

## **EXAMEN ESPECIAL A LOS PROYECTOS SIGDE (SISTEMA COMERCIAL SICO) DE ELEGALAPAGOS S.A.**

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

##### **MOTIVO DEL EXAMEN**

El Examen Especial a los proyectos SIGDE (Implementación del Sistema Comercial SICO), se realizó en cumplimiento al Plan Anual de Control 2013, de la Unidad de Auditoría Interna de ELEGALAPAGOS S.A., en cumplimiento a la orden de trabajo N.01-AI-2014; del 16 de enero de 2014; por el período comprendido del 01 de julio de 2011 al 15 de enero de 2014 y de conformidad con la modificación autorizada por los señores Miembros del Directorio de acuerdo a resolución No. 005-D-2015, se amplía el presente informe hasta el 15 de enero de 2015.

##### **OBJETIVOS DEL EXAMEN:**

- Verificar y constatar los procesos y resultados del nuevo sistema comercial.
- Verificar si los procesos fueron ejecutados en los tiempos y plazos contractuales.

##### **ALCANCE DEL EXAMEN**

La Auditoría a los proyectos SIGDE (Implementación del Sistema Comercial SICO), cubrirá un período correspondiente del 01 de julio de 2011 al 15 de enero de 2014. Por disposición de los señores Miembros del Directorio se amplía el presente informe hasta 15 de enero de 2015.

##### **BASE LEGAL**

La Empresa está regulada por la Constitución Política de la República del Ecuador, Ley de Compañías, Código de Comercio, Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Código Civil y Legislación Conexa, y por sus Estatutos Sociales.

Disposiciones Legales aplicables:

- Ley de Régimen del Sector Eléctrico
- Normativa interna emitida a través de resoluciones, reglamentos, instructivos y normas legales aplicables.
- Sistema Uniforme de Cuentas para organismos del Sector Eléctrico-SUCOSE.
- Ley Orgánica de Empresas Pública.
- Convenio Interinstitucional.

## **FUNCIONARIOS RELACIONADOS**

La nómina de los funcionarios relacionados

<b>No.</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA DE INGRESO</b>	<b>FECHA DE SALIDA</b>
1	Marco Salao Bravo	Presidente Ejecutivo	22-marz-13	Funciones
		Presidente Ejecutivo (e )	29-nov-12	21-marz-13
		Director Técnico	16-abr-12	28-nov-12
2	José Moscoso Arteaga	Presidente Ejecutivo	03-jun-10	28-nov-12
3	Aníbal Alarcón Flores	Director Administrativo-Financiero	02-jul-07	Funciones
4	Sharon Torres Chica	Directora Comercial	16-oct-08	19-abr-13
5	Nelson Tómalá Bravo	Director Comercial	22-abr-13	Funciones
		Jefe de Agencia	12-nov-09	21-abr-13
6	Milton Aguas Flores	Jefe de Informática y Telecomunicaciones	01-sep-08	Funciones

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### 1. Validación de la línea Base de los Proyectos SIGDE (Sistema Comercial SICO)

##### Antecedentes.

El examen especial a la implementación del Sistema Comercial SICO a ELEGALAPAGOS S.A., se lo realiza en base al Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Fortalecimiento del Sector de la Distribución Eléctrica, realizado y firmado el 11 de Mayo de 2009, entre el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable con varios representantes de Empresas Distribuidoras del país, entre ellas ELEGALAPAGOS S.A. con el fin de cumplir los objetivos planteados, entre ellos el de: Fortalecimiento de la gestión comercial, con el objeto de obtener un sistema de información comercial único a nivel nacional, que integre las mejores prácticas de las empresas, sobre la base de los Sistemas de Información Comercial de la EEQSA y de la CENTROSUR, debido a que estos dos sistemas están funcionando con excelentes resultados en algunas empresas del país.

De acuerdo a oficio No.300-EEPG-PE-2010 de mayo 13 de 2010, el Presidente Ejecutivo Subrogante de ELEGALAPAGOS S.A., Dr. Andrés Rosales solicitó:

*... mediante oficio N.856-EEPG-2010, se nos incluya como empresa beneficiaria del fortalecimiento de la Gestión Comercial e Informática, mediante la implementación del sistema de información comercial único a nivel nacional, sobre la base de los Sistemas de Información Comercial de la EEQSA y de la CENTROSUR, sistemas que están funcionando con excelentes resultados en algunas empresas del país. Nuestro objetivo es ser parte del convenio firmado con fecha 11 de mayo de 2009, denominado "Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Fortalecimiento de la distribución de la energía eléctrica", suscrito entre el Ministerio bajo su representación y los representantes de las empresas Distribuidora de Electricidad a nivel nacional...*

*...reiteramos una vez más nuestra solicitud para que continúe con las gestiones y el proceso que se encuentra pendiente.*

El 15 de junio de 2011, se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional para Transferencia Tecnológica, entre CENTROSUR y ELECGALAPAGOS S.A. por el valor de USD. 147.787,33 en el que se comprometían a prestar los siguientes servicios:  
Cláusula Primera. Objeto del Convenio.

1. *Licenciamiento para el uso del Sistema Comercialización SICO.*
2. *Asesoría y capacitación al personal de ELECGALAPAGOS S.A. para la implantación de los procesos de comercialización.*
3. *Asesoría para la adquisición y configuración del equipamiento y servicios básicos (hardware, software y comunicaciones).*
4. *Instalación, prueba y puesta en marcha de las aplicaciones*
5. *Migración de información.*
6. *Asesoría y capacitación al personal de ELECGALAPAGOS S.A. para la administración y operación de los procesos automatizados.*
7. *Alojamiento de los datos comerciales (hosting) en los servidores de propiedad de CENTROSUR, hasta que ELECGALAPAGOS S.A., adquiera e instale su propio servidor.*
8. *La CENTROSUR, en la implementación del sistema SICO, podría incorporar procesos particulares que dispone ELECGALAPAGOS S.A., de común acuerdo y siempre que no estén en contra de la normativa legal.*

Cláusula Tercera: Plazo de Ejecución del Contrato.- El plazo de ejecución del contrato es de seis meses, contados desde la fecha de suscripción del convenio.

De acuerdo a Oficio No.456-PE-EEPG-2011 del 17 de junio de 2011, el Presidente Ejecutivo de ELECGALAPAGOS S.A., comunica al Presidente Ejecutivo de CENTROSUR, que los administradores por parte de la empresa para la implementación del Sistema SICO son: el Jefe de Informática y Telecomunicaciones y la Directora Comercial (período 16-10-2008 al 30-04-2013).

Con Oficio No.MEER-SCGS-2011-0516-O del 23 de junio de 2011, suscrito por el Subsecretario de Control de Gestión Sectorial Ing. Víctor Orejuela, solicitó a ELECGALAPAGOS S.A:

*“...Con un presupuesto asignado de USD 120.000; una vez que el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Transferencia Tecnológica entre CENTROSUR y ELECGALAPAGOS S.A. fue firmado en días anteriores, se requiere transferir este valor... en calidad de aportes al proceso de fortalecimiento comercial. Por lo que solicita... RUC, número de cuenta bancaria a la que se acreditará la transferencia, tipo de cuenta, nombre del banco, nombre del titular de la cuenta. Cabe resaltar que el valor transferido debe registrarse contablemente, como aportes para futura capitalizaciones a favor del MEER”.*

Dando repuesta a lo solicitado, el Presidente Ejecutivo informó con Oficio N.493-EEPG-PE-2011, del 6 de julio de 2011 informó:

De acuerdo a oficio No.MEER-SCGS-2011-0616-0 del 04 de agosto de 2011, el Subsecretario de Control de Gestión Sectorial Ing. Víctor Orejuela comunicó que:

*“Con fecha 2 de agosto de 2011 y CUR 5002, este Ministerio solicitó al Banco Central realizar una transferencia por el valor de USD. 120.000,00 a la Empresa Eléctrica Galápagos, en calidad de aporte para futura capitalización; recurso que deben ser utilizados en el proceso de fortalecimiento de la gestión comercial.... Sirva remitir el respectivo cronograma de trabajo, que permita a la Subsecretaria a mi cargo, realizar el correspondiente seguimiento...”*

El Presidente Ejecutivo de acuerdo a oficio No.591-EEPG-PE-2011 del 08 de agosto de 2011, da repuesta a lo solicitado:

*“...remito a usted en formato Project el Cronograma de trabajo correspondiente a este importante proceso, el cual se tiene estimado la finalización e inauguración, del nuevo sistema comercial, el 05 de septiembre del presente año”.*

## **2. Corroboración de la Validez y Oportunidad del Registro Financiero.**

### **2.1 Financiamiento y Cuenta Contable.**

Para la implementación del Sistema Comercial SICO, el MEER con oficio No.MEER-SCGS-2011-0616-0 del 04 de agosto de 2011, dio a conocer que, por intermedio del Banco Central se realizó la transferencia por el valor de USD. 120.000,00 el 02 de agosto de 2011, y, con asiento de diario No. 2836 del 31 de agosto de 2011, se registra en la contabilidad de ELEGALAPAGOS S.A.

Se verificó, que el dinero que ingresó, se registró en la cuenta contable 1.0.1.01.02.002 Banco del Pacífico, así como en la cuenta 3.1.1. Aportes Futura Capitalización, subcuenta 3.1.101.01.001.008 Sistema Comercial SICO.

#### **2.1.1 Emisión de Certificado Provisional de Aportación.**

Con fecha 02 de agosto de 2011, ELEGALAPAGOS S.A. emitió el Certificado Provisional de Aportaciones No. 0000132 a favor del MEER, por haber recibido el valor de USD 120.000,00 (Ciento veinte mil 00/100 dólares americanos), para el Sistema de Comercialización SICO.

## 2.2 Costo del Proyecto

El costo de la implementación del Sistema Comercial SICO es de USD. 165.521,81 incluido IVA, de los cuales, USD. 120.000,00 fue transferido por el MEER y la diferencia asumida con fondos propios de la empresa.

De las facturas presentadas por CENTROSUR de los trabajos realizados a la fecha, se ha cancelado un total de USD. 134.956,86 quedando pendiente USD. 12.830,47.

FECHA	FACTURA	SUBTOTAL	IVA	TOTAL	PAGO	C.DIARIO
9-nov-11	19442	31.326,87	3.759,22	35.086,09		
29-dic-11					35.086,09	3269
20-dic-11	20991	34.447,45	4.133,69	38.581,14		
6-ene-12	21520	22.848,30	2.741,80	25.590,10		
9-ene-12	21620	25.816,58	3.097,99	28.914,57		
31-ene-12					93.085,81	104
15-mar-12	23773	6.058,00	726,96	6.784,96		
30-mar-12					6.784,96	539
		<b>120,497.20</b>	<b>14.459,66</b>	<b>134.956,86</b>	<b>134.956,86</b>	

## 2.3 Valor del IVA

El valor de USD. 3.759,22 registrado el 9 de noviembre de 2011, consta dentro del proceso de los valores que están pendientes de aprobación por el SRI.

El pago realizado el 31 de diciembre 2011, por el valor de USD 9.973,48 se registró en la cuenta contable 1.06.01.01.001 Servicios Rentas Internas 12% IVA, crédito tributario, con asiento de diario No.4244 del 31 de diciembre de 2011; se reclasificó a la cuenta contable 1.1.1.9.08.01.001, implementación del Sistema Comercial SICO por la nueva regulación del Art.4 de la Ley de Fomento Ambiental y optimización de ingresos del Estado.

## Conclusión

Los valores registrados como IVA del costo de la implementación del Sistema Comercial SICO, fueron incluidos en el costo del proyecto por el área contable, de acuerdo al Registro Oficial No. 583 del 24 de noviembre de 2011, en el art. 4 de la Ley de Fomento Ambiental y optimización de ingresos del Estado dice: Agréguese a continuación del

tercer inciso de la letra c), número 2, del artículo 66 de la Ley de Régimen Tributario interno lo siguiente:

*De acuerdo al Artículo 66 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno modificado con la Ley de Fomento Ambiental y optimización de Ingresos del Estado Art.4 “No tendrán derecho a crédito tributario por el IVA pagado en la adquisición local las Instituciones, Entidades y organismos que conforman el Presupuesto General del Estado, entidades y organismos de la Seguridad Social, las entidades financieras públicas, ni los Gobiernos Autónomos Descentralizados”*

### **3. Gestiones realizadas ante CENTROSUR sobre novedades en el Sistema Comercial SICO**

Con oficio No.698-EEPG-PE-2012 del 22 de agosto de 2012, dirigido al Presidente Ejecutivo de CENTROSUR, el Presidente Ejecutivo de ELECGALAPAGOS S.A. manifestó:

*“... se vienen presentando incidentes que fueron notificados a su debido tiempo y que en algunos casos han sido superados por el equipo técnico de su representada y en otros casos fueron atendidos parcialmente o siguen latentes, sin tener solución hasta la presente fecha, convirtiéndose en una limitante para el buen desarrollo de nuestra gestión comercial...  
...han trabajado con el equipo de implantación del SICO de la CENTROSUR para buscar en el transcurso del tiempo, soluciones integrales para que el sistema comercial cubra nuestras expectativas, lamentablemente el tiempo que sus funcionarios dedican al soporte requerido es muy limitado.....sin embargo para nosotros se siguen acumulando nuestras necesidades insatisfechas.  
...adjunto un cuadro de novedades existentes a fin de que por su intervención se disponga a los funcionarios del equipo... se gestionen las correcciones respectivas”.*

Mediante oficio No.858-EEPG-PE-2012, del 10 de octubre de 2012, el Presidente Ejecutivo de ELECGALAPAGOS S.A., manifestó al Presidente Ejecutivo de CENTROSUR lo siguiente:

*...se exponían los diversos problemas que tiene mi representada para que disponga los correctivos necesarios, lamentablemente no hemos tenido respuesta oficial a nuestro requerimiento, ni se han emprendido acciones de parte del equipo técnico de su representada para brindar las soluciones deseadas.  
... detallo las nuevas deficiencias detectadas posteriores al 22 de agosto, mismas que se suman a la matriz presentada anteriormente según el detalle 10...”*

A través de oficio No.991-EEPG-PE-2011, del 22 de noviembre de 2012, el Presidente Ejecutivo de ELECGALAPAGOS S.A. manifestó:

*“...Debo de indicar que los problemas existentes hasta la presente fecha, no han sido superados debido a que personal de la entidad que usted representa ha ofrecido un asesoramiento parcial a distancia, de los problemas presentados; sin embargo, el requerimiento mencionado en la matriz de todas las novedades aún no han sido superadas, existiendo deficiencias que necesitan la atención urgente.*

*...reitero la necesidad urgente que tiene mi representada en implementar las soluciones más adecuadas para eliminar las novedades presentan el Software y de esta manera aprovechar todas las bondades y beneficios que implica tener un sistema comercial tan robusto como el SICO.*

*...a través de correo electrónico... Jefe de implantación del SICO, dió a conocer que la capacitación en sitio se realizaría en el mes de noviembre, fecha que ha sido trasladada a diciembre... originando con esto que se sigan retrasando los correctivos y la capacitación, y por ende ELECGALAPAGOS S.A. no puede brindar una atención eficiente, originando además el incumplimiento de la entrega oportuna de información ante los organismos de control...”*

A través de correo electrónico del 23 de enero de 2014, se solicitó al Director Comercial encargado la siguiente información:

- *Del oficio No.698-EEPPG-PE-2012, del 22 de agosto de 2012, de las 62 novedades reportadas, cuantas se dieron soluciones, y,*
- *Así mismo de las 10 novedades reportadas en el oficio No.858-EEPG-PE-2012, del 10 de octubre de 2012.*

Por esta misma vía, el Director Comercial encargado, con fecha 27 de enero de 2014, manifestó:

*“...adjunto a la presente la matriz de novedades que históricamente ELECGALAPAGOS S.A. viene presentando a CENTROSUR, y la cual en el mes de julio se pudieron subsanar la mayoría de las incidencias, quedando pendientes temas de procesos y capacitación.*

*... una de las comunicaciones remitidas al Ing. Byron Sánchez, para concretar un cronograma que permita cerrar esta matriz y el convenio de transferencia tecnológica, pero hasta la presente fecha no se ha concretado”.*

De acuerdo a la matriz proporcionada por el Director Comercial y revisada por Auditoría Interna, se constató que de las 87 novedades reportadas a CENTROSUR de acuerdo al cuadro que precede quedarían: **(Anexo No.01)**

<b>Novedades del SICO</b>	
Solucionadas	78
Pendientes	6
Capacitaciones pendientes	3
<b>Total</b>	<b>87</b>

## **Conclusión.**

El Presidente Ejecutivo, a través de varios oficios dirigidos a la CENTROSUR dio a conocer las novedades suscitadas en el Sistema Comercial SICO, las mismas que fueron solucionadas en su mayoría, quedando pendiente un 6,90% del total de los requerimientos solicitados.

## **Hecho Subsecuente.**

A través correo electrónico del 03 de marzo de 2015, el Director Comercial Encargado actualizó la matriz de requerimientos que se encontraba pendiente en la que consta que todas fueron solucionadas y que las capacitaciones se impartieron desde el 25 al 31 de enero de 2015, a todo el personal de primer y segundo nivel de las áreas Comercial y Financiero, los mismos que se trasladaron a la ciudad de Cuenca; con estas instrucciones se aclararon las dudas y diferencias que existían en la información para el ingreso del registro contable.

### **3.1 Valor por Gestión de Cobranza**

Vía correo electrónico el 06 de febrero de 2014, se comunicó al Director Comercial encargado:

*“Se ha revisado el acta de trabajo entre el personal de la empresa ELECGALAPAGOS S.A. y CENTRO SUR C.A., sobre el soporte técnico del Sistema Comercial SICO, en el cual consta el siguiente tema:*

#### ***Cortes Retiros y Reconexiones***

*... el rubro de Gestión de Cobro no se está generando en la facturación por lo que el personal de CENTROSUR deberá verificar el módulo de facturación del Sistema Comercial SICO.*

*Acorde a esta información sírvase indicarnos, si a la actualidad estos requerimientos ya se aplicó a todos los clientes que no cancelan en la fecha de pago”.*

Por esta misma vía el Director Comercial Encargado manifestó:

*“... este particular fue superado y a partir del mes de agosto del 2013, ya se cuenta con el rubro de gestión de cobro para los clientes a quienes se les realizó el corte efectivo del servicio por mora en el pago.*

Mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2014, la Asistente Comercial, nos informa, que los valores que se cobran por mora a los clientes de ELECGALAPAGOS S.A. es el siguiente:

*Tasa Activa (Banco Central del Ecuador) 8,17 x 1,1 (valor adicional que CENTROSUR cobra por mora) = 8,99 INTERES POR MORA aplicado a ELEGALAPAGOS .S.A*

*Con la implementación del Nuevo Sistema Comercial a finales del 2011 y migración de la información del ELECFATUR al SICO, se tomaron los datos que se aplicaban por interés en la CENTROSUR. Se ha mantenido conversaciones con la Presidencia Ejecutiva para que se establezca un valor Institucional, pero aún no existe ninguna regulación.*

## **Conclusión**

Existe un tiempo límite para el pago de las facturas, el mismo que si los clientes no cancelan en este lapso, en el Sistema Comercial SICO automáticamente se carga el porcentaje de interés por mora, el cual corresponde a la tasa activa del Banco Central del Ecuador; a su vez, también se aplica el rubro por gestión de cobranza a los clientes que se les ha efectuado el cortado de energía.

## **3.2 Servidores del Sistema Operativo**

Se comunicó al Jefe de Informática, a través de correo electrónico del 6 de febrero de 2014, lo siguiente:

*Se ha revisado el Memorando No. EEPG-UIT-2012-0133, del 21 de junio de 2012, enviado por usted al Presidente Ejecutivo, en el cual manifiesta:*

*“ELEGALAPAGOS S.A. adicionalmente invirtió en un Servidor iSeries IBM Power 720, que soporta el Sistema Operativo AS400 y también según la solicitud de funcionarios de Centro Sur C.A. se incorporó un Servidor con Sistema Operativo Centros OS y se instalaron Servicios para WebServices en Tomcat, todo esto se tiene listo y en línea por parte de ELEGALAPAGOS S.A., el cuál este último servidor aún no ha sido usado por parte de Centro Sur C.A. para mejora de transacciones en línea y Facturas, este está listo por el lapso de dos meses y reportados oportunamente.*

De acuerdo a esta información sírvase indicarnos, si a la actualidad este servidor se encuentra en funcionamiento y brindando el servicio adecuado a nuestra Institución.

Con fecha 06 de febrero de 2014, a través de correo electrónico, el Jefe de Informática manifestó:

*“... efectivamente en ese tiempo no fuimos atendidos, pero gracias a la presión y gestiones realizadas por el suscrito nos supieron atender y al momento ese servidor se encuentra operativo con los siguientes servicios que se han ido incorporando a lo largo del tiempo:*

- *Transacciones en línea*
- *Emisión de facturas*
- *Código Único Nacional*
- *Sistema Renovadora*

#### **4. Capacitaciones a los Servidores del Área Informática y Comercial.**

##### **4.1 Costos Generados por Comisiones de Servicio a los Servidores de ELECGALAPAGOS S.A.**

En el área comercial, a nivel provincial desde el 2011 hasta enero de 2014, han laborado 16 servidores públicos: 10 con nombramientos, y 6 por contratos, de los cuales, 4 en la actualidad no prestan sus servicios en la empresa. Se verificó las comisiones de servicio del personal del área Comercial e Informática que asistió a las capacitaciones del Sistema Comercial SICO, en el cual se ha invertido un total de USD. 29.326,87.

<b>Servidores Capacitados</b>	<b># de Servidores</b>	<b>Valor USD.</b>
Director Comercial	2	6.732,86
Personal Servicio al Cliente y Recaudación	8	11.900,40
Personal contratado	5	4.100,88
Informática	2	6.592,73
		<b>29.326,87</b>

De la verificación a los Comprobantes de Diario y Pago del Jefe de Informática se constató, que existen, dos veces el depósito con la misma solicitud de comisión de servicio, se comunicó al Director Administrativo Financiero, a través de correo electrónico del 14 de marzo de 2014, lo siguiente:

*“De la información que me encuentro revisando para el examen SICO, me encontré con la novedad que, al Jefe de Informática se le ha acreditado dos veces con el mismo número de solicitud de licencia, el CP. # 517 del 30 de abril de 2013, por el valor de USD 620,00 y CD # 260 del 31 de mayo de 2013, por USD. 472,64.*

*La comisión de servicio fue para la ciudad de Cuenca, pero por daños ocasionados en los servidores de la oficina Matriz, se tuvo que trasladar de Cuenca a Quito. El servidor entregó su liquidación de comisión de servicio, de acuerdo al CP # 833 del 25 de junio de 2013, le volvieron a depositar una diferencia de USD. 394,31 a favor del servidor.*

*Particular que comunico, para que se rectifique este diario, y, se registre de acuerdo como fue realizada la comisión, así mismo se comunique al funcionario de los cambios...”*

Dando respuesta el Director Administrativo- Financiero, a través de correo electrónico del 10 de junio de 2014, manifestó

*“De acuerdo al informe de la Sra. Contadora General me permito informar que el saldo pendiente de las comisiones de servicio del Sr. Milton Aguas, fue descontado una parte ya que el valor pendiente a diciembre 2013, fue de USD 712 entre ellos los USD 620 que usted menciona, solo que en vista que el servidor no alcanzo sueldo no se le pudo descontar todo”.*

Se solicitó copia del rol de pago del mes de mayo del Jefe de Informática y se verificó que se realizó el descuento por el valor de USD 439,00.

La norma de control 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas, párrafo 2 dice:

*“Los saldos de los auxiliares se conciliarán periódicamente con los saldos de la respectiva cuenta de mayor general, con la finalidad de detectar la existencia de errores para efectuar los ajustes correspondientes”.*

## **Conclusión**

Se capacitó a servidores públicos de contratos eventuales, los mismos que se llevaron los conocimientos adquiridos, no implementaron manuales y no capacitaron al personal que les reemplazaría.

El área Financiera transfirió por dos ocasiones al Jefe de Informática, el mismo valor por comisión de servicio y con el mismo número de solicitud de licencia; esta diferencia se reflejó desde mayo del 2013 hasta mayo de 2014, en que fue descontado a través del rol de pago.

## **Recomendación No.**

### **Al Presidente Ejecutivo**

1. Disponga al Director Comercial, que todo curso, taller y capacitaciones sobre el Sistema Comercial SICO a ejecutarse, se las realice de manera preferencial con los servidores públicos de carrera administrativa.
2. Disponga al Director Administrativo Financiero, dé cumplimiento con la norma de control 405-06 Conciliación de los Saldos de las Cuentas.

#### **4.2. Manuales de Operación del Sistema Comercial SICO**

En el Convenio de Cooperación Interinstitucional para Transferencia Tecnológica entre CENTROSUR y ELEGALAPAGOS S.A. en la cláusula Cuarta obligaciones de las partes, de la CENTROSUR ítem 3 dice

*“Entregar en versiones digital e impresa los modelos de procesos y los manuales de operación del sistema SICO”.*

A través de correo electrónico se solicitó a las servidoras/es públicos del área Comercial que manejan el sistema SICO, si cuentan con el Manual de Procedimiento.

- De los servidores públicos que dieron respuesta a lo solicitado fueron: Asistente Comercial, Servicio al Cliente de Santa Cruz y San Cristóbal y Recaudador de la Matriz.
- Las servidoras públicas que no dieron respuestas son, las recaudadoras de Isabela, y Santa Cruz.

Las servidoras públicas de la Agencia Santa Cruz y las Asistentes Comerciales de San Cristóbal cuentan con el manual de operaciones, la servidora pública de servicio al cliente y recaudador de San Cristóbal manifestaron que no han recibido y cuentan con un manual que le entregaron cuando asistió al taller en la CNEL Guayaquil.

#### **Conclusión**

La CENTROSUR a través de correo electrónico realizó la entrega de los Manuales de Operación a la Directora Comercial (periodo 16-10-08 al 19-04-13), de ELEGALAPAGOS S.A., para que sean conocidos por el personal que maneja el Sistema Comercial SICO, los mismos que no han sido socializados o entregados a todos los servidores públicos involucrados en el mismo.

#### **Hecho Subsecuente.**

En agosto de 2014, el Director Comercial Encargado, implementó una carpeta virtual No.19 en la Red Pública de la empresa, donde constan los Manuales del SICO, la misma que tiene acceso a todos los usuarios.

## **5. Validación de la Liquidación Del Proyecto SIGDE (Sistema Comercial SICO), Cancelación, Liquidación y Acta Entrega – Recepción.**

Con fecha 03 de febrero de 2014, a través de correo electrónico se solicitó al Director Administrativo-Financiero nos facilite copia del último pago realizado a la CENTROSUR.

A través de esta misma vía, el Director Administrativo-Financiero manifestó:

*“Me permito informar que únicamente existen los pagos que ya fueron remitidos para su revisión. Respecto al Acta que usted menciona, desconozco si fue firmada y únicamente en DAF existen los documentos que usted ha podido verificar”*

A través de correo electrónico, del 06 de junio de 2014, se solicitó al Director Comercial encargado, nos facilite una copia del Acta Final de entrega recepción del Sistema Comercial SICO.

Por esta misma vía el 06 de junio de 2014, el Director Comercial Encargado nos informó:

*“No se ha suscrito el acta finiquito de la transferencia tecnológica aún; se ha solicitado a CENTROSUR varias veces que se cierre el convenio y se reciba formalmente el sistema por medio de una comisión técnica bipartita que corrobore la implementación, capacitación y manuales de procesos, pero aún no se conoce pronunciamiento al respecto”.*

A través de correo electrónico del 06 de junio de 2014, se solicitó al Director Comercial encargado, lo siguiente:

*“Informe cuales son los motivos por los que no se ha podido suscribir el acta de finiquito, de acuerdo al convenio el plazo era de 12 meses, por lo que han transcurrido más de 2 años y el mismo ya debería estar concluido”.*

El Director Comercial encargado a través de correo electrónico del 06 de junio de 2014, manifestó:

*El finiquito está pendiente por lo siguiente:*

- *En el año 2012, ELEGALAPAGOS definió una matriz con 96 requerimientos no atendidos por CENTROSUR, por lo cual el Presidente Ejecutivo dispuso la atención de los requerimientos como condicionante para la firma del finiquito y liquidación final del valor del sistema.*
- *En julio del 2013, ELEGALAPAGOS mantuvo reuniones con el equipo tecnológico del SICO y pudieron superarse 80 requerimientos de la matriz planteada en el 2012, quedando pendientes 16 requerimientos por*

*cumplir, los cuales según los técnicos de Centro Sur se atenderían el mes siguiente, pero esto no se ha concretado aún.*

- *Desde esa fecha se ha insistido en la atención de los requerimientos pendientes y nuevos temas que requieren de soporte entre el área financiera y comercial como: ajuste de garantías; reportes de depósitos a favor de clientes; re facturaciones que incrementan los fondos a terceros; errores en anexos transaccionales, pero son temas que se siguen manteniendo como pendientes por falta de tiempo por parte de CENTROSUR.*

*Actualmente se está gestionando una reunión de trabajo que viabilice estos temas y permita que mediante un comité técnico bipartito se reciba el sistema y se corrobore la capacitación, manuales de procesos y funcionalidad que determina el convenio.*

A través de correo electrónico del 10 de marzo de 2015, se solicitó al Jefe de Informática y Telecomunicaciones copia del Acta entrega Final del Sistema Comercial SICO, y gestiones realizadas de la misma.

El Jefe de Informática y Telecomunicaciones a través de correo electrónico del 10 de marzo de 2015 manifestó.

*“.. Está encargado de la revisión del Acta el Director Comercial, quedamos de acuerdo enviarla en este mes de Marzo para la revisión de los delegados de Centro Sur C.A. que están a cargo porque en la empresa mencionada se han movido algunos cargos”.*

## **Conclusión**

ELECGALAPAGOS S.A. y CENTROSUR S.A. no han suscrito el acta entrega-recepción final, documento que debió haberse firmado en octubre de 2012, después de instalada la transferencia Tecnológica, como se consta en el Convenio de Cooperación Interinstitucional para Transferencia Tecnológica (CENTROSUR), clausula séptima: Acta.

Lo expresado no se modifica en virtud que hasta el 10 de marzo 2015, no se suscribe el acta entrega – recepción por la Transferencia Tecnológica.

### Recomendación No. 3

#### Al Presidente Ejecutivo.

Disponga a los coordinadores del convenio de Cooperación Interinstitucional, realizar las gestiones para la suscripción del Acta entrega final del Sistema Comercial SICO.

#### 6. Balance Financiero

##### a. Validación de los Recursos recibidos y determinación del saldo del Programa

El fondo recibido por el MEER para la implementación del Sistema Comercial SICO fue de USD. 120.000,00 que frente al costo total del Programa se tiene:

Descripción	Valor
Costo Total de Implementación SICO	177.114,20
Costo de Implementación (CENTROSUR)	147.787,33
Gastos de Comisión de Servicios	29.326,87
Valor asumido por el MEER	120.000,00
Valor asumido por la Empresa	57.114,20
Valor pendiente por Cancelar a CENTROSUR	<b>12.830,47</b>

De acuerdo al cuadro que antecede el valor de USD. \$ 12.830,47 se encuentra pendiente de cancelar a CENTROSUR S.A., porque aún no se procede con la suscripción del acta entrega-recepción definitiva.

Atentamente,



Ing. Cecilia Fernández C.  
**AUDITORA INTERNA**