

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN (AMPLIACIONES DE RED CON MODIFICACIÓN E INSTALACIONES NUEVAS) EN EL SISTEMA AISLADO COBIJA, GESTIÓN 2018.

Objetivo

Emitir pronunciamiento sobre la eficacia de la atención oportuna a las solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red e instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018.

Objeto

Fueron objeto del examen la documentación e información relacionada con las operaciones del proceso de atención de servicios de ampliación con modificación de red e instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, así como la siguiente documentación:

- Detalle de solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red.
- Detalle de solicitudes de servicios de instalaciones nuevas.
- Documentación relacionada a los trámites de las solicitudes de ampliaciones con modificación de red y documentos sobre los trámites de instalaciones nuevas.
- Reportes del Sistema de facturación (FACTUR) relacionados con las solicitudes de ampliaciones con modificación de red e instalaciones nuevas.
- Otra documentación y/o información relacionada con el objetivo de auditoría.

Indicadores

En base al análisis de la documentación relacionada con el proceso de atención a las solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red y solicitudes de instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija, los auditores gubernamentales construimos indicadores que nos permitan determinar la eficacia de los procesos objeto de evaluación, los criterios construidos fueron puestos a conocimiento de los responsables de los procesos y ejecutivos de la empresa mediante Comunicación Interna ENDE-CI-UAIN-6/11-19 de 25 de junio de 2019.

RESULTADOS DEL EXAMEN

2.1 Pronunciamiento

A efectos de medir en términos de eficacia, la gestión realizada en el proceso de atención oportuna a las solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red y solicitudes de instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, se aplicaron los indicadores determinados por los auditores gubernamentales, resultado de la ejecución de la Auditoría Operacional, se emite el siguiente Pronunciamiento:

Resultados logrados

De la aplicación de los criterios de auditoria antes desarrollados, en la auditoria operacional sobre la eficacia de la atención oportuna a las solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red e instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, se tienen los siguientes resultados en términos de eficacia:

Servicio	Cantidad		Porcentaje de eficacia obtenido
	Programado	Ejecutado	
Resultado sobre el indicador de eficacia en atención a las solicitudes de servicios de distribución de ampliación con modificación de red en el Sistema Aislado Cobija	19	18	94,73%
<u>Inspección</u>			
Resultado sobre el indicador de eficacia en atención a las solicitudes de servicios de distribución de instalaciones nuevas en el Sistema Aislado Cobija.	1.532	1.421	92,75%
<u>Instalación</u>			
Resultado sobre las solicitudes de instalaciones nuevas de medidores atendidas en plazo de 20 días hábiles en el Sistema Aislado Cobija	1.532	1.515	98,89%

De la evaluación realizada se tiene que:

- La eficacia en atención a las solicitudes de servicios de distribución de ampliación con modificación de red alcanzo 94,73%.
- La eficacia en la atención a las solicitudes de servicios de distribución (Inspección) de instalaciones nuevas alcanzo un 92,75%.
- Y la eficacia sobre las solicitudes de instalaciones nuevas de medidores atendidas en plazo de 20 días hábiles alcanzo un 98,89%.

Por lo cual, el grado de cumplimiento de objetivos en el proceso de atención oportuna a las solicitudes de servicios de ampliación con modificación de red e instalaciones nuevas en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018 no fue eficaz.

Los resultados detallados anteriormente, originan que las proyecciones de usuarios nuevos en el sistema aislado Cobija durante las gestiones 2016, 2017, 2018 no se estén alcanzando. A continuación se muestra en el siguiente cuadro lo mencionado:

Categoría	Cantidad de usuarios					
	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Residencial	13.719	14.025	14.859	14.825	15.720	73.148
General	2.541	2.478	2.589	2.753	2.890	13.251
Industrial	12	6	4	13	13	48
Minería	0	0	0	0	0	0
Alumbrado publico	105	113	117	96	96	527
Otros	16	35	45	0	0	96
Seguridad	0	0	0	30	30	60
Total proyección Usuarios *	16.392	16.657	17.614	17.717	18.749	87.129

Usuarios Nuevos**	15.424	15.589	17.092	0	0	48.105
Usuarios no alcanzados***	968	1.068	522	0	0	2.558

* Proyección de usuarios para las gestiones según Programa Operativo Anual gestiones 2016, 2017, 2018 y 2019 - 2020 información proporcionado por el Jefe Regional Cobija.

** Usuarios nuevos, según datos por gestiones del sistema de facturación y ventas FACTUR.

*** Cantidad de usuarios a considerar para ajustar las proyecciones de usuarios en las gestiones 2019 y 2020

De lo mencionado, la ineficacia en el proceso de atención a solicitudes de servicios de distribución (Ampliaciones de red con modificación e instalaciones nuevas) en el sistema aislado Cobija, Gestión 2018, genera una afectación al cumplimiento del objetivo estratégico de alcanzar la meta del 97% de cobertura a nivel nacional en el año 2020, donde ENDE Matriz contribuye al cumplimiento de la meta en un 3,10%.

2.2 Deficiencias de control interno significativas relacionadas con el objeto de auditoría

Como resultado de la auditoría operacional sobre la eficacia del proceso de atención a solicitudes de servicios de distribución (ampliaciones de red con modificación e instalaciones nuevas) en el sistema aislado Cobija, gestión 2018, se determinaron deficiencias de control interno significativas relacionadas con el objeto de auditoría, que se considera oportuno informar para conocimiento y acción correctiva inmediata, por parte de los responsables de los procesos y ejecutivos de la empresa, los cuales se presentan a continuación:

2.2.1 Ausencia de documentación sobre tramites de solicitudes de instalación nueva de medidores

2.2.2 Observaciones en la documentación de carpetas de solicitudes de instalación nueva y ampliaciones con modificación de red

2.2.3 Observaciones en reportes del sistema de facturación y ventas (FACTUR)

2.2.4 Falta de control sobre el uso y destino de medidores nuevos

2.2.5 Tiempos prolongados en la atención de solicitudes de ampliación con modificación de red rechazadas (desde la fecha de solicitud hasta la fecha de energización).

Lic. Aud. Remberto Raumir Ignacio
Auditor – Empresa Nacional de Electricidad
Mat. Prof: CAUB – 17253, CDA-U74