

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA EN LOS PROCESOS DE CORTES Y RECONEXIONES PROGRAMADOS POR MORA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, EN EL SISTEMA AISLADO COBIJA DURANTE LA GESTIÓN 2018

#### Objetivo

Emitir pronunciamiento sobre la eficacia en los procesos de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energía eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018.

#### Objeto

Fueron objeto del examen la documentación e información relacionada con los procesos de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energías eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, así como la siguiente documentación:

- Plan Estratégico Institucional 2018-2020.
- Reporte de clientes en mora para cortes del servicio gestión 2018.
- Detalle para reconexiones del servicio gestión 2018.
- Documentación referente al sistema aislado Cobija sobre los procesos de cortes y reconexiones.
- Carpetas de cortes y reconexiones programados durante la gestión 2018.
- Otra documentación y/o información relacionada con el objetivo de auditoría.

#### Indicadores

En base al análisis de la documentación relacionada con el proceso de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energía eléctrica, en el sistema aislado Cobija, los auditores gubernamentales construimos indicadores que nos permitieron determinar la eficacia, considerando los indicadores descritos en las Normas de Auditoría Operacional emitidas por la Contraloría General del Estado.

## RESULTADOS DEL EXAMEN

### 2.1 Pronunciamiento

A efectos de medir en términos de eficacia, la gestión realizada en el proceso de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energía eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, se aplicaron los indicadores determinados por los auditores gubernamentales, del cual se emite el siguiente pronunciamiento:

#### Resultados logrados

De la aplicación de los criterios de auditoría antes desarrollados, en la auditoría operacional sobre la eficacia en los procesos de cortes y reconexiones programadas por mora del servicio de energía eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, se tiene los siguientes resultados en términos de eficacia:



Cortes y Reconexiones del Servicio Eléctrico	Cantidad		Porcentaje obtenido
	Programado	Ejecutado	
Resultado sobre los cortes del servicio ejecutados, en relación a lo programado en el Sistema Aislado Cobija durante la gestión 2018.	11.451	20.999	54,03%
Resultado sobre las reconexiones del servicio ejecutados, en relación a lo programado en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018	10.731	15.794	67,02%
Resultado sobre el servicio de reconexión realizados dentro el plazo establecido, según lo programado en el sistema aislado Cobija	12.292	12.667	97,04%

Corresponde aclarar, que se revisaron en la auditoría el total de cortes y reconexiones ejecutadas, y registrados en el Sistema FACTUR, así como los reportes físicos de cortes y reconexiones proporcionados por el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018.

De la evaluación realizada se tiene que:

- La eficacia en los cortes del servicio ejecutados, en relación a lo programado, alcanzo un 54,03%.
- La eficacia de las reconexiones del servicio ejecutados, en relación a lo programado, alcanzo un 67,02%.
- Y la eficacia del servicio de reconexión realizados dentro el plazo establecido, según lo programado alcanzo un 97,04%

Por lo cual el grado de cumplimiento de objetivos en los procesos de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energías eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la gestión 2018, no fue eficaz.

De lo descrito, la consecución de la estrategia básica detalla en el punto 1.5.1.2 inciso b) del Memorándum de Planificación de Auditoría, se ve afectada el logro de los objetivos de la Estrategia de Fortalecimiento Institucional, los siguientes factores: El eficiente nivel de procesos, la estandarización de normas y procedimientos, la implementación de sistemas de control de gestión, que son pilares fundamentales para mejorar la competitividad en ENDE matriz.

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

Como resultado de la auditoría operacional sobre la eficacia en los procesos de cortes y reconexiones programados por mora del servicio de energías eléctrica, en el sistema aislado Cobija durante la 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 del responsable del proceso y ejecutivos de la Empresa Nacional de Electricidad, los cuales se presentan a continuación:

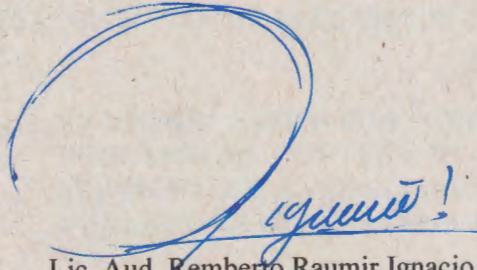
### 2.2.1 Reconexiones del servicio que exceden el plazo de 48 horas (límite admisible)

### 2.2.2 Observación en el registro de datos en el Sistema de Facturación y Ventas FACTUR

### 2.2.3 Falta de gestión para la recuperación de las cuentas comerciales en mora



- 2.2.4 Inconsistencia de datos y falta de verificación de informes presentados por la Empresa Filial ENDE Servicios y Construcciones S.A.
- 2.2.5 Inadecuado archivo de la documentación generada por cortes y reconexiones en el Área Comercial del sistema aislado Cobija.
- 2.2.6 No se cuenta con Manual para el servicio de Cortes y Reconexiones programados.



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