meta año movil	
97,50%	\$ 12.551.023,59

RESULTADOS DE LA DEPURACIÓN DE CARTERA

Analistas	refacturac	depurado
MCORNEJO	211	-17244,87
JAVINCES	136	-30606,4
CCARILLO	125	-29955,51
YAE LIZALDE	105	-14824,6
CSARZOSA	86	-8984,81
RUMERA	73	-19666,33
JCMOREIRA	30	3362,05
TOTAL	766	-117920,47

**CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL-EP, UN
MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA
PERIÓDO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019**

Análisis del Reporte de Recaudación y Depuración de Cartera del año 2019.

Partiendo del reporte realizado por CNEL EP, UN Manabí, a la Gestión de Recaudación y Depuración de Cartera, se observa que en relación del mes anterior a Diciembre del 2019, hubo mejorías, en cuanto alcanzar las metas propuestas por la Corporación, por ende, se considera que la estrategia que se utilizó para obtener estos resultados, fue efectiva, motivo por el cual hubo un incremento factible de cartera y se considera que al término de este período en su totalidad, sí se logre cumplir con la meta establecida por completo.

Conclusión del análisis del Reporte de Recaudación y Depuración de Cartera del año 2019.

Luego del análisis efectuado se puede concluir que los procedimientos utilizados para la recaudación y depuración de cartera en la Corporación cumplen con sus funciones de manera correcta, esto ha permitido un gran desarrollo en cuanto a los objetivos de la empresa se refiere, por ende, no se considera como un riesgo para la entidad, también se evidencia el correcto funcionamiento por parte del departamento de cartera y los encargados de realizar la gestión de recaudación y depuración de cartera, ya que los procedimientos están siendo aplicados de manera efectiva y eficaz.

<p>CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL</p> <p>EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA</p> <p>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>EJ/B</p>
<p>CÉDULA NARRATIVA</p>	
<p>PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS</p> <p>CLIENTES DE CNEL EP</p>	
<p>La Corporación Nacional de Energía Eléctrica, CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, realiza el proceso de actualización de datos personales de los clientes a través del sistema propio de CNEL, el cual, solo es manejado por el personal autorizado de realizar dicho proceso dentro de la Corporación, cada usuario tiene el compromiso de acercarse a los puntos autorizados o ventanillas de las oficinas para solicitar la actualización de datos, esto se hace de forma personal por cada cliente que lo amerite llenando formularios y agregando la nueva información.</p> <p>Esta información es enviada a través del sistema de actualización de datos al departamento administrativo, en donde verifican la información y se comunica al área de cartera para efectuar la recaudación de valores pendientes de pago, en caso de existir, de ser el caso, se realiza el cobro de estos valores y se dá paso a la actualización de datos, en donde puede existir una suspensión de medidores, en caso de no requerir más el servicio, o un cambio de los equipos a nuevas direcciones de domicilio e incluso se puede cambiar la forma de pago e ingresar información de cuentas personales para que se realicen débitos directos.</p>	

A pesar de tener un sistema para la actualización de datos de los clientes, este proceso lo realiza netamente el personal autorizado de la Corporación, por ende todo depende del consumidor y la responsabilidad del mismo, acercarse a las oficinas de la Corporación y solicitar que se actualicen los datos personales respectivos, actualmente, se están realizando campañas que brindan conocimiento de los servicios que otorga la Corporación y las diferentes plataformas que el consumidor puede utilizar e incentivan al usuario a cumplir con sus deberes y pagar de forma oportuna sus responsabilidades, según manifestó la Ing. Gema Ballen Faubla, jefa de la agencia Portoviejo, aunque de estas campañas no se dieron a conocer registros ni informes, lo cuál se considera un riesgo ya que sino están actualizados los datos personales del cliente no se logra una recaudación oportuna y efectiva de cartera.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

<p>CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL</p> <p>EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA</p> <p>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>EJ/C</p>
<p>CÉDULA NARRATIVA</p>	
<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE CARTERA.</p>	
<p>La Corporación Nacional de Energía Eléctrica, CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, ejecuta el proceso de recaudación de cartera a través de las ventanillas que se encuentran en las agencias y los diferentes puntos autorizados de pago por parte de la Corporación, también utiliza el método de débito directamente de las cuentas de los usuarios, así de esta manera facilita y brinda más opciones al cliente para que cumplan con la responsabilidad del pago a tiempo y oportuno de sus responsabilidades, en caso de existir atrasos a partir de los 60 días se procede a la suspensión del servicio lo cual se denomina “CORTE”, hasta que el usuario afectado se ponga al día con los pagos del consumo generado, de no ser el caso, esto sigue generando un interés por atraso, el cual corresponde a 1,1% del consumo generado, según lo establecido por el Banco Central, una vez que los responsables de la recaudación culminan el día, deben reportar estos valores recaudados y conciliados al agente de recaudación quien se encarga de verificar que todo se encuentre en orden y genera varios reportes en donde especificará si hace falta dinero o todo está correcto, se validan los valores con los informes emitidos y los comprobantes de depósitos registrados en las cuentas recaudadoras de las instituciones financieras corresponsables del Banco Central de Ecuador de la Unidad de Negocio, con lo cual</p>	

genera y entrega “reporte/parte diario de recaudación” al área de Tesorería adjuntando todos los soportes de los valores recaudados.

Tesorería receipta y concilia los informes de recaudación emitidos por el Sistema Comercial de las firmas de responsabilidad versus las papeletas de depósitos originales; en caso de existir faltantes se reporta al área de contabilidad para que registre una cuenta por cobrar a nombre del agente de recaudación, además verifica que los valores se reflejen en los movimientos bancarios el día de la acreditación, en caso de existir novedades se devolverá al responsable de la recaudación de la unidad de negocio los informes de recaudación y las papeletas de depósito.

De no existir alguna novedad se envía al área de contabilidad para el registro correspondiente en el sistema contable.

Actualmente la Corporación ha presentado un incremento del 60% en cuánto a la recaudación de cartera, según los reportes analizados, esto significa que los procedimientos se están realizando de forma efectiva y no representan riesgos para la Corporación.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

<p>CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL</p> <p>EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA</p> <p>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>EJ/D</p>
<p>CÉDULA NARRATIVA</p>	
<p>PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</p>	
<p>La Corporación Nacional de Energía Eléctrica, CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, recluta a su personal a través de concursos de mérito y oposición según lo estipula la ley, por ser una empresa pública, debe someterse a cualquier modalidad de contratación prevista en la codificación del Código de Trabajo o Normas Internas.</p> <p>Una vez realizado el concurso de mérito y oposición, los seleccionados deberán pasar por varios filtros, como, presentar sus carpetas con sus perfiles profesionales según corresponda, a las oficinas de talento humano, quienes serán los encargados de presentarlas a la alta directiva y denominar una fecha específica a cada uno para realizar la entrevista de trabajo correspondiente.</p> <p>Cuando ya está seleccionado el personal se procede a ubicarlos en función a sus perfiles profesionales a los departamentos correspondientes para que desempeñen su labor en el área adecuada, por ende, talento humano procede a informar los salarios, remuneraciones, obligaciones, programas de trabajo y demás beneficios y responsabilidades que obtendrán las/os servidores/as públicos de CNEL EP.</p>	

Si bien es cierto CNEL EP, posee Normas Internas de Administración de Talento Humano, en donde en cada uno de sus artículos menciona las directrices establecidas y exigidas por la ley que se deben cumplir como empresa pública, sin embargo éstas no son acatadas en cuanto al reclutamiento del personal, en la visita de campo realizada por el equipo auditor y mediante una evaluación de control interno se comprobó que los puestos de la mayoría del personal administrativo del área de cartera no fueron establecidos a través de un concurso de mérito y oposición como lo dicta la ley y la normativa en la que se basa la Corporación, esto representa un riesgo importante debido a que el personal no cumple con el perfil profesional necesario para realizar funciones establecidas por el departamento.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

4.6. Hoja de Hallazgos.

<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">HOJA DE HALLAZGO #1 HH/1-4</p>
<p>TÍTULO: Ineficiencia en la actualización de datos personales de los clientes.</p>	
<p>CONDICIÓN: La Corporación no cuenta con un sistema de actualización de datos oportunos accesible a los usuarios.</p>	
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno para Sector Público (400-05 Entrada y Salida de Datos) Deben diseñarse controles con el propósito de salvaguardar los datos fuente, las operaciones de proceso y salida de información, con la finalidad de preservar la integridad de la información procesada por la entidad.</p> <p>Para implementar los controles sobre datos fuente, es necesario que la entidad designe a los usuarios encargados de salvaguardar los datos.</p> <p>Para ello, deben establecerse políticas que definan las claves de acceso para los tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer nivel: únicamente tiene opción de consulta de datos; • Segundo nivel: captura, modifica y consulta datos; y, • Tercer nivel: captura, modifica, consulta y además puede realizar bajas de datos. <p>Los controles de salida de datos protegerán la integridad de la información, para cuyo efecto es necesario tener en cuenta aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de la información en otras unidades; • La identificación de las personas que entregan el documento de salida; y, • La definición de las personas que reciben la información. 	

Los controles de operación de los equipos de cómputo están dados por procedimientos estandarizados y formales que se efectivizan de la siguiente forma:

- Describen en forma clara y detallada los procedimientos;
- Actualizan periódicamente los procedimientos; y,
- Asignan los trabajos con niveles efectivos de utilización de equipos.

CAUSA: Falta de controles que permitan verificar que los datos personales registrados sean actualizados de forma consecutiva.

EFFECTO: La falta de controles en la actualización de datos de los clientes interviene en la gestión de recaudación de cartera, ya que no permite establecer contacto con los usuarios de forma oportuna.

CONCLUSIÓN: La actualización de datos personales de los clientes es indispensable para efectuar la gestión de recaudación y aumento de cartera, a su vez evitar facturas acumuladas que generen intereses a los clientes.

RECOMENDACIÓN: A la líder de cartera proponer que el sistema sea accesible a los usuarios, en cuanto a la actualización de datos personales, en conjunto del departamento de cartera, proyectando los valores de consumo generados y valores pendientes de pago, para que el usuario tenga accesibilidad de ingresar su información personal de forma independiente y oportuna.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">HOJA DE HALLAZGO #2 HH/2-4</p>
<p>TÍTULO: CENEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo no aplica un estudio de riesgo para evaluar la calificación crediticia de los usuarios como medida preventiva.</p>	
<p>CONDICIÓN: Limitada evaluación en cuanto a la aplicación del Manual de Políticas Comerciales.</p>	
<p>CRITERIO: De acuerdo a la Norma de Control interno para el Sector Público (300-01 Identificación de riesgos) La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.</p>	
<p>CAUSA: No existe un control de riesgo que califique el historial crediticio de los consumidores por ende existen carteras vencidas que no han sido recaudadas.</p>	
<p>EFFECTO: Al no evaluar el historial crediticio de los clientes existe un alto nivel de probabilidad de brindar el servicio a usuarios morosos.</p>	
<p>CONCLUSIÓN: CENEL EP, no cuenta con una evaluación anticipada del historial crediticio de sus clientes, por lo tanto se expone a carteras vencidas de manera frecuente con una probabilidad de influir en los objetivos que mantiene la gestión de recaudación.</p>	
<p>RECOMENDACIÓN: A la jefa a cargo de la agencia Portoviejo, implementar formularios que permita examinar el historial crediticio de los usuarios para realizar la evaluación de riesgo respectiva.</p>	
<p><i>Elaborado por: A.G.A.F</i></p>	
<p><i>Supervisado por: M.E.M.V</i></p>	

<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">HOJA DE HALLAZGO #3 HH/3-4</p>
<p>TÍTULO: La entidad no selecciona al personal a través de concursos de mérito y oposición como lo plantea la ley.</p>	
<p>CONDICIÓN: CNEL EP, no designa las funciones del personal administrativo del área de cartera a través de un concurso de mérito y oposición como lo estipula la LOSEP.</p>	
<p>CRITERIO: De conformidad con la LOSEP – Art. 5 Requisitos para el ingreso al servicio público: inciso h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción.</p>	
<p>CAUSA: La falta de aplicación de concursos de mérito y oposición impide el reclutamiento del personal con perfil profesional adecuado, para ejercer las funciones de forma efectiva y eficaz.</p>	
<p>EFFECTO: Al reclutar personal sin evaluación previa, se atenta con el logro de los objetivos establecidos por la entidad, debido a una alta probabilidad de que el el perfil profesional no sea idóneo para ejercer dichas funciones.</p>	
<p>CONCLUSIÓN: CENEL EP, no recluta concursantes ganadores de concursos de mérito y oposición porque no aplica dichos concursos para sus vacantes, lo cual genera ineficiencias en ciertas áreas que son ocupadas por personal no capacitado para ejercer ciertas funciones, esto provoca que el cumplimiento de las metas propuestas por los diferentes departamentos lleve más tiempo.</p>	

RECOMENDACIÓN: A la jefa encargada de la agencia Portoviejo, aplicar controles de gestión que evalúe al personal administrativo y operativo verificando que se cumplan las normas internas del departamento de talento humano.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">HOJA DE HALLAZGO #4 HH/4-4</p>
<p>TÍTULO: Falta de un control de evaluación de gestión en el departamento de cartera.</p>	
<p>CONDICIÓN: No existen informes ni reportes de evaluaciones anteriores que permitan verificar que la gestión realizada por el departamento de cartera cumpla con las políticas y procedimientos de la entidad.</p>	
<p>CRITERIO: En base a lo expuesto por la Norma de Control interno para el Sector Público (407-04 Evaluación del desempeño) El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.</p> <p>La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.</p>	
<p>CAUSA: La falta de evaluación a la gestión realizada por el departamento de cartera puede ocasionar un riesgo para la entidad.</p>	
<p>EFECTO: No existe información necesaria, tampoco cuenta con informes o reportes de evaluaciones anteriores en donde se compruebe que la gestión del departamento de cartera si fue evaluado.</p>	
<p>CONCLUSIÓN: La jefa encargada de la agencia informó que sí se habían cumplido las evaluaciones de gestión en el departamento de cartera consecutivamente, pero no proporcionó la documentación necesaria que compruebe y justifique lo dicho por la Ing. A cargo de la agencia Portoviejo.</p>	

RECOMENDACIÓN: A la jefa a cargo de la Agencia y a la líder de cartera, facilitar la información requerida, según lo estipulado por la LOSEP y la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Elaborado por: A.G.A.F

Supervisado por: M.E.M.V

4.7. Fase III: Comunicación de resultados.

CORPORACIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE COBRANZA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019				
INFORME FINAL				IF/F
Objetivo: Comunicar los hallazgos encontrados dentro de la auditoría a través de un informe final.				
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELABORADO POR	FECHA
1	Informe Final	IF/F	A.G.A.F	5/03/21
<i>Elaborado por: A.G.A.F</i>				
<i>Supervisado por: M.E.M.V</i>				

Notificación de resultados.

Portoviejo, 11 de Marzo del 2021

Señores**CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO**

Ciudad.-

He realizado la Auditoría de Gestión a los procesos de cobranza de la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, durante el período fiscal 2019, a corde el cronograma de actividades para el desarrollo de la misma, es mi responsabilidad efectuar un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

La auditoría de gestión se efectuó aplicando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno para el Sector Público, Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y reglamentos aplicados a la entidad. Estas normas demandan que la auditoría sea planificada y ejecutada para recolectar la evidencia necesaria, sobre los procesos de cobranza, por ende mi opinión se proyecta en base a la información que me ha suministrado la entidad.

A continuación se muestran los resultados:

- La información proporcionada no es actualizada ni completa.
- No existen informes ni reportes sobre la evaluación de gestión al departamento de cartera, los cuales certifiquen que están cumpliendo con las políticas y procedimientos estipulados por la empresa.
- No se realiza una evaluación previa a los clientes que califique su historial crediticio.

- Existe personal ejerciendo funciones y puestos que no han sido obtenidos a través de un concurso de mérito y oposición como estipula la ley.

Particular que informo para su conocimiento.

Atentamente.

Srta. Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

SUPERVISOR/AUDITOR – EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD.

4.8. Desarrollo del contenido de informe de auditoría.

Resultados del Exámen

Hallazgo N 1:

TÍTULO: Ineficiencia en la actualización de datos personales de los clientes.

CONDICIÓN: La Corporación no cuenta con un sistema de actualización de datos oportunos accesible a los usuarios.

CONCLUSIÓN: La actualización de datos personales de los clientes es indispensable para efectuar la gestión de recaudación y aumento de cartera, a su vez evitar facturas acumuladas que generen intereses a los clientes.

RECOMENDACIÓN: A la líder de cartera proponer que el sistema sea accesible a los usuarios, en cuanto a la actualización de datos personales, en conjunto del departamento de cartera, proyectando los valores de consumo generados y valores pendientes de pago, para que el usuario tenga accesibilidad de ingresar su información personal de forma independiente y oportuna.

Hallazgo N 2:

TÍTULO: CENEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo no aplica un estudio de riesgo para evaluar la calificación crediticia de los usuarios como medida preventiva.

CONDICIÓN: Limitada evaluación en cuanto a la aplicación del Manual de Políticas Comerciales.

CONCLUSIÓN: CENEL EP, no cuenta con una evaluación anticipada del historial crediticio de sus clientes, por lo tanto se expone a carteras vencidas de manera frecuente con una probabilidad de influir en los objetivos que mantiene la gestión de recaudación.

RECOMENDACIÓN: A la jefa a cargo de la agencia Portoviejo, implementar formularios que permita examinar el historial crediticio de los usuarios para realizar la evaluación de riesgo respectiva.

Hallazgo N 3:

TÍTULO: La entidad no selecciona al personal a través de concursos de mérito y oposición como lo plantea la ley.

CONDICIÓN: CENEL EP, no designa las funciones del personal administrativo del área de cartera a través de un concurso de mérito y oposición como lo estipula la LOSEP.

CONCLUSIÓN: CENEL EP, no recluta concursantes ganadores de concursos de mérito y oposición porque no aplica dichos concursos para sus vacantes, lo cual genera ineficiencias en ciertas áreas que son ocupadas por personal no capacitado para ejercer ciertas funciones, esto provoca que el cumplimiento de las metas propuestas por los diferentes departamentos lleve más tiempo.

RECOMENDACIÓN: A la jefa encargada de la agencia Portoviejo, aplicar controles de gestión que evalúe al personal administrativo y operativo verificando que se cumplan las normas internas del departamento de talento humano.

Hallazgo N 4:

TÍTULO: Falta de un control de evaluación de gestión en el departamento de cartera.

CONDICIÓN: No existen informes ni reportes de evaluaciones anteriores que permitan verificar que la gestión realizada por el departamento de cartera cumpla con las políticas y procedimientos de la entidad.

CONCLUSIÓN: La jefa encargada de la agencia informó que sí se habían cumplido las evaluaciones de gestión en el departamento de cartera consecutivamente, pero no proporcionó la documentación necesaria que compruebe y justifique lo dicho por la Ing. A cargo de la agencia Portoviejo.

RECOMENDACIÓN: A la jefa a cargo de la Agencia y a la líder de cartera, facilitar la información requerida, según lo estipulado por la LOSEP y la ley de transparencia y acceso a la información pública.

4.9. Conclusiones

En base a lo expuesto en el proyecto de investigación titulado Auditoría de Gestión al proceso de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP UN Manabí, Agencia Portoviejo, periodo comprendido al 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019:

1. Las políticas de cobro poseen una correcta estructura y son aplicadas de forma precisa de tal manera que ha facilitado el incremento de cartera en el proceso de recaudación.
2. La cartera vencida de la Corporación ha tenido un incremento significativo actualmente, en comparación a periodos anteriores, por lo tanto se puede determinar, que el manual de procedimientos cumple con su función disminuyendo a su vez el nivel de morosidad.
3. En la investigación realizada se muestran cuatro hallazgos en los cuales se observa la falta de una evaluación de gestión al departamento de cartera, ineficiencia en la actualización de datos de los usuarios, se evidencia una falta de cumplimiento del protocolo en la selección del personal y una deficiente evaluación crediticia a los clientes previo a la entrega de un producto o servicio.
4. En base al problema identificado con respecto a la deficiente evaluación crediticia a los clientes previo a la entrega de un producto o servicio, se elaboró un instructivo de evaluación de calificación crediticia, con la intención de disminuir los niveles de morosidad y obtener información comprobable y verídica que le permita a la entidad disminuir el índice de riesgos en cuanto a la cartera vencida.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1. Título de Propuesta

Instructivo de evaluación de calificación crediticia, clientes de la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo.

5.2. Datos informativos de la propuesta

País: Ecuador

Provincia: Manabí

Cantón: Portoviejo

Parroquia: 12 de Marzo

Campo: Auditoría

Área: Dpto. de Cartera

Problema: Designación de puestos respectivos al personal del área de cartera

5.3. Autor de la propuesta

Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

5.4. Entidad Auspiciante

La propuesta será diseñada para implementarla en la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo.

5.5. Fecha de desarrollo de la propuesta

5.5.1. Fecha de inicio

Será presentada a partir del mes de Marzo del 2021

5.5.2. Fecha de culminación

La aplicación del Modelo se establecerá de acuerdo al responsable de CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo de manera continua con el fin de mejorar la evaluación oportuna a los clientes previo a la entrega de un producto o servicio; por lo que no se define fecha de culminación; sugiriendo que sea de inmediata ejecución.

5.6. Beneficiarios

5.6.1. Beneficiarios directos

- CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo

5.6.2. Beneficiarios Indirectos

- Entes reguladores de la entidad.
- Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Autora del proyecto de titulación.

5.7. Objetivo de la propuesta.

5.7.1. Objetivo General de la Propuesta.

Implementar un Instructivo de evaluación de calificación crediticia de clientes a la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, con la intención de aumentar la eficiencia del sistema de evaluación crediticia de los clientes.

5.7.2. Objetivos específicos

- Mejorar el proceso de evaluación crediticia de clientes de CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo.
- Optimizar los procesos de selección de clientes.

- Disminuir los niveles de morosidad en clientes de CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo.

5.8. Descripción de la Propuesta

5.8.1. Alcance

La propuesta estará diseñada para que los miembros del departamento financiero puedan conocer a profundidad la capacidad de endeudamiento de los clientes con el propósito de disminuir los niveles de morosidad en los clientes y asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de pago.

5.8.2. Aplicación

La aplicación del instructivo de evaluación de calificación crediticia de clientes de la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo queda a mano de las autoridades y responsables del departamento financiero.

5.8.3. Finalidad


El instructivo busca mejorar la evaluación de los clientes en función a su historial crediticio, optimizando los pagos por parte de los clientes y respetando la obligaciones tanto de los clientes como los de la empresa.

5.9. Materialización de la propuesta

ANDREA GABRIELA ALCÍVAR FERRÍN PROPONE

Instructivo de evaluación de calificación crediticia

CLIENTES-CNEL EP, UN MANABÍ-PORTOVIEJO





1. COMPLETAR UN FORMULARIO

Incluir información tal como datos personales, contactos, dirección, puntuación del buró de crédito y capacidad de endeudamiento

2. REALIZAR UNA VISITA

Comprobar dirección domiciliaria y cerciorarse de que verdaderamente existe necesidad por parte del cliente







3. CERTIFICAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Una vez pasada por los filtros de revisión y verificación necesarias, emitir un certificado que apruebe la entrega del producto o servicio

4. SOLICITAR UN GARANTE

Este paso es fundamental para garantizar el compromiso del cliente para con la empresa, considerando que dicho garante deberá asumir la responsabilidad en caso de incumplimiento de pagos






5. REVISIÓN INFORMATIVA DEL GARANTE

De este modo se comprueba el hecho de que sea capaz de asumir la responsabilidad en un caso extremo de endeudamiento

6. ENTREGA FORMAL DEL PRODUCTO O SERVICIO

Acompañado de un contrato que valide el cumplimiento de los pasos anteriores así como también el compromiso empresa-cliente



6. Referencias Bibliográficas.

Adrián, & Yirda. (11 de Septiembre de 2019). *ConceptoDefinición*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.conceptodefinicion.de:

<https://conceptodefinicion.de/proceso/>

Aguila, R. V. (2018). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Recuperado el Diciembre de 2020, de <http://repositorio.usil.edu.>:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018_Vigo-Del-Aguila.pdf

Anónimo. (17 de Julio de 2017). *Contabilidad*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.contabilidadtk.es: [https://www.contabilidadtk.es/auditor-normas-](https://www.contabilidadtk.es/auditor-normas-internacionales-de-auditoria-objetivos-alcance-y-responsabilidades.html)

[internacionales-de-auditoria-objetivos-alcance-y-responsabilidades.html](https://www.contabilidadtk.es/auditor-normas-internacionales-de-auditoria-objetivos-alcance-y-responsabilidades.html)

Anónimo. (2018). *Enciclopedia Económica*. Recuperado el Diciembre de 2020, de <https://enciclopediaeconomica.com>:

<https://enciclopediaeconomica.com/muestra-estadistica/>

Anónimo. (29 de Septiembre de 2020). *elyex*. Recuperado el Diciembre de 2020, de elyex.com: [https://elyex.com/ley-de-companias-del-ecuador-actualizada-y-](https://elyex.com/ley-de-companias-del-ecuador-actualizada-y-vigente-2020/)

[vigente-2020/](https://elyex.com/ley-de-companias-del-ecuador-actualizada-y-vigente-2020/)

Asamblea Constituyente. (2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública R. O. art. 315*. Montecristi, Manabí, Ecuador. Recuperado el 01 de

2021, de Constitución Política de la República del Ecuador:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). *Ley Orgánica de Eficiencia Energética*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 1 de 2021, de

<https://www.cnelep.gob.ec/politicas-del-sector-electrico/>

- Aseguramiento, C. d. (2018). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. Ciudad de Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Banda, J. (8 de Agosto de 2016). *Economía Simple.net*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.economiasimple.net:
<https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Caurin, J. (15 de marzo de 2017). *Emprende Pyme.net*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/auditoria>
- Chavarría, J., & Roldán, M. (s.f.). *Auditoría Forense*. Universidad Estatal a Distancia (EUNED).
- Congreso Nacional. (13 de 10 de 2011). *Ley de Regimen del Sector Eléctrico*.
Recuperado el 1 de 2021, de Lexis:
https://www.celec.gob.ec/transelectric/images/Normativa/LEY_REGIMEN_SECTOR_ELECTRICO.pdf
- Contraloría General del Estado. (13 de 12 de 2014). *LEXIS*. Recuperado el 03 de 2021, de www.oas.org:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Contraloría General del Estado. (2017). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos Conceptos del Control Interno*. Diaz de Santos.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Diaz de Santos.

Cruz, F. L. (2016). *Guía para elaborar el informe de auditoría independiente con base en Normas Internacionales de Auditoría*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Debitia. (5 de Abril de 2017). *debitia cobranzas simples y efectivas*. Recuperado el Diciembre de 2020, de [www.debitia.com.ar: https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/](https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/)

DUEMINT. (24 de Agosto de 2018). *duemint*. Recuperado el Diciembre de 2020, de [blog.duemint.com: https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/](https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/)

Encarnación, V. R., Quesada, S. C., & 3, O. M. (19 de Diciembre de 2019). ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONVERGENCIA A LA NIIF PARA LAS PYMES DESDE LA TEORÍA Y SUS FUNCIONES BÁSICAS PARA EL SISTEMA CONTABLE ECUATORIANO. *Escritos Contables y de Administración*, 10(2), 23.

Enciclopedia Económica. (2019). *Enciclopedia Económica*. Recuperado el Diciembre de 2020, de [www.enciclopediaeconomica.com: https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/](https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/)

Equipo Editorial Fincompara. (6 de Julio de 2020). *FinCompara*. Recuperado el Diciembre de 2020, de [fincompara.mx: https://fincompara.mx/blog/que-es-cobranza/](https://fincompara.mx/blog/que-es-cobranza/)

FINANCIEROS, A. D. (2017). <http://repositorio.utmachala.edu.ec>. Recuperado el Diciembre de 2020, de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9951/1/ECUACE-2017-CA-DE00436.pdf>

Garcés, L. M. (13 de 08 de 2019). *CNEL ep*. Recuperado el 1 de 2021, de [www.cnelep.gob.ec: https://www.cnelep.gob.ec/politicas-del-sector-electrico/](https://www.cnelep.gob.ec/politicas-del-sector-electrico/)

- Gironzini, M. A. (17 de Enero de 2019). *AUDITOOL*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.ouditool.org: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Gómez, J. (22 de Septiembre de 2020). *lemontech Blog*. Recuperado el Diciembre de 2020, de blog.lemontech.com: https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/#;Que_es_la_cobranza_extrajudicial_o_prejudicial
- Ibáñez, S. H. (2017). *Planificación de la Auditoría*. Elearning, S.L.
- ISOtools. (21 de Junio de 2017). *ISOtools*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.isotools.org: <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Isotools. (21 de junio de 2017). *ISOTools Excellence*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.isotools.org: <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Jervis, T. M. (18 de Septiembre de 2017). *Lifeder*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/fuentes-de-investigacion/>
- Manso, M. A. (2015). *Planificación de la Auditoría*. Ediciones Nobel, S.A.
- Martínez, A. (4 de Agosto de 2020). *ConceptoDefinición*. Recuperado el Diciembre de 2020, de <https://conceptodefinicion.de>: <https://conceptodefinicion.de/poblacion/>
- Nadia, L. (18 de Enero de 2018). *Entrepreneur*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.entrepreneur.com: <https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (5 de 2018). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Recuperado el 1 de 2021, de Observatorio

- Regional de Planificación para el Desarrollo:
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/marcos-regulatorios/codigo-organico-de-organizacion-territorial-autonomia-y-descentralizacion-de>
- Ocampo, D. S. (4 de Agosto de 2020). *Investigalia*. Recuperado el Diciembre de 2020, de <https://investigaliacr.com>: <https://investigaliacr.com/investigacion/fuentes-de-informacion-primarias-y-secundarias-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Pombo, J. R. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Porto, J. P., & Merino, M. (2 de Junio de 2018). *Definición.de*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.definicion.de: <https://definicion.de/cobranza/>
- Raffino, M. E. (26 de Mayo de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.concepto.de.com: <https://concepto.de/gestion/>
- Salgado, J. C. (2015). *La Facultad Reglamentaria del Ejecutivo: Atribuciones, intensidad, Problemas del Ejercicio y Control*. Cuenca: ISBN.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito, Pichincha, Ecuador: SENPLADES.
- Tigrero, H. F. (2019). *Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.upse.edu.ec:
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4769/UPSE-TCA-2019-0038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tumbaco, S. J. (09 de 2019). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Recuperado el Diciembre de 2020, de repositorio.ug.edu.ec:
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46538/1/Gutierrez_Sandra_Control%20interno%20en%20gestion%20de%20Cobranzas%20Frubell%20S.A..pdf
- Uriarte, J. M. (5 de julio de 2019). *Característica.co*. Recuperado el Diciembre de 2020, de www.caracteristica.co: <https://www.caracteristicas.co/auditoria/>

- Uturriaga, C. K., Contreras, R. S., & Villavicencio, R. A. (2017). *Auditoría Interna: Perspectiva de vanguardia*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Vega, J. A. (26 de julio de 2016). *Soy Conta*. Recuperado el Diciembre de 2020, de [www.soyconta.com: https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/](https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/)
- Venegas, H. S. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES: Evaluación integral para su negocio*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

APÉNDICES

Apéndice A. Entrevista a la jefa de gerencia CNEL EP- UN Manabí

1. ¿El personal del área de cartera de CNEL EP, UN Manabí cuenta con un manual de funciones donde se establezcan todas sus responsabilidades y tareas?
2. ¿CNEL EP, UN Manabí posee políticas de cobranzas?
3. En CNEL EP, UN Manabí, existe un personal designado específicamente para la gestión de cobranza?
4. ¿La Corporación dispone de procedimientos para recuperar la cartera vencida?
5. ¿Se notifica de manera anticipada a los clientes la fecha en que deben realizar los pagos?
6. ¿Se verifica debidamente los saldos pendientes por cliente para determinar cuáles son las cuentas morosas?
7. ¿En CNEL EP, UN Manabí, existe personal designado específicamente para la recuperación de cartera vencida?
8. ¿Se considera necesario que para mejorar el índice de morosidad la Corporación debe contar con un modelo de cobranza?
9. ¿Existe un código de ética al que debe someterse el personal encargado de realizar la gestión de cobranza?
10. ¿CNEL EP UN Manabí cuenta con un modelo de cobranza que ayude a recuperar carteras vencidas?
11. ¿CNEL EP UN Manabí-Portoviejo evalúa a través de índice de morosidad la cartera vencida?
12. ¿Qué gestión está realizando CNEL EP UN Manabí-Portoviejo para enfrentar el índice de morosidad?
13. ¿Existen acciones para recuperar carteras vencidas, en caso de existir, cuáles son?

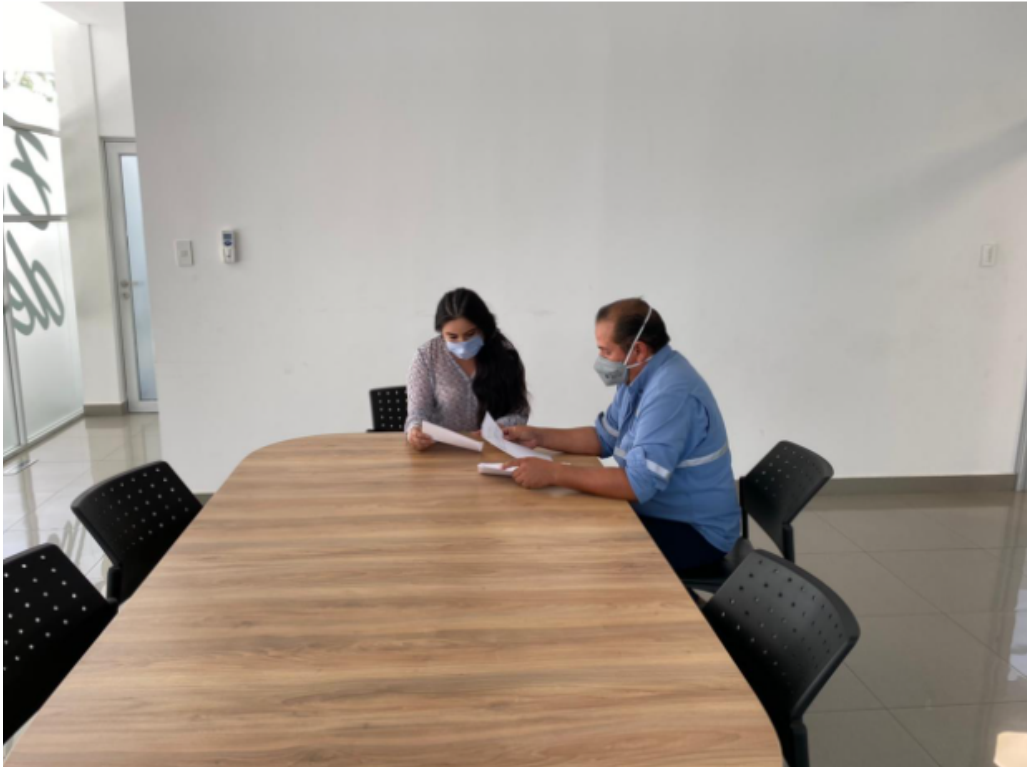
Apéndice B. Entrevista al personal que integra el área de cartera.

1. ¿El personal del área de cartera de CNEL EP, UN Manabí cuenta con un manual de funciones donde se establezcan todas sus responsabilidades y tareas?
2. ¿CNEL EP, UN Manabí posee políticas de cobranzas?
3. ¿En CNEL EP, UN Manabí, existe un personal designado específicamente para la gestión de cobranza?
4. ¿La Corporación dispone de procedimientos para recuperar la cartera vencida?
5. ¿Se notifica de manera anticipada a los clientes la fecha en que deben realizar los pagos?
6. ¿Se verifica debidamente los saldos pendientes por cliente para determinar cuáles son las cuentas morosas?
7. ¿En CNEL EP, UN Manabí, existe personal designado específicamente para la recuperación de cartera vencida?
8. ¿Se considera necesario que para mejorar el índice de morosidad la Corporación debe contar con un modelo de cobranza?
9. ¿Existe un código de ética al que debe someterse el personal encargado de realizar la gestión de cobranza?
10. ¿En comparación de años anteriores, como considera que se encuentra la cartera vencida actualmente (alta, media o baja)?
11. ¿En comparación de años anteriores, como considera que se encuentra la cartera

Apéndice C. Encuesta a clientes

1. Al momento de realizar los pagos ud. Prefiere:
2. ¿Conoce Ud. de algún interés que se genere a causa de atrasos en el pago de facturas generadas por el servicio brindado?
3. ¿Recibe notificaciones con fechas anticipadas para que realice sus pagos a tiempo?
4. ¿Cuántos días Ud. se atrasa en el pago de sus facturas?
5. ¿En caso de atrasarse en los pagos, la Corporación le suspende el servicio?
6. ¿Qué clases de notificaciones recibe cuando se ha atrasado en el pago de su factura)
7. ¿Por que medio recibe Ud. su factura de consumo mensual por el servicio que brinda CNEL EP?
8. ¿Cómo califica Ud. a la persona que se encarga de informarle sus montos adeudados, calificando su actitud de:
9. ¿Alguna vez ha recibido maltratos, insultos o amenazas por el impago de sus facturas por parte de CNEL EP UN Manabi?
10. ¿Considera Ud. que el servicio eléctrico es de vital importancia para la vida diaria?

Apéndice D. Entrevista con el jefe de Recaudación de la Corporación.



Apéndice E. Entrevista con la jefa de Gerencia de CNEL EP.



Apéndice F. Ingreso a las instalaciones de CNEL EP. UN Manabí, Agencia Portoviejo.



Apéndice G. Demostración de los procesos de recaudación.



Apéndice H. Políticas de cobranza CNEL EP- UN Manabí.



RESOLUCIÓN No. GG-RE- 108 -2018

GERENCIA GENERAL

EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 315 de la Constitución de la República, establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

QUE, mediante Decreto Ejecutivo No. 3459 de 13 de marzo de 2013, se creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP;

QUE, el Gerente General de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con fecha 17 de abril de 2014, expidió el Reglamento Para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera;

QUE, es necesario que CNEL EP cuente con normas actualizadas para optimizar la gestión de cobro de la cartera, que permita incrementar los ingresos para mejorar la provisión del servicio eléctrico y otros aspectos relacionados;

QUE, la recuperación de cartera deberá estar acorde a los principios que regulan la administración pública, por tal motivo, es necesario que se establezcan normas que promuevan su gestión de manera: ágil, eficiente, eficaz y oportuna, con el fin de mantener el equilibrio financiero de la Corporación;

QUE, al amparo de lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Directorio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en sesión de 28 de agosto de 2017, decidió nombrar al Edo. Fausto Xavier Valle Baldeón, como Gerente General, y que con Resolución No. DIR-EMCOEP-031-2017 de 06 de septiembre de 2017, el Directorio de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP, resolvió calificar la idoneidad para ejercer el cargo antes indicado para que de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas ejerza la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa;

QUE, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Gerente General está facultado para aprobar y modificar los Reglamentos Internos que requiera la Corporación; y,

En ejercicio de sus atribuciones resuelve expedir el siguiente:


REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA LA GESTIÓN DE DEPURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES



Oficina Central, Av. del Bombero Int. 5 102 Vía a la Costa • BDL OFACE, piso 3 • Guayaquil - Ecuador Telf: (04) 3727 200

Apéndice I. Manual de procedimientos de los procesos de cobranza.

	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE			Código: PR-COM-REC-003
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM/CDG	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2019-04-01	

Datos generales del documento	
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN
	X
	EIMINACIÓN
Nombre del documento:	Procedimiento para ejecutar las actividades de notificación, suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica a los consumidores en bajo, medio y alto voltaje
Código:	PR-COM-REC-003
Versión:	03
Proceso / Subprocesos:	Gestión Comercial / Recaudación y Gestión de Cartera
Observación:	Este procedimiento se actualiza en las siguientes secciones: Objetivo, Alcance, Definiciones, Políticas, Desarrollo, Documentos de referencia.

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Henry Solís	Técnico de Servicios - CORP	
	Michelle Núñez	Directora de Recaudación y Gestión de Cartera (S)	
	Fernando Espinoza	Coordinador Comercial (E)	
	Lucía Salvatierra	Especialista de Control de Gestión	
Revisado por:	David Puelles	Director de Gestión de Procesos	
	Johanna Tomsalá	Gerente Comercial (E)	
	Stalin Arce	Director de Operaciones (E)	
	Walter Romero	Gerente Jurídica	
Aprobado por:	Wálfrido Veintivilla	Gerente General	
Fecha de Aprobación:	30 MAY 2019		



Apéndice J. Autorización para realizar el proyecto de investigación

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD



Oficio Nro. CNEL-MAN-TH-2020-0353-O

Manta, 24 de noviembre de 2020

Asunto: AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

Señora Ingeniera
Andrea Lisette Ruiz Vélez
Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría
UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al documento CNEL-MAN-ARC-2020-3369-E registrado por el área de archivo, relacionado con el permiso correspondiente para la ejecución de prácticas pre profesionales a favor del estudiante ANDREA GABRIELA ALCIVAR FERRIN, en mi calidad de Líder de Talento Humano Subrogante de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP, Unidad de Negocios Manabí, informo que vuestra Petición ha sido aceptada favorablemente.

El estudiante **ANDREA GABRIELA ALCIVAR FERRIN**, realizara sus proyecto en la Agencia Portoviejo bajo la supervisión de la Ing Gema Ballen Faubla quien llevara el registro de asistencia y cumplimiento de funciones asignadas.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Nexar Javier Cobeña Mendoza
LÍDER DE TALENTO HUMANO, SUBROGANTE A MAN

Referencias:
- CNEL-MAN-ARC-2020-3369-E

Anexos:
- ira_andrea_ruiz_rf_54.pdf

Dirección: Calle 7 y Av. Malecón, edificio administrativo CNEL EP + Manta - Ecuador
Teléfono: 05-370-2000
www.cnel.gob.ec



Oficio Nro. CNEL-MAN-TH-2020-0353-O

Manta, 24 de noviembre de 2020

Copia:

Señor Magister
Andrés Mateo Abad Gallardo
PROFESIONAL DE DESARROLLO DE PERSONAL - man

Señora Ingeniera
Sonia Gabriela Grijalva Cedeño
Técnica de Servicios - MAN

Señorita Ingeniera
Gema Liseth Ballón Paubla
Agente de Agencia - MAN

amag

Apéndice K. Solicitud de inicio de Auditoría.

AD/01

NOTIFICACIÓN

Oficio N.º. 001

Portoviejo, 2 de Febrero de 2021

Señores.

CNEL EP, UN MANABÍ, AGENCIA PORTOVIEJO.

Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de esta presente, tengo a bien comunicarle a ud. que mediante orden de trabajo No. 001 suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza, se autorizó el inicio para realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO DURANTE EL PERIÓDO FISCAL 2019, misma que a solicitud de parte interesada fue aprobada por uds., en calidad de Representante de dicha institución, a su vez informo que conforme con la planificación del equipo auditor, las visitas iniciarán el 2 de Febrero de 2021, lo cual solicito de la manera más cordial se colabore con la información requerida y de la disposición de los servidores involucrados, facilitando la obtención oportuna de documentos entre otras herramientas que se necesiten con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en esta auditoría.

Es de vital importancia señalar que esta auditoría se efectuará cumpliendo con los objetivos propuestos por el equipo auditor:

- Examinar la situación del proceso de cobranza utilizando como herramienta las políticas de cobranzas, que posee la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Verificar el impacto del manual de procedimientos de cobro en función de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Comunicar los hallazgos encontrados durante la investigación a las autoridades correspondientes de la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.
- Proponer estrategias como alternativas para disminuir el índice de morosidad en la Corporación Nacional de Electricidad-CNEL EP, UN Manabí, Agencia Portoviejo.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo auditor estará conformado de la siguiente forma: INGENIERO MARCELO MENDOZA en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. ANDREA GABRIELA ALCIVAR FERRÍN.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

ATENTAMENTE,



Apéndice I. Notificación de Resultados.

Notificación de resultados.

Portoviejo, 11 de Marzo del 2021

Señores

CNEL EP, UN MANABÍ-AGENCIA PORTOVIEJO

Ciudad.-

He realizado la Auditoría de Gestión a los procesos de cobranza de la Corporación Nacional de Energía Eléctrica CNEL EP, UN Manabí-Agencia Portoviejo, durante el período fiscal 2019, a corde el cronograma de actividades para el desarrollo de la misma, es mi responsabilidad efectuar un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

La auditoría de gestión se efectuó aplicando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno para el Sector Público, Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y reglamentos aplicados a la entidad. Estas normas demandan que la auditoría sea planificada y ejecutada para recolectar la evidencia necesaria, sobre los procesos de cobranza, por ende mi opinión se proyecta en base a la información que me ha suministrado la entidad.

A continuación se muestran los resultados:

- La información proporcionada no es actualizada ni completa.
- No existen informes ni reportes sobre la evaluación de gestión al departamento de cartera, los cuales certifiquen que están cumpliendo con las políticas y procedimientos estipulados por la empresa.
- No se realiza una evaluación previa a los clientes que califique su historial crediticio.

Particular que informo para su conocimiento.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andrea Belli', is positioned to the right of the typed name.

Srta. Andrea Gabriela Alcívar Ferrín

SUPERVISOR/AUDITOR – EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORÍA Y
CONTABILIDAD.