



MEMORANDO PE-0942-2019

PARA: DIRECTOR COMERCIAL
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
DIRECTORA DE RELACIONES INDUSTRIALES (E)
DIRECTOR DE LA ZONA ORIENTAL PASTAZA (E)
DIRECTOR DE LA ZONA ORIENTAL NAPO

DE: PRESIDENTE EJECUTIVO

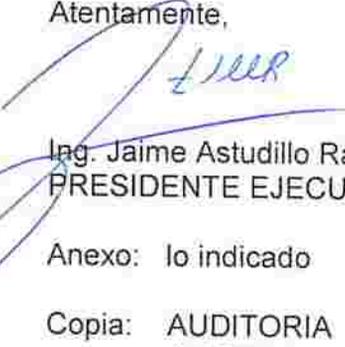
ASUNTO: REMÍTESE COPIA DE MEMORANDO AI-0096-2019 Y
DISPÓNESE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

FECHA: Abril 29, 2019

La señora Auditora General (e), en memorando AI-0096-2019, cuya copia adjunto, ha presentado a esta Presidencia Ejecutiva el informe sobre el examen especial al ingreso y almacenamiento de la información de los clientes de la EEASA, por el periodo comprendido entre el 01 de abril del 2013 y el 31 de diciembre del 2018.

Con base en lo indicado, agradeceré a ustedes dar atención a las recomendaciones que se incluyen en el mencionado informe.

Atentamente,


Ing. Jaime Astudillo Ramírez
PRESIDENTE EJECUTIVO

Anexo: lo indicado

Copia: AUDITORIA
ARCHIVO

JAR/Ruth T.



T: 12805-19

MEMORANDO AI-0096-2019

PARA: PRESIDENTE EJECUTIVO
DE: AUDITORA GENERAL ENC.
ASUNTO: INFORME SOBRE EL EXAMEN ESPECIAL AL INGRESO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A., POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ABRIL DEL 2013 Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.
FECHA: ABRIL 25, 2019



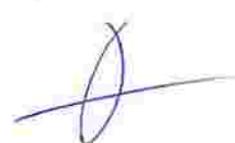
En cumplimiento al Plan Anual de Labores de la Unidad de Auditoría Interna para el año 2019, el mismo que fue aprobado por el Directorio de la EEASA mediante resolución No. 64-2018 del 20 de diciembre del 2018, la Unidad de Auditoría Interna realizó el Examen Especial al Ingreso y Almacenamiento de la Información de los Clientes de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., por el período comprendido entre el 1 de abril del 2013 y el 31 de diciembre del 2018.

El presente informe es puesto a consideración de la Administración, a fin de que salvo su mejor criterio sea puesto en conocimiento del Directorio de la EEASA.

Atentamente,


Dra. María Elena Guevara U.
AUDITORA GENERAL ENC.

MGU/RCC/

Sec. Gral.: Pedir dictado.






UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

ORDEN DE TRABAJO:	AI-01-2019
-------------------	------------

**EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE
S.A. EEASA**

INFORME GENERAL

<p>INFORME SOBRE EL EXAMEN ESPECIAL AL INGRESO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A., POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ABRIL DEL 2013 Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>

ÍNDICE

	Página No.
GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
CAPÍTULO I	
<u>INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</u>	
1. ANTECEDENTES	4
2. MOTIVO DEL EXAMEN	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE DEL EXAMEN	5
4. LIMITACIÓN AL ALCANCE	5
5. BASE LEGAL	5
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
7. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD	6
8. SERVIDORES RELACIONADOS	6
CAPÍTULO II	
<u>RESULTADOS DEL EXAMEN</u>	
1. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	8
2. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	8
3. INGRESO DE INFORMACIÓN DE CLIENTES	14
4. ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SISCOM	33



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CIAC	Centro Integrado de Atención al Cliente
EEASA	Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.
ENC.	Encargado / a
DC	Departamento Comercial
DZOP	Departamento Zona Oriental Pastaza
DZON	Departamento Zona Oriental Napo
MERNNR	Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables
SISSOL	Sistema Atención de Solicitudes
SISCOM	Sistema Informático Comercial
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SDCEE	Subsecretario de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables
VEER	Viceministro de Electricidad y Energía Renovable del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables

35

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, se encarga de la distribución y comercialización de energía eléctrica a cerca de 273.021 clientes distribuidos en su área de concesión, que comprenden las provincias de Tungurahua y Pastaza, en su totalidad; los cantones: Pastaza, Huamboya y Pablo Sexto en la provincia de Morona Santiago; y, la parte sur de la provincia de Napo, que incluye su capital Tena, Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola, en las mejores condiciones de calidad y confiabilidad posibles; a fin de garantizar la continuidad y la calidad del servicio, encaminados a la satisfacción del cliente.

Dentro de este contexto para la calidad del servicio comercial, que se encuentra ligado estrechamente con el cliente, se han ido implementando diferentes procesos que permiten mantener actualizada la información de los clientes de la EEASA, y de ésta forma comunicarse en tiempo real, mediante la notificación de mensajes de texto de distintos servicios relativos al consumo de energía eléctrica.

2. MOTIVO DEL EXAMEN

El presente examen se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Labores de la Unidad de Auditoría Interna para el año 2019, aprobado por el Directorio de la EEASA mediante resolución No. 64-2018 del 20 de diciembre del 2018, y a fin de atender el requerimiento de la Presidencia Ejecutiva, mediante memorando PE-2070-2018 de septiembre 19 del 2018, que manifiesta lo siguiente:

"En virtud de los antecedentes indicados, agradeceré a usted que de manera preferente se sirva realizar un examen especial para determinar las responsabilidades en el presente caso. En este examen, deberá adicionalmente analizar dos temas a saber:

(...)

2. La desaparición de cierta información de la base de datos del Departamento Comercial que se informó en memorando DC-FAC-046-2018, cuya copia adjunto."

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si los procedimientos aplicados para el ingreso y almacenamiento de información de los clientes de la EEASA, tales como: cédula de identidad, teléfonos y dirección electrónica, son adecuados conforme a los requerimientos institucionales, para una efectiva comunicación empresa - cliente.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Verificar el procedimiento de ingreso y almacenamiento de información de los clientes, en lo relacionado a cédula de identidad, teléfonos y dirección electrónica, a partir de mayo del 2013;

43

- b. Identificar las causas de la pérdida de información de correos electrónicos y números de teléfono celular y convencional de ciertos clientes de la base de datos del sistema SISCOM, según lo reportado por la Presidencia Ejecutiva; y,
- c. Preparar el respectivo informe, con los resultados de la evaluación y remitir a la Administración de la EEASA.

4. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen especial al ingreso y almacenamiento de la información de los clientes de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, se realizó por el período comprendido entre el 1 de mayo del 2013 y el 31 de diciembre del 2018, fecha de corte de la presente auditoría, pero ciertos aspectos fueron analizados hasta el mes de abril del 2019.

5. BASE LEGAL

a. Normativa Interna:

- ✓ Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016;
- ✓ Normas y políticas de recursos tecnológicos y de seguridad informática, aprobado por la Presidencia Ejecutiva aprobado el 8 de enero del 2019; y,
- ✓ Instructivo de servicio, aprobado por Presidencia Ejecutiva el 6 de febrero del 2019.

b. Normativa Externa:

- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, publicada en el Registro Oficial, Suplemento 418 del 16 de enero del 2015;
- ✓ Reglamento Sustitutivo al Reglamento del Suministro del Servicio de Electricidad; y,
- ✓ Regulación No. ARCONEL 004/18 Distribución y comercialización de energía eléctrica.

c. Otros Documentos:

- ✓ Contratos para la actualización de información a los clientes de la EEASA; y,
- ✓ Otros documentos y demás disposiciones relacionadas con el tema a examinar.

d. Sistema Informático:

- ✓ Sistema Comercial, SISCOM; y,
- ✓ Sistema Integrado de Servicio al Abonado, SISA.



6. ESTRUCTURA ORGÁNICA

A continuación, se presenta la estructura orgánica de los departamentos que fueron examinados:



Gráfico No. 1:
Fuente:

Estructura Orgánica EEASA
Departamento Relaciones Industriales EEASA

7. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

Los objetivos que se incluyen en el Plan Estratégico 2018 - 2021, son:

- Incrementar la calidad de servicio de energía eléctrica;
- Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica;
- Incrementar la eficiencia empresarial;
- Incrementar el uso eficiente de los recursos y la obtención de resultados;
- Incrementar el desarrollo del talento humano;
- Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico;
- Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad; y,
- Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión.

8. SERVIDORES RELACIONADOS

El personal responsable de la actividad bajo examen es el que sigue:

✓ **Presidencia Ejecutiva**

Ing. Jaime Astudillo Presidente Ejecutivo

✓ **Departamento de Planificación**

Ing. Luis Marcial Director Departamental
Ing. René Terán Coordinador Informático

✓ **Departamento Comercial**

Ing. Héctor Bustos Director Departamental
Ing. Fabián Abril Jefe Sección Clientes
Ing. Xavier Lara Jefe Sección Procesamiento Facturación
Ing. Henry Córdova Jefe Área Informática DC
Personal que ingresa y actualiza





Información del cliente

✓ **Departamento Zona Oriental Pastaza**

Ing. Patricio Garzón	Director Departamental hasta el 31 de mayo del 2018
Ing. Manuel Jaramillo	Director Departamental (E) desde el 1 de junio del 2018
Ing. Klaus Toasa	Jefe Sección Comercial
Personal que ingresa y actualiza Información del cliente	

✓ **Departamento Zona Oriental Napo**

Ing. Nelson Muso	Director Departamental
Ing. Marco Chagcha	Jefe Sección Comercial
Personal que ingresa y actualiza Información del cliente	

17

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

La Unidad de Auditoría Interna, efectuó el examen especial al ingreso y almacenamiento de la información relacionada con la cédula de identidad, teléfonos y dirección electrónica de los clientes de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, presentando los siguientes resultados:

1. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

De la revisión a los exámenes y evaluaciones realizadas por los entes de control tanto interno como externos de los últimos cinco años, se evidenció que a la fecha de nuestra intervención, no se han emitido informes sobre el ingreso y almacenamiento de la información relacionada con la cédula de identidad, teléfonos y dirección electrónica de los clientes de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA; por lo tanto, no se disponen de recomendaciones que deban ser evaluadas.

2. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

2.1 SISTEMA INFORMÁTICO SISCOM

La gestión comercial en la EEASA está a cargo de la facturación, recaudación y atención al cliente, en sus diferentes requerimientos. Estas actividades se procesan a través del sistema informático denominado Sistema Comercial, SISCOM.

De acuerdo a lo indicado por el Jefe de Procesamiento Facturación del Departamento Comercial, mediante memorando DC-FAC-069-2019 de fecha 28 de febrero del 2019, la nueva versión del sistema SISCOM, se inició aproximadamente en el año 1998, elaborado en el software de desarrollo PowerBuilder 5.0, y la base de datos SQL Server cuyo análisis, programación e implementación, fue realizado por la firma Delta Montero; posteriormente, en el año 1999, con el asesoramiento de la firma ENKADOR, se realizó una reingeniería de procesos, elaborando un nuevo análisis y desarrollo de la nueva estructura de la base de datos del sistema SISCOM.

En el año 2000, se puso en operación el servidor RS6000 de IBM, que mantenía la información con el motor de base de datos SYBASE y en el año 2008, se procedió a la migración a ORACLE, base de datos en el que actualmente se encuentra desarrollado el sistema SISCOM.

El sistema SISCOM ha venido evolucionando en base a los requerimientos que se han presentado por parte de los organismos de control interno y externos; es decir, cambios solicitados en los cálculos o programas que disponen los organismos de control y regulación del sector eléctrico, en beneficio de los clientes.

2.2 USUARIOS DEL SISTEMA SISCOM

a. Usuarios existentes

El listado de usuarios que cuentan con claves de acceso para el ingreso al sistema SISCOM, proporcionado por la Sección Procesamiento de Facturación, mediante memorando DC-FAC-069-2019 de fecha 28 de febrero del 2019, a la presente fecha, es el siguiente:

DATOS GENERALES CUENTAS	EDITAR	CREAR	BORRAR	IMPRIMIR	ACTIVO
86 CLAVES	S	S	S	S	S
2 CLAVES	S	N	S	S	S
2 CLAVES	S	N	N	S	S
2 CLAVES	S	S	N	S	S
1 CLAVE	S	S	N	N	S

TABLA BASE DE DATOS USUARIOS MAESTRA MEDIDORES MAESTRA ABONADOS CUENTA	INSERTAR	ACTUALIZAR	BORRAR
131 CLAVES	S	S	N
11 CLAVES	S	S	S

ACTUALIZACIÓN TELÉFONOS, CÉDULA, EMAIL	EDITAR	CREAR	BORRAR	IMPRIMIR	ACTIVO
58 CLAVES	S	S	S	S	S
1 CLAVE	S	N	S	S	S

Entre los accesos vigentes, se determinó lo siguiente:

- ✓ Se incluyen usuarios que ya no laboran en la EEASA y cuyos permisos les posibilitan actualizar datos de clientes, procesos de altas y tablas maestras de abonados - cuenta y medidores en el sistema SISCOM, como se observa a continuación:

USUARIO	NOMBRE USUARIO	OPCIÓN DEL SISTEMA	EDITAR	CREAR	BORRAR	IMPRIMIR	ACTIVO
ACASTILLO	ANDRES CASTILLO	ACTUALIZACIÓN TELÉFONOS, CÉDULA, EMAIL	S	S	S	S	S

USUARIO	NOMBRE USUARIO	OPCIÓN DEL SISTEMA	EDITAR	CREAR	BORRAR	IMPRIMIR	ACTIVO
RMUYULEMA	RAUL MUYLEMA	DATOS GENERALES CUENTAS	S	S	S	S	S

USUARIO	NOMBRE USUARIO	PROPIETARIO	NOMBRE TABLA	PRIVILEGIO		
				INSERTAR	ACTUALIZAR	BORRAR
ACASTILLO	ANDRES CASTILLO	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	S	S
MMORA	MERCEDES MORA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	S	S
DALDAZ	OSWALDO ALDAZ	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	S	S
RMUYULEMA	RAUL MUYLEMA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	S	S

En los casos de retiros de personal de la EEASA, se elabora un memorando con los requisitos a ser presentados previo a la liquidación de haberes, preparado por el Departamento de Relaciones Industriales y firmado por la Presidencia Ejecutiva; la copia de este documento es enviado únicamente a los departamentos de Relaciones Industriales, Planificación (Coordinador Informático) y Financiero. En el numeral 4 de los requisitos, se indica lo siguiente:

4. Entrega de los documentos, carnet institucional, trabajos a su cargo, claves de acceso a sistemas informáticos. Lo subrayado es propio.



Por su parte, el Coordinador Informático del DP como administrador del servicio de internet en la EEASA, procede a cerrar únicamente la clave de acceso del correo electrónico personal del funcionario que se retira de la institución.

Al respecto las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, aprobada por la Presidencia Ejecutiva el 8 de enero del 2019, en su parte pertinente expresa lo siguiente:

"5.4 POLÍTICA CUENTAS DE USUARIOS PARA ACCESO A SISTEMAS INFORMÁTICOS

CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

El usuario, director o jefe inmediato podrá solicitar la cancelación de cuentas al momento de renuncia, despido, jubilación, traslado, muerte, licencia extraordinaria, ascenso, cambio de puesto o funciones. El usuario, jefe inmediato o la oficina de Recursos Humanos deberá notificar puntualmente al responsable de tecnología la baja de éste usuario y solicitar la cancelación de sus accesos a los sistemas". Lo subrayado es propio.

PROCEDIMIENTO

ANEXO A FORMULARIO A		
SOLICITUD DE CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y ACCESO A SISTEMAS INFORMÁTICOS		
NUEVA []	MODIFICAR []	CANCELAR []
DATOS SOLICITANTE:		
DEPARTAMENTO:		
ROL SOLICITANTE:	NOMBRE:	CARGO:
NÚMERO DE EXTENSIÓN:	E-MAIL:	

Como se observa, la denominación del formulario que se incluye en las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, numeral 5.4 Política cuentas de usuarios para acceso a sistemas informáticos, cancelación de cuentas de usuario, indica "SOLICITUD DE CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y ACCESO A SISTEMAS INFORMÁTICOS", aspecto que no tiene relación con la actividad de modificación y cancelación, que se incluye en el formulario.

- ✓ Se identificaron dos cuentas de usuarios para la misma persona y con los mismos permisos de acceso al sistema SISCOP, como se indica a continuación:



USUARIO	NOMBRE USUARIO	PROPIETARIO	NOMBRE TABLA		PRIVILEGIO		
					INSERTAR	ACTUALIZAR	BORRAR
ASANTANA	ANDREA SANTANA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
ASANTANA2	ANDREA SANTANA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
JVILLACRES	JANETH VILLACRES	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
JVILLACRES1	JANETH VILLACRES	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	

- ✓ Se observaron cuentas de usuarios no relacionados con la gestión comercial, y que se encuentran laborando en otras áreas de la EEASA, como se presenta a continuación:

USUARIO	NOMBRE USUARIO	OPCION DEL SISTEMA	EDITAR	CREAR	BORRAR	IMPRIMIR	ACTIVO
LANDY	ANDY LEYDA	DATOS GENERALES CUENTES	\$	\$	\$	\$	\$
RCHAUCA	CHAUCA ROCIO	DATOS GENERALES CUENTES	\$	\$	\$	\$	\$

USUARIO	NOMBRE USUARIO	PROPIETARIO	NOMBRE TABLA		PRIVILEGIO		
					INSERTAR	ACTUALIZAR	BORRAR
LANDY	ANDY LEYDA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
LCACERES1	LOURDES CACERES	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
MLARA	MIRYAM LARA	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	
RCHAUCA	CHAUCA ROCIO	MAESTRA	MAESTRA ABONADOS CUENTA	MAESTRA MEDIDORES	\$	\$	

b. Usuarios nuevos

De acuerdo al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, para la creación de nuevos usuarios del sistema SISCOP, el requerimiento lo realizan a través de memorandos o emails, y con las actividades que realiza el solicitante se crea el usuario y se establecen los permisos de acceso.

Al respecto, las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, aprobada por la Presidencia Ejecutiva el 8 de enero del 2019, en su parte pertinente expresa lo siguiente:

"5.4 POLÍTICA CUENTAS DE USUARIOS PARA ACCESO A SISTEMAS INFORMÁTICOS

CUENTAS DE ACCESO PARA USUARIOS

CUENTAS PARA NUEVOS USUARIOS

- Todo usuario que se asigne una cuenta con acceso a los sistemas deberá seguir el procedimiento descrito en este documento.
- El solicitante deberá firmar la cláusula de certificación, Al firmarla, el usuario certifica que los datos que contiene su solicitud son correctos y se compromete a que el uso de la cuenta será exclusivamente para el propósito solicitado.....

APROBACIÓN

- Toda solicitud deberá ser firmada por el jefe inmediato y el director del departamento.

PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE CUENTA NUEVA



Se debe indicar que el formulario para la creación de nuevos usuarios es el Anexo A de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática.

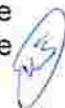
CONCLUSIONES

- a. Existen cuentas de usuarios en el sistema SISCOM, de personal que ya no labora en la EEASA; cuentas de usuarios que corresponden a la misma persona con iguales permisos; y, cuentas de usuarios que ya no tienen relación con el área comercial;
- b. El Anexo A de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, emitido por el Coordinador Informático del Departamento de Planificación y aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 8 de enero del 2019, se encuentra identificado como *Solicitud de Creación de Cuentas de Usuario y Acceso a Sistemas Informáticos*; sin embargo, incluye acciones como modificación y cancelación de cuentas de usuario y acceso a sistemas informáticos de la EEASA, y,
- c. Los requerimientos para la creación de nuevos usuarios del sistema SISCOM, de acuerdo al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, se realiza a través de memorandos o emails.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

- a. Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, lo siguiente:
 - ✓ Depure el listado de cuentas de usuarios del sistema SISCOM, a fin de no considerar como cuenta activa al personal que no tenga relación con la gestión comercial y evitar duplicidad de cuenta de usuario para una misma persona; y,
 - ✓ Solicite el formulario para la creación de nuevos usuarios en el sistema SISCOM, como lo establece el Anexo A de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática.
- b. Solicitará a la Directora de Relaciones Industriales Enc., que en el evento de separación de un funcionario de la EEASA, se incluya entre los requerimientos del memorando para la liquidación de haberes, el formulario que consta en las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, para la cancelación de cuentas de usuario a sistemas informáticos, el mismo que deberá ser notificado a los diferentes departamentos para la depuración respectiva; y,
- c. Solicitará al Director de Planificación, disponga al Coordinador Informático, revise el nombre del formulario para la creación, modificación y cancelación de cuentas de usuario y acceso a sistemas informáticos, que consta en las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, a fin de que sea consistente con la acción de control a realizarse.



2.3 PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC

En la verificación al procedimiento, Contratación de Nuevos Servicios del Departamento de la Zona Oriental Napo, difiere con lo establecido en la provincia de Tungurahua, en lo que respecta a la presentación del Formularios para Servicios de acuerdo a lo indicado en el Instructivo de Servicio vigente; así como, a la digitalización de la información de los clientes por parte de los agentes del CIAC o atención al cliente. Lo comentado se muestra a continuación:

PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO		
CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS		
No.	RESPONSABLES	ACTIVIDADES
		Inicio
1	Secretaría Sección Comercial Ayudante Área Atención Clientes	Informa al interesado los requisitos que debe cumplir para solicitar el suministro de energía conforme a la normativa vigente y el Acuerdo Ministerial No. 007-16 expedido por el MIDUVI.
2	Secretaría Sección Comercial	Genera el número de inspección en el SISA, numerada en forma ascendente.....

PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE SERVICIOS		
CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS		
No.	RESPONSABLES	ACTIVIDADES
		Inicio
1	CIAC	Informa conforme el instructivo de servicio y la normativa vigente.
2	CIAC	Digitaliza la documentación contemplada en el instructivo de servicio,

Al respecto el Capítulo II Requisitos para la Provisión de Servicios, numeral 2.1 Nuevo servicio, del Instructivo de Servicio aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 6 de febrero del 2019, en su parte pertinente expresa:

“2.1. Nuevo servicio

2.1.1. Personas naturales

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional;

2.1.2. Personas jurídicas

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional; Lo subrayado es propio.

CONCLUSIÓN

En el Procedimiento Contratación de Nuevos Servicios del Departamento Zona Oriental Napo del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, no se incluye lo establecido en el Instructivo de Servicio aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 6 de febrero del 2019, en lo que respecta al uso del Formulario para Servicios; así como la digitalización de la información entregada por los

35

clientes por parte del personal de atención al cliente, conforme lo establecido en el procedimiento de Tungurahua.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director de la Zona Oriental Napo, disponga al Responsable del Procedimiento Contratación de Nuevos Servicios del Sistema de Gestión de Calidad, coordine con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad, la actualización del procedimiento, en atención a la normativa vigente en la EEASA, respecto al uso del Formulario para Servicios y la digitalización de la información de los clientes por parte del personal de atención al cliente.

3. INGRESO DE INFORMACIÓN DE CLIENTES

3.1 PROCEDIMIENTO DE INGRESO

El ingreso y actualización de información de clientes se realiza, a través del Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC, en la Provincia de Tungurahua, y en los departamentos de la Zona Oriental Pastaza y Napo, a través de todos los puntos de atención al cliente; esto es, ventanillas de recaudación, oficina de contratos y atención al cliente. La actualización de datos de los clientes, se realiza a través de los siguientes módulos:

SISA.- Se ingresa la información necesaria de clientes para la inspección respectiva de servicios como: instalaciones nuevas, cambios de domicilio, de medidor, de sitio, rectificaciones, reconexiones, entre otros; y,

CLIENTES.- Se ingresa información de los clientes para actualización de datos, como números telefónicos convencional y celular y correos electrónicos.

El ingreso lo realiza el personal de atención al cliente en los diferentes equipos computacionales, las entradas son manuales; es decir, son proporcionadas en forma directa por el cliente, para finalmente procesarlas y almacenarlas. Lo comentado se observa en las siguientes capturas de pantallas:



Gráfico No. 2.- Pantallas de ingreso de datos de clientes
Fuente.- SISCOM y módulo SISA

15

El Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, diseñó el formulario "Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica", el mismo que fue publicado en la página web institucional, así como proporcionado a los clientes en las oficinas del CIAC, en atención a la Regulación ARCONEL 004/2018, aprobada el 22 de octubre del 2018 por parte del ente rector ARCONEL, que establece lo siguiente:

6.2 Documentación requerida

6.2.1 Servicio Definitivo

6.2.1.1 Personas Naturales

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, en el formato (físico o digital), cumpliendo con el procedimiento definido por la Distribuidora. Lo subrayado es propio.

Auditoría Interna, al verificar una muestra de los formularios "Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica", por los meses de octubre a diciembre del año 2018, evidenció que los datos de teléfonos y correos electrónicos proporcionados por los clientes, no fueron ingresados al sistema SISCOM por parte de los agentes del Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC, de la provincia de Tungurahua, como se presenta en los siguientes cuadros:

Cuadro No. 1
Correos electrónicos no ingresados al sistema SISCOM

No.	PROVINCIA	NOMBRE	CUENTA	FECHA INSTALACION	CÉDULA CIUDADANÍA	CORREO ELECTRÓNICO SEGÚN REPORTE PROCESAMIENTO DE FACTURACIÓN	REGISTRO DE CORREO ELECTRÓNICO EN SOLICITUD PARA NUEVO SERVICIO	ATENDIDO POR AGENTE CIAC
1	TUNGURAHUA	CRUZ VILLACIS JUAN SERAFIN	262481	04/12/2018	1803591914	NO INCLUYE	SI	IGARCES
2	TUNGURAHUA	CRIOLO VELASTEGUI CECILIA FILOMENA	262319	28/11/2018	1800989756	NO INCLUYE	SI	IGARCES
3	TUNGURAHUA	CRIOLO VELASTEGUI CECILIA FILOMENA	262320	28/11/2018	1800989756	NO INCLUYE	SI	IGARCES
4	TUNGURAHUA	AUCATOMA TOAPANTA NORMA RAQUEL	262416	03/12/2018	1803821129	NO INCLUYE	SI	IGARCES
5	TUNGURAHUA	SANCHEZ CEDEÑO ROSA MARIANA	261993	08/11/2018	1305176442	NO INCLUYE	SI	IGARCES
6	TUNGURAHUA	TOAPANTA MAISANCHE MARIO IVÁN	261610	30/10/2018	1803163037	NO INCLUYE	SI	LCERON
7	TUNGURAHUA	PUCA CAGUAMA FANNY ROSARIO	262491	06/12/2018	1801806710	NO INCLUYE	SI	IGARCES
8	TUNGURAHUA	LUZURIAGA JARAMILLO HECTOR ALBERTO	261433	19/09/2018	1803253150	NO INCLUYE	SI	IGARCES
9	TUNGURAHUA	ZUHIGA BUENANO CESAR AUGUSTO	261559	02/10/2018	1700055219	NO INCLUYE	SI	IGARCES
10	TUNGURAHUA	MACHADO GALLARDO LUIS BERMEO	261538	01/10/2018	0501726388	NO INCLUYE	SI	IGARCES
11	TUNGURAHUA	LLUMQUINGA JACOME SUSANA DEL CARMEN	261636	09/10/2018	1715031154	NO INCLUYE	SI	LCERON
12	TUNGURAHUA	ROBLES ORTIZ DINA GRACIELA	262175	19/11/2018	1801202332	NO INCLUYE	SI	IGARCES
13	TUNGURAHUA	MOYOLEMA CORDOVILLA ANA DEL ROCIO	261485	17/12/2018	1801796286	NO INCLUYE	SI	IGARCES
14	TUNGURAHUA	FLORES CASTRO NELVA CECILIA	262129	07/12/2018	1803102597	NO INCLUYE	SI	IGARCES
15	TUNGURAHUA	ZURITA LEÓN CECILIA DEL PILAR	262103	10/12/2018	1802078582	NO INCLUYE	SI	IGARCES
16	TUNGURAHUA	CALERO RODRIGUEZ OSWALDO LEONARDO	261427	19/12/2018	1803077807	NO INCLUYE	SI	IGARCES
17	TUNGURAHUA	SOLIS LOPEZ JULIO RODRIGO	262180	21/11/2018	1802157319	NO INCLUYE	SI	LCERON
18	TUNGURAHUA	YUGSI CARASAYO EDISON WILFRIDO	262187	27/11/2018	0504076829	NO INCLUYE	SI	IGARCES
19	TUNGURAHUA	GUALPA ROCHINA CESAR ALBERTO	261972	19/11/2018	0200931582	NO INCLUYE	SI	IGARCES
20	TUNGURAHUA	VARGAS ESCOBAR ANGEL EDILBERTO	262346	21/11/2018	1801426857	NO INCLUYE	SI	LCERON
21	TUNGURAHUA	PACARI HUASHCO NANCY BEATRIZ	262384	04/12/2018	1804266060	NO INCLUYE	SI	IGARCES
22	TUNGURAHUA	CARRILLO ALVAREZ MARCO ENRIQUE	262528	04/12/2018	1801774207	NO INCLUYE	SI	IGARCES
23	TUNGURAHUA	TOCALEMA YANZAPANTA WILLIAN ANIBAL	262309	29/11/2018	1804238549	NO INCLUYE	SI	IGARCES
24	TUNGURAHUA	PUJOS DE LA CRUZ EDGAR PATRICIO	262395	28/11/2018	1804280327	NO INCLUYE	SI	IGARCES
25	TUNGURAHUA	LOPEZ GOMEZ CESAR FRANCISCO	262526	07/12/2018	1803292190	NO INCLUYE	SI	LCERON
26	TUNGURAHUA	MORALES CHASIPANTA JOSE RANULFO	262525	11/12/2018	1704351277	NO INCLUYE	SI	IGARCES
27	TUNGURAHUA	GOMEZ ORTIZ EDWIN MARCELO	261741	10/12/2018	1802538098	NO INCLUYE	SI	LCERON
28	TUNGURAHUA	URQUIZO SILVA LIGDANO FABIAN	262278	07/12/2018	1801181387	NO INCLUYE	SI	LCERON
29	TUNGURAHUA	GALARZA CAIZA WILLIAN WASHINGTON	260457	18/07/2018	1802454882	NO INCLUYE	SI	LCERON
30	TUNGURAHUA	AVILES NUÑEZ JANETH ELIZABETH	262448	27/12/2018	1802316933	NO INCLUYE	SI	IGARCES
31	TUNGURAHUA	ORTIZ ESCALANTE JOSE LUIS	262200	26/11/2018	1802170256	NO INCLUYE	SI	IGARCES
32	TUNGURAHUA	CHICAZA CAJAHUISHCA BLANCA ZENANDA	262023	30/10/2018	1803034022	NO INCLUYE	SI	IGARCES
33	TUNGURAHUA	FALCON RODRIGUEZ NERIS ADALBERTO	261488	26/09/2018	1802662930	NO INCLUYE	SI	IGARCES
34	TUNGURAHUA	YOALOMBO YUGCHA SEGUNDO JACINTO	261385	10/12/2018	1801507870	NO INCLUYE	SI	IGARCES
35	TUNGURAHUA	MARINO PAREDES JUAN APOLINAR PATRICIO	262819	26/12/2018	1801877240	NO INCLUYE	SI	IGARCES

23

No.	PROVINCIA	NOMBRE	CUENTA	FECHA INSTALACION	CÉDULA CIUDADANÍA	CORREO ELECTRÓNICO SEGUN REPORTE PROCESAMIENTO DE FACTURACIÓN	REGISTRO DE CORREO ELECTRÓNICO EN SOLICITUD PARA NUEVO SERVICIO	ATENDIDO POR AGENTE CIAC
36	TUNGURAHUA	CAIZA CAIZA FRANCISCO DOMINGO	262196	22/11/2018	1801655026	NO INCLUYE	SI	IGARCES
37	TUNGURAHUA	MERLY JULIANA DELGADO CEDERÓ	262586	11/12/2018	1311991432	NO INCLUYE	SI	IGARCES
38	TUNGURAHUA	CAÑAR MENESES IVAN EDUARDO	261743	11/10/2018	1802059410	NO INCLUYE	SI	LCERON
39	TUNGURAHUA	MOPOSITA TENELEMA ERNESTO	261668	30/10/2018	1802957017	NO INCLUYE	SI	IGARCES
40	TUNGURAHUA	LLAMBO HURTADO CESAR HUMBERTO	262645	20/12/2018	1801611037	NO INCLUYE	SI	IGARCES
41	TUNGURAHUA	GUAMAN CHITO CHRISTIAN STALIN	262688	18/12/2018	1805421466	NO INCLUYE	SI	IGARCES
42	TUNGURAHUA	BELTRAN ARMENDARIZ ANGEL JOSE	262469	03/12/2018	0602710071	NO INCLUYE	SI	IGARCES
43	TUNGURAHUA	SALINAS QUISPILEMA MANUEL MESIAS	261432	25/09/2018	1800075432	NO INCLUYE	SI	IGARCES
44	TUNGURAHUA	BONILLA BONILLA EDISSON ARNALDO	261663	03/10/2018	1802871523	NO INCLUYE	SI	LCERON
45	TUNGURAHUA	YANCHALICUN TIVIANO MANUEL MECIAS	261769	17/10/2018	0201542083	NO INCLUYE	SI	IGARCES
46	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261476	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
47	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261477	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
48	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261478	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
49	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261479	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
50	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261480	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
51	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261481	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
52	TUNGURAHUA	GUANOPATIN GUANGASI MARIA OLIMPIA	261482	01/10/2018	1802556561	NO INCLUYE	SI	IGARCES
53	TUNGURAHUA	SILVA MERA RAMIRO RIGOBERTO	261631	12/11/2018	1801570340	NO INCLUYE	SI	LCERON
54	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262025	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
55	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262026	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
56	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262027	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
57	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262028	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
58	TUNGURAHUA	SOLIS TAMAYO MARCELO RICARDO	262397	27/11/2018	1802404820	NO INCLUYE	SI	IGARCES
59	TUNGURAHUA	GUERRERO GARCES AIDA BEATRIZ	262300	29/11/2018	1702419290	NO INCLUYE	SI	IGARCES
60	TUNGURAHUA	SUPE PALATE NELLY PATRICIA	261817	25/10/2018	1803209244	NO INCLUYE	SI	LCERON
61	TUNGURAHUA	MUNGSABUSI ESPIN PACHACUTEC NAPOLEON	261977	08/11/2018	1804460655	NO INCLUYE	SI	IGARCES
62	TUNGURAHUA	CHAVEZ JARAMILLO MARIA DEL CARMEN	262113	09/11/2018	1706988464	NO INCLUYE	SI	LCERON
63	TUNGURAHUA	RAMOS CASTRO LUIS ALFONSO	261901	24/10/2018	1600010803	NO INCLUYE	SI	IGARCES
64	TUNGURAHUA	CAYACHI CALVACHI GLORIA MARIA	261825	22/11/2018	0209795375	NO INCLUYE	SI	LCERON
65	TUNGURAHUA	CAYACHI CALVACHI GLORIA MARIA	261826	22/11/2018	0209795375	NO INCLUYE	SI	LCERON
66	TUNGURAHUA	VASCONEZ CALUCHO JEANNETH DEL CARMEN	261781	16/10/2018	1801967900	NO INCLUYE	SI	IGARCES
67	TUNGURAHUA	ROBALINO FREIRE MARIO VICENTE	262020	05/11/2018	1801062397	NO INCLUYE	SI	IGARCES
68	TUNGURAHUA	ROBALINO FREIRE MARIO VICENTE	261885	05/11/2018	1801062397	NO INCLUYE	SI	IGARCES
69	TUNGURAHUA	SACA CASTRO JUDITH LUCILA	258443	09/03/2018	1800386722	NO INCLUYE	SI	LCERON
70	TUNGURAHUA	LLUGSHA CHALCO DINA JEANETH	261967	16/11/2018	1804145462	NO INCLUYE	SI	IGARCES
71	TUNGURAHUA	ALDAZ SANCHEZ FRANKLIN PATRICIO	261853	06/11/2018	1802802551	NO INCLUYE	SI	IGARCES
72	TUNGURAHUA	ALVEAR JORDAN LUIS OCTAVIO	262132	12/11/2018	1706353061	NO INCLUYE	SI	LCERON
73	TUNGURAHUA	AMALUISA GUEVARA MONICA ELIZABETH	261474	03/10/2018	1803064474	NO INCLUYE	SI	IGARCES
74	TUNGURAHUA	HERNANDEZ NUNEZ HERMEL MARCELO	259447	17/05/2018	1802185189	NO INCLUYE	SI	LCERON
75	TUNGURAHUA	PEREZ JORDAN LUIS HUMBERTO	261965	30/10/2018	1800409920	NO INCLUYE	SI	IGARCES
76	TUNGURAHUA	SANCHEZ CARMEN ELENA	258217	27/02/2018	1801572932	NO INCLUYE	SI	LCERON
77	TUNGURAHUA	CEPEDA INTRIAGO MARIA ALEJANDRA	259185	25/04/2018	1802665743	NO INCLUYE	SI	IGARCES
78	TUNGURAHUA	HOYOS GARCIA GLORIA TERESA	261316	18/09/2018	1800458174	NO INCLUYE	SI	IGARCES
79	TUNGURAHUA	CAYAMBE PUNINA WILLAN ALFONSO	261575	01/10/2018	1803627478	NO INCLUYE	SI	IGARCES
80	TUNGURAHUA	JACHO HEREDIA MARCO FRANKLIN	261578	10/10/2018	1802896280	NO INCLUYE	SI	IGARCES

FUENTE: Memorando DC-FAC-114-2019 28 de marzo del 2019.

Cuadro No. 2 Número de teléfonos no registrados en el sistema SISCOM

No.	PROVINCIA	NOMBRE	CUENTA	FECHA INSTALACION	CÉDULA CIUDADANÍA	TELEFONO CONVENCIONAL SEGUN REPORTE PROCESAMIENTO DE FACTURACIÓN	TELEFONO CONVENCIONAL AL EN SOLICITUD PARA NUEVO SERVICIO	ATENDIDO POR AGENTE CIAC
1	TUNGURAHUA	CRIDILLO VELASTEGUI CECILIA FILOMENA	262319	28/11/2018	1800989756	NO INCLUYE	SI	IGARCES
2	TUNGURAHUA	CRIDILLO VELASTEGUI CECILIA FILOMENA	262320	28/11/2018	1800989756	NO INCLUYE	SI	IGARCES
3	TUNGURAHUA	PUCA CAGUANA FANNY ROSARIO	262491	06/12/2018	1801806710	NO INCLUYE	SI	IGARCES
4	TUNGURAHUA	ZUNIGA BUENANO CESAR AUGUSTO	261559	02/10/2018	1700055229	NO INCLUYE	SI	IGARCES
5	TUNGURAHUA	MOYOLEMA CORDOVILLA ANA DEL ROCIO	262485	17/12/2018	1802796266	NO INCLUYE	SI	IGARCES
6	TUNGURAHUA	CARRILLO ALVAREZ MARCO ENRIQUE	262528	04/12/2018	1801774207	NO INCLUYE	SI	IGARCES
7	TUNGURAHUA	GALARZA CAZA WILLIAN WASHINGTON	260457	18/07/2018	1802454882	NO INCLUYE	SI	LCERON
8	TUNGURAHUA	CHICAIZA CAJAHUISCA BLANCA ZENaida	262023	30/10/2018	1803034022	NO INCLUYE	SI	IGARCES
9	TUNGURAHUA	FALCON RODRIGUEZ NERIS ADALBERTO	261488	26/09/2018	1802662930	NO INCLUYE	SI	IGARCES
10	TUNGURAHUA	LLAMBO HURTADO CESAR HUMBERTO	262645	20/12/2018	1801611037	NO INCLUYE	SI	IGARCES
11	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262025	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
12	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262026	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
13	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262027	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
14	TUNGURAHUA	NAVARRETE PROANO FABIAN BERNARDO	262028	14/11/2018	1802834042	NO INCLUYE	SI	IGARCES
15	TUNGURAHUA	SOLIS TAMAYO MARCELO RICARDO	262397	27/11/2018	1802404820	NO INCLUYE	SI	IGARCES
16	TUNGURAHUA	GUERRERO GARCES AIDA BEATRIZ	262300	29/11/2018	1702419290	NO INCLUYE	SI	IGARCES
17	TUNGURAHUA	ALDAZ SANCHEZ FRANKLIN PATRICIO	261853	06/11/2018	1802802551	NO INCLUYE	SI	IGARCES
18	TUNGURAHUA	CEPEDA INTRIAGO MARIA ALEJANDRA	259185	25/04/2018	1802665743	NO INCLUYE	SI	IGARCES
19	TUNGURAHUA	HOYOS GARCIA GLORIA TERESA	261316	18/09/2018	1800458174	NO INCLUYE	SI	IGARCES

FUENTE: Memorando DC-FAC-114-2019 28 de marzo del 2019.



Según el Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, se entregó a los agentes del CIAC, el formulario *Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*, y se dispuso verbalmente que todos los datos de los clientes sean ingresados en el sistema SISCOM.

Al respecto, la normativa indica lo siguiente:

Los principios básico de control interno, expresa:

Instrucciones por escrito

"Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos. Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse". Lo subrayado propio.

El Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, expresa:

Numeral 44. Jefe de Área 1 - Control de Calidad – DC

17. *Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, dentro del ámbito de su actividad.*

Numeral 2. Agente de Atención de Llamadas

13. *Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, en el ámbito de su actividad.*

De la misma forma y con el propósito de verificar la aplicación del formulario publicado en la página web institucional, Auditoría Interna solicitó a los Jefes del área comercial de los departamentos de la Zona Oriental Pastaza y Napo, el archivo de las solicitudes para un nuevo servicio de energía eléctrica que fueron entregadas por los clientes, manifestando mediante correo electrónico lo siguiente:

La secretaria de la Oficina de Contratos del Departamento de la Zona Oriental Pastaza, indicó que desconoce de la existencia del formulario; y por parte de la secretaria de la Sección Comercial de la Zona Oriental Napo, manifestó que a partir de los meses de enero y febrero del año 2019, se los llenaba muy esporádicamente, pero que en el mes de marzo del presente año, se lo llena continuamente, sin proporcionar ningún documento que evidencie lo manifestado.

CONCLUSIONES

- a. Para el ingreso o actualización de la información de los clientes, se realiza a través del sistema SISCOM en los módulos SISA y Clientes, por parte del personal de atención al cliente en las provincias de Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago y Napo;
- b. El Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, en atención a la Regulación 004/2018, emitido por el ente de control ARCONEL, elaboró el



formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", y lo publicó en la página web institucional para uso de los clientes y del personal de atención al cliente;

- c. El Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, emitió la disposición de manera verbal a los agentes del CIAC, sobre el uso del formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", y la obligatoriedad de ingresar en el sistema SISCOP, todos los datos que constan en dicho formulario, inobservando lo establecido en los principios básicos de control interno, instrucciones por escrito;
- d. Los agentes del CIAC de la provincia de Tungurahua, exceptuaron el ingreso de correos electrónicos y números telefónicos de ciertos clientes en el sistema SISCOP, los mismos que constan en el formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", exceptuando lo establecido en el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, Jefe de Área 1 Control de Calidad DC y Agente de Atención de Llamadas; y,
- e. Los Jefes de la Sección Comercial de las Zonas Orientales Pastaza y Napo, exceptuaron difundir al personal de atención al cliente, el uso e ingreso del formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", en el sistema SISCOP, en atención a la regulación 004/2018 emitida por el ente de control ARCONEL.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

- a. Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de Sección Clientes, lo siguiente:
 - ✓ Difunda a las áreas comerciales de las zonas orientales Pastaza y Napo, el formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", en atención a la regulación 004/2018, aprobada por el ARCONEL el 22 de octubre del 2018; y,
 - ✓ Emita disposiciones por escrito a los agentes del CIAC sobre el uso e ingreso de la totalidad de la información que consta en el formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*" en el sistema SISCOP.
- b. Solicitará al Director Comercial disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, emita la disposición por escrito a la Jefa de Área 1 Control de Calidad DC, sobre el uso e ingreso de la totalidad de la información que consta en el formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", en el sistema SISCOP.
- c. Solicitará a los Directores de las Zonas Orientales Pastaza y Napo, dispongan a los Jefes de Sección Comercial, difundan entre el personal de atención al cliente, el uso obligatorio del formulario "*Solicitud para un nuevo servicio público de energía eléctrica*", y el ingreso de la totalidad de información proporcionada por los clientes en el sistema SISCOP.



3.2 ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN DE CLIENTES

La EEASA con el propósito de mantener comunicación permanente con el cliente, consideró necesario actualizar los datos de los usuarios titulares con tarifa residencial y comercial en el Sistema Comercial, SISCOM, como son el número de cédula de ciudadanía; número de teléfono convencional y celular y, el correo electrónico, mediante contratos de servicios, como se detalla a continuación:

3.2.1 Actualización en Tungurahua, mediante contratos suscritos para actualizar datos

En el año 2013, el Departamento Comercial actualizó los datos de los clientes titulares de cuenta, a través de la compañía López y Lozada LO & LO Cía. Ltda., para lo cual se suscribió dos contratos, en el siguiente orden:

- a. **Contrato 113/2013.-** El Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, con memorando DC-CLI-458-2013 del 26 de abril del 2013, solicitó la autorización para la contratación del servicio de actualización de datos para clientes titulares de cuentas con tarifas residencial y comercial, en cuyo documento la Presidencia Ejecutiva sumillo DC.-Autorizado.; la actividad de actualización se realizó con dos personas ubicadas en el edificio institucional.

El contrato se suscribió el 8 de mayo del 2013, con cargo a la partida presupuestaria 1.2.2.5.01.009.98.626 - DC Workflow y actualización para el centro de atención de llamadas, con el siguiente detalle:

CONTRATO No.	CONTRATISTA	PLAZO	FIRMA DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO NO INCLUYE IVA US\$	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	FORMA DE PAGO	FIRMA DEL ACTA DEFINITIVA DEL CONTRATO
113/2013	LÓPEZ Y LOZADA LO&LO CÍA. LTDA.	120 días calendario contados a partir de la suscripción del contrato	08/05/2013	3.728,00	Servicio de actualización de datos para clientes titulares Actualización de los siguientes campos: Número de cédula de identidad del titular de la cuenta; y Teléfono convencional y celular	Planilla mensual previa presentación de factura e informe que avale el número de clientes actualizados	08/08/2013

Según el Acta definitiva del contrato 113/2013, suscrita por el Fiscalizador y Administrador el 8 de agosto del 2013, indica que se actualizó dos campos: cédula de ciudadanía y teléfono convencional y celular de 17.152 clientes, con tarifa residencial y comercial por el valor de US\$ 3.728,00, sin IVA; como se indica a continuación:

Contacto No. 113/2013					
Fecha suscripción contrato	Memorando y fecha solicitud de pago	No. Planilla	No. Clientes actualizados	Valor planilla (no incluye IVA) US\$	
08/05/2013	DC-CLI-512-2013	10/05/2013	1	5.802	932,00
	DC-CLI-591-2013	04/06/2013	2	3.566	932,00
	DC-CLI-703-2013	04/07/2013	3	3.784	932,00
	DC-CLI-852-2013	08/08/2013	4	4.000	932,00
SUMAN ...				17.152	3.728,00



Como se observa en el cuadro anterior, el contrato se suscribió el 8 de mayo del 2013 y la primera planilla de pago se solicitó su cancelación el 10 de mayo del 2013.

Adicionalmente, la vigencia del contrato según la cláusula quinta del contrato fue de 120 días calendario, esto fue hasta el 5 de septiembre del 2013; no obstante, el acta definitiva del contrato se firmó el 8 de agosto del 2013; es decir, con 28 días antes a su vencimiento.

Comentario del Fiscalizador del Contrato

Auditoría Interna al solicitar fiscalizador del contrato 113/2013, la autorización de la Presidencia Ejecutiva para el inicio de la actualización de datos de clientes por parte de la compañía LO&LO, manifestó que se inició sus actividades un mes antes de la firma del contrato, razón por la cual, las fechas de cancelación de la primera planilla y la firma del acta definitiva del contrato, son distintas a las cláusulas contractuales, en vista que se aprobó por parte de la Presidencia Ejecutiva el Instructivo para la actualización de datos de cédulas de identidad y números telefónicos de titulares de cuenta; sin embargo, en el documento no se incluyen detalles de quien lo ejecutará.

- b. **Contrato 243/2013.**- El 26 de agosto del 2013 con memorando DC-CLI-907-2013, el Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, solicitó la autorización para realizar una segunda campaña de actualización masiva de datos de clientes, incluyendo la recopilación de los correos electrónicos, actividad que se realizó a través de una persona, al respecto la Presidencia Ejecutiva sumillo en el documento: *DC: Se autoriza la contratación en los términos que se explicitan en este informe.*

Con la autorización, se suscribió el contrato No. 243/2013, con cargo a la partida presupuestaria 1.2.2.5.01.009.98.628 DC - Workflow y actualización para el centro de atención de llamadas, con el siguiente detalle:

CONTRATO No.	CONTRATISTA	PLAZO	FIRMA DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO NO INCLuye IVA US\$	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	FORMA DE PAGO	FIRMA DEL ACTA DEFINITIVA DEL CONTRATO
243/2013	LOPEZ Y LOZADA LOSLO CIA. LTDA.	120 días calendario contados a partir de la suscripción del contrato	02/09/2013	2.018,32	Actualización masiva de datos de los clientes titulares de cuenta. Actualización de los siguientes campos: Número de cédula de identidad del titular de la cuenta; Teléfono convencional y celular; y, correos electrónicos	Planillas mensuales previa presentación de factura e informe que avale el número de clientes actualizados	30/12/2013

Según el Acta definitiva del contrato 243/2013, suscrita por el Fiscalizador y Administrador el 30 de diciembre del 2013, se realizó la actualización de tres campos que corresponden a: cédula de ciudadanía, correo electrónico y teléfono convencional y celular de 5.699 clientes con tarifas residencial y comercial, por el valor de US\$ 2.018,32, sin IVA, con el siguiente detalle:



Contacto No. 243/2013					
Fecha suscripción contrato	Memorando y fecha solicitud de pago		No. Planilla	No. Clientes actualizados	Valor planilla (no incluye IVA) US\$
02/09/2013	DC-CLI-1071-2013	04/10/2013	1	3.591	504,58
	DC-CLI-1163-2013	05/11/2013	2	1.008	504,58
	DC-CLI-1283-2013	03/12/2013	3	1.017	504,58
	DC-CLI-1327-2013	19/12/2013	4	83	504,58
SUMAN...				5.699	2.018,32

Los contratos 113/2013 y 243/2016, suscritos con la firma LO & LO Cia. Ltda., para la actualización de datos de clientes titulares de cuenta con tarifa residencial y comercial, se resumen así:

Contrato No.	No. Campos actualizados	No. Clientes actualizados	Valor planilla (no incluye IVA) US\$
113/2013	2	17,152	3,728.00
243/2013	3	5,699	2,018.32
TOTAL			5,746.32

Como se aprecia en el cuadro anterior, en el contrato No. 113/2013 se ingresó la información de dos campos, correspondiendo a cédula de ciudadanía y teléfono convencional y celular, mientras que en el contrato 243/2013 se actualizaron tres campos que son: cédula de ciudadanía, teléfono convencional y celular y correo electrónico; debiendo indicar, que hasta la fecha de corte de la presente auditoría, no se ha presentado el reporte de los clientes actualizados, según lo indicado por el Jefe de Sección Clientes en el memorando DC-CLI-311-2019 del 26 de marzo del 2019.

- c. **Forma de pago.-** el pago de los contratos 113/2013 y 243/2013, de acuerdo al fiscalizador, manifestó con memorando DC-CLI-311-2019 del 26 de marzo del 2019, lo siguiente:

"Es preciso aclarar que, el pago mensual que se efectuaba era de acuerdo al sueldo asignado a oficinista de la EEASA, independientemente la cantidad de información actualizada". Lo subrayado es propio.

Al respecto, las cláusulas contractuales cuarta y séptima de los contratos, establecen lo siguiente:

"Cláusula Cuarta: FORMA DE PAGO

La EEASA pagará al CONTRATISTA, en forma mensual previo presentación de la factura e informe que avale el número de clientes actualizados".

....

"Cláusula Séptima: RECEPCIÓN

Se suscribirá un acta única de recepción, una vez revisada y verificada en su totalidad el número de clientes titulares de cuenta actualizados, objeto del presente contrato". Lo subrayado es propio.



CONCLUSIONES

- a. Para la actualización de datos de clientes, el Departamento Comercial suscribió el contrato No. 113/2013 con la firma López y Lozada LO & LO Cía. Ltda., por el valor de US\$ 3.728,00, sin IVA, y con una duración de 120 días calendario; sin embargo, el inicio de la actualización de cédula de ciudadanía y teléfono convencional y celular de clientes con tarifa residencia y comercial, se realizó un mes antes a la suscripción del contrato, que fue el 8 de mayo del 2013, sin contar con la autorización de la Presidencia Ejecutiva;
- b. El acta definitiva del contrato 113/2013, se suscribió el 8 de agosto del 2013; es decir, con 28 días antes a su vencimiento, que debió ser el 5 de septiembre del 2013;
- c. Se mantuvo la campaña de actualización de datos para lo cual el Departamento Comercial, suscribió un segundo contrato No. 243/2013 con la firma López y Lozada LO & LO Cía. Ltda., por el valor de US\$ 2.018,32, sin IVA, y por 120 días calendario para su ejecución;
- d. Con el contrato No. 113/2013, se actualizaron los datos de 17.152 clientes, y según lo establecido en el objeto del contrato para el ingreso de información de dos campos: cédula de ciudadanía y teléfono convencional y celular; y, con el contrato No. 243/2013, se actualizaron 5.699 clientes, con el ingreso de tres campos: cédula de ciudadanía; correo electrónico y teléfono convencional y celular;
- e. En la cláusula contractual segunda, objeto, de los contratos Nos. 113/2013 y 243/2013, se omitió incluir el número de clientes a actualizar y el costo por cada cliente ingresado; y,
- f. El pago de los contratos Nos. 113/2013 y 243/2013, se realizó en forma mensual previa presentación de la factura por parte del contratista y con el memorando de aceptación del Fiscalizador y Administrador, exceptuando validar y verificar la totalidad de los clientes actualizados, conforme lo establecido en las cláusulas cuarta y séptima de los contratos suscritos.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director Comercial disponga al Fiscalizador de los contratos Nos. 113/2013 y 243/2013, que en el evento de realizar nuevos contratos para la actualización de información de clientes, se considere lo siguiente:

- a. Previo al inicio de las actividades de actualización de datos de clientes, deberá disponer del respectivo contrato legalizado por la Presidencia Ejecutiva, con el propósito de verificar el cumplimiento de las fechas y plazos establecidos en las cláusulas contractuales;
- b. Incluya en la cláusula objeto del contrato, el número y costo por cliente actualizado en el sistema SISCOM; y,



- c. Previo a solicitar el pago de las planillas parciales y liquidación del contrato, se presentará un informe que avale el número de clientes actualizados, en cumplimiento a las cláusulas contractuales de forma de pago y recepción, a fin de determinar la veracidad de la información presentada por el contratista.

3.2.2 Actualización en el Departamento de la Zona Oriental Pastaza

El Director Comercial conjuntamente con los Jefes de Sección, Jefes de Área y Jefes de Agencias del Departamento Comercial, mantienen reuniones mensuales, a fin de evaluar y establecer acciones sobre la gestión comercial en la EEASA, emitiendo las actas y resoluciones respectivas con copia a la Presidencia Ejecutiva y Direcciones Departamentales de las Zonas Orientales Pastaza y Napo; es así que, desde el 27 de febrero del 2018, se puso en conocimiento la resolución No. 10-2018, que consta en el acta No. 02-2018, que expresa lo siguiente:

"....

RES No.	TEMA	RESPONS.	ESTADO	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE
R10	PREVIO A LA MIGRACIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL ÚNICO SAP CIS/CRM REALIZAR UNA CAMPAÑA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CIAC, CALL CENTER Y DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL DC	CIAC CALL CENTER, OFICINAS DC, DZOP, DZON	EN PROCESO	20 FEBRERO 2018	31 MARZO 2018

Al respecto, se verificó en el Sistema de Atención de Documentos, SISSOL, que la Dirección Departamental, sumillo en el memorando DC-DIR-081-2018 de fecha 27 de febrero del 2018, "c.c. Ing. Toasa"; y éste a su vez, sumillo: "Ing. Montes conocimiento".

Auditoría Interna, al consultar sobre las gestiones realizadas para la actualización de datos en el sistema SISCO, el Jefe de la Sección Comercial de la Zona Oriental Pastaza, mediante memorando DZOP-SCO-0169-2019, del 28 de febrero del 2019, informó lo que se transcribe a continuación:

"Lo que si se puede informar es que diariamente se viene actualizando la información en los diferentes terminales de recaudación así como en los sitios de atención al público, esto es cuando es posible y se detecta la no existencia de datos, adicionalmente, los cambios masivos cuando se trata de medidores de instituciones la realiza la Jefatura de Sección Comercial. Otra actividad que permite actualizar los datos requeridos es el cambio de titularidad del cliente". Lo subrayado es propio.

Como se observa anteriormente, la Dirección Departamental DZOP, no dispuso al Jefe de Sección Comercial, la atención o cumplimiento de la resolución No. 10, constante en el Acta No. 02-2018, remitida por la Dirección Comercial.

CONCLUSIONES

- a. El Director Comercial, con Acta No. 02-2018, del 27 de febrero del año 2018, remitió la resolución No. 10-2018, referente a la realización de una campaña de actualización de datos de clientes, incluyendo como



responsable al Departamento de la Zona Oriental Pastaza; por su parte, el Director Departamental, no dispuso la atención o cumplimiento de la resolución al Jefe de la Sección Comercial; y,

- b. El Jefe de Sección Comercial del DZOP, con memorando DZOP-SCO-0169-2019, informó que diariamente procede a actualizar los datos de los clientes a través de los diferentes terminales de recaudación y sitios de atención al cliente, esto cuando es posible y se detecta la no existencia de datos.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director de la Zona Oriental Pastaza disponga al Jefe de Sección Comercial, realice las gestiones necesarias para la actualización de la información de los clientes en el sistema SISCOM, en los tiempos establecidos en las resoluciones que emita el Departamento Comercial y se presente un informe cada dos meses a la Dirección Departamental, sobre el avance de la gestión para su revisión.

3.2.3 Actualización en el Departamento de la Zona Oriental Napo

El Director de la Zona Oriental Napo, con memorando DZON-DIR-455-2018 del 5 de noviembre del 2018, dio a conocer las resoluciones adoptadas por el Director Comercial de la EEASA con memorando DC-DIR-356-2018 de fecha 30 de octubre del 2018, con respecto a la actualización de la información de los clientes y solicitó al Jefe de Sección Comercial de la Zona Oriental Napo, se realicen entre otros aspectos, lo siguiente:

4. *Actualización de datos de clientes, y seguimiento del servicio de notificaciones mediante mensajes de texto.*

Por su parte, el Jefe de Sección Comercial de la Zona Oriental Napo, remitió el memorando DZON-SCO-577-2018 del 9 de noviembre del 2018, al personal de la sección comercial, en el que se solicita el cumplimiento de las resoluciones, que en su parte pertinente expresa:

- "4. Actualización de datos de clientes, y seguimiento del servicio de notificaciones mediante mensajes de texto.

Responsable todo el personal de la Sección Comercial.- para cumplir con la actualización de datos a partir de 12 DE NOVIEMBRE DE 2018, el proceso es el siguiente:

- *Para todo trámite que realice el usuario en la Sección Comercial*
- *Disponer el anexo No. 1*
- *Solicitar datos al usuario y llenar en el anexo No. 1*
- *Personal de la Sección Comercial actualiza datos en el Siscom*
- *Último día de la jornada semanal entrega el anexo No. 1 al jefe de Sección Comercial para la firma de recibido y la copia es el respaldo para el personal que actualizó los datos.*
- *Primer día de la jornada semanal se remite informe a la Dirección DZON con copia al personal de la Sección Comercial para su análisis". Lo subrayado es propio.*

MS

El memorando DZON-SCO-577-2018 de fecha noviembre 9 del 2018, remitido por el Jefe de Sección Comercial, fue dirigido a todo el personal de la Sección Comercial DZON, que incluye a la Jefe de Área Informática, recaudadoras, secretarías, oficinista y ayudante de ingeniería.

Auditoría Interna solicitó al Jefe de la Sección Comercial del Departamento Zona Oriental Napo, el anexo No. 1 dispuesto por esta jefatura y entregado al personal de la Sección Comercial, para la actualización de los datos de los clientes en el sistema SISCOM, manifestando que no dispone del formulario con los datos requeridos.

Al respecto el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, del personal de la Sección Comercial del DZO Napo, indica lo siguiente:

11. *Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, en el ámbito de su actividad.*

Las Normas de Control Interno 401-03 y 600-01, emitidas por la Contraloría General del Estado, indican lo siguiente:

"401-03 Supervisión.-

(...)

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad". Lo subrayado es propio.

"600-01 Seguimiento continuo o en operación

(...)

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.

Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos, actualizará

25

las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad. Lo subrayado es propio.

CONCLUSIONES

- a. El Director Comercial con memorando DC-DIR-081-2018 de fecha 27 de febrero del 2018, remitió las resoluciones adoptadas para la actualización de datos de clientes en el sistema SISCOM; sin embargo, el Director de la Zona Oriental Napo con memorando DZON-DIR-455-2018 de fecha 5 de noviembre 2018, dispuso al Jefe de la Sección Comercial, el cumplimiento de las resoluciones informadas por el DC, es decir, aproximadamente ocho meses posterior a la fecha de la resolución; y,
- b. El Jefe de Sección Comercial del DZON con memorando DZON-SCO-577-2018 del 9 de noviembre del 2018, dispuso al personal de la Sección Comercial, cumplir con la disposición de actualización de datos de clientes, para lo cual elaboró un formulario que debía ser presentado por el personal al Jefe de Sección Comercial y Dirección Departamental del DZON para su análisis; sin embargo, el personal involucrado no cumplió con la disposición y el Jefe de Sección Comercial no supervisó el cumplimiento de la misma, incumpliendo lo establecido en las Normas de Control Interno 401-03 y 600-01 emitidas por la Contraloría General del Estado, así como el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, del personal de la Sección Comercial del DZON.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

- a. Solicitará al Director de la Zona Oriental Napo, cumplir con las resoluciones emitidas en las actas de reunión del Departamento Comercial, relacionadas a la gestión comercial de la EEASA, en los tiempos establecidos;
- b. Solicitará al Director de la Zona Oriental Napo, disponga al Jefe de la Sección Comercial lo siguiente:
 - ✓ Dispondrá al personal de la Sección Comercial del DZON, el cumplimiento de las resoluciones emitidas sobre la actualización de la información de los clientes en el sistema SISCOM; y,
 - ✓ Supervisará el cumplimiento de las disposiciones emitidas sobre la actualización de la información de los clientes en el sistema SISCOM por parte del personal de la Sección Comercial del DZON.

3.2.4 Actualización de datos de clientes en la página web de la EEASA

De acuerdo a lo indicado por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, en memorando DC-FAC-046-2018 de fecha 26 de febrero del 2018, informó que en el período comprendido entre octubre del 2014 y mayo del 2016, con el objetivo de promover la actualización de información de los clientes en la página web institucional, se puso a disposición de la ciudadanía la opción para la actualización de datos

215

de números telefónicos y correos electrónicos, acceso que les permitía ingresar y/o modificar la información existente.

Al respecto, el Coordinador Informático de la EEASA, quien es el encargado del monitoreo y afinamiento de la base de datos comercial, según el procedimiento Administrador de Sistemas del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, informó a la Presidencia Ejecutiva con memorando DP-CIN-0611-2016 de fecha 7 de septiembre del 2016, con relación al acceso directo en línea que se dispone en la web de la EEASA, para actualizar los números telefónicos y correos electrónicos de los clientes, en los siguientes términos:

"...el mismo que en los actuales momentos dispone de falencias que está ocasionando problemas al servidor de correos y que puede traer consecuencias en que el dominio de la empresa aparezca en listas negras de SPAM (correo basura y mensaje basura)."

Entre las falencias encontradas se puede indicar lo siguiente:

- 1) Cualquier persona puede ingresar el número de suministro (cuenta cliente) y cambiar, borrar o ingresar un nuevo correo electrónico;*
- 2) El cliente puede cometer errores ya sean estos voluntario o involuntarios en el ingreso de la cuenta de correo, la misma que no es validada y esta se registra directamente en la base de datos;*
- 3) El cliente puede ingresar cuentas de correo electrónico que no le pertenecen y que ocasiona problemas, ya que el generarse una nueva factura esta se remite a cualquier persona dueña de la cuenta ingresada, ocasionando la molestia y percibiendo este correo no deseado; y,*
- 4) No se lleva un control ni la revisión de los problemas de correo reportados en la cuenta de email dc@eeasa.com.ec, donde se reporta además problemas de personas que manifiestan inconformidad debido al arribo de facturas electrónicas no pertenecientes, entre otras, esto ocasiona disponer una gran cantidad de correos en la bandeja de entrada.*

Adicionalmente, en el informe del Coordinador Informático, se solicitó disponer al Departamento Comercial cumplir las siguientes recomendaciones que se transcriben a continuación:

- a) Realizar los cambios en el módulo de Registro para Facturación Electrónica donde a más del número de suministro o cuenta de cliente se solicite y se valide otro dato como por ejemplo: cédula de ciudadanía, fecha de pago última planilla entre otros, esto a buen criterio del Departamento, con esto evitamos que cualquier persona no cliente de EEASA ingrese, altere o borre la información almacenada;*
- b) Cuando se ingrese o cambie la dirección de correo del cliente, previo a grabar en la base de datos Comercial, este debe ser validado tanto en su forma, es decir contenga el signo de @ y un dominio válido, como también a través del envío de un correo previo para validar lo ingresado por el usuario, este correo deberá contener los datos, enlace o hipervínculo con lo requerido para que permita asentar o grabar la cuenta de email en la base de datos, garantizando de esta manera que la cuenta de correo dispone de un repositorio válido perteneciente al cliente;*
- c) Disponer a la Secretaría del Departamento Comercial la revisión periódica de la cuenta de correo dc@eeasa.com.ec realizar un seguimiento y mantenimiento*

de los emails y notificar inconvenientes para actualización en las bases de datos, tanto del sistema Comercial como el de Facturación Electrónica; y,

- d) Disponer al personal de Procesamiento de Facturación iniciar con la depuración de las cuentas de correos mal ingresados o no existentes, validando estos en los correos de retorno en la cuenta dc@eeasa.com.ec.

Es necesario indicar que el suscrito ha venido realizando algunas depuraciones, pero mientras no se realice lo solicitado es un trabajo infructuoso, considerando que hasta el momento se dispone de una 3000 cuenta de correo mal ingresado y en aumento. Lo subrayado es propio.

Por su parte, la Presidencia Ejecutiva, mediante sumilla inserta indicó:

DC.- Su urgente atención

c.c.: DZOP - DZON - DIST - SUBT

El Director del Departamento Comercial, en atención al requerimiento de la Presidencia Ejecutiva, sumillo lo siguiente:

Ing. Lara atender recomendaciones a) b) y d)

Tgla. Andrade recomendación c)

Auditoría Interna al consultar al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación y a la Secretaria del Departamento Comercial, sobre el cumplimiento de las recomendaciones del Coordinador Informático, indicaron lo siguiente:

Según memorando DC-FAC-069-2019 el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, manifestó que procedió a realizar los cambios y controles correspondientes, en el siguiente orden:

- Dentro de las acciones periódicas se tiene la de depurar los correos electrónicos mal ingresados o mal remitidos a nuestros agentes, quienes no realizan la confirmación previa al ingreso del sistema, proceso que esta Jefatura ha puesto en consideración de la Dirección Comercial y Jefatura de Clientes, quienes han manifestado estar de acuerdo respecto a la implementación en los puntos de atención al cliente.
- Posteriormente y después de la evaluación realizada a ésta opción en la página WEB, se determinó que esta debía ser retirada, ya que los problemas generados superaron a los beneficios que se tenían previstos; y,
- Se analizó la posibilidad de abrir nuevamente esta opción con la validación de una clave de acceso que debía ser la cédula del cliente, pero al no contar en esa fecha con el mayor número de cédulas registradas, se descartó esta alternativa y se dejó sin efecto el ingreso de datos por el portal web, para salvaguardar la integridad de los datos que ya habían sido conformados".

Por su parte, la Secretaria 3 del Departamento Comercial, informó que esta actividad no fue realizada en razón de que la computadora a su cargo en ese momento no era compatible con el sistema; así mismo, manifestó que en razón de que las acciones dependían del Coordinador Informático, no se realizó ninguna actividad.

Handwritten signature/initials

Al respecto el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, numeral 120 Secretaria 3, expresa:

11. *Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, en el ámbito de su actividad.*

CONCLUSIÓN

- a. El Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, realizó diferentes gestiones con el propósito de atender el requerimiento del Coordinador Informático en lo relacionado a la depuración de la actualización de clientes; y,
- b. La Secretaria 3 del Departamento Comercial, omitió realizar la revisión periódica de la cuenta de correo electrónico dc@eeasa.com.ec, así como el seguimiento y mantenimiento de los emails y notificar inconvenientes para actualización en las bases de datos, tanto del sistema comercial como el de facturación electrónica, como lo establece el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, Secretaria 3 DC.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director Comercial disponga a la Secretaria 3 de la Dirección Comercial, cumplir de manera estricta las funciones delegadas para la revisión periódica de la cuenta de correo dc@eeasa.com.ec, así como el seguimiento y mantenimiento de los emails y notificar inconvenientes para actualización en las bases de datos, tanto del sistema comercial como el de facturación electrónica, con el propósito de que permitan mejorar el control de las acciones emitidas.

3.2.5 Informes mensuales al MERNNR

El Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, solicitó realizar campañas permanentes de actualización de información de los clientes así como la socialización para el uso de aplicación móvil del sector para consultas de información, tal es el caso de las facturas de consumo eléctrico, en el siguiente orden:

- ✓ Con fecha 18 de febrero del 2019, mediante oficio No. MERNNR-VEER-2019-0054-OF, el Viceministro de Electricidad y Energía Renovable del MERNNR, solicitó realizar permanentes campañas de actualización de información de los clientes de las empresas distribuidoras, y en su parte pertinente expresa:

"En este contexto, solicito se realicen campañas permanentes de actualización de la información de los clientes de su Empresa, principalmente en lo que tiene que ver con: la dirección del suministro: números telefónicos fijo y móvil; y, dirección de correo electrónico.



Por otro lado, es necesario impulsar el uso de la facturación electrónica, dispuesta por el Servicio de Rentas Internas, y su consecuente socialización de las facilidades de consulta, a través de la Oficina Virtual y Aplicación Móvil del sector, lo cual permitirá reducir significativamente costos de impresión y entrega de facturas a domicilio...

Del cumplimiento de la presente disposición se servirá reportar mensualmente a la Subsecretaría de Distribución y Comercialización de Energía". Lo subrayado es propio.

Al respecto, la Presidencia Ejecutiva en el indicado oficio, insertó la siguiente sumilla:

"DC, DZOP, DZON: Su atención

c.c. DP, DF, CI

Por su parte el Director Comercial al respecto de la información solicitada por el MERNNR, por medio del sistema SISSOL, direccionó el trámite y sumillo lo siguiente:

"Ing. Abril, Ing. Jaramillo, Ing. Muso, atención con campañas de actualización y facturación electrónica, Ing. Abril, Ing. Erazo, Ing. Jaramillo, Ing. Muso atención con depuración de información del catastro; Ing. Abril atención con informe mensual a Subsecretaría de Distribución, Ing. Lara proporcionar oportunamente la información al SISCOM al Ing. Abril para elaboración de informe mensual referido".

- ✓ El Subsecretario de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica del MERNNR, con oficio No. MERNNR-SDCE-2019-0249-OF de fecha 8 de marzo del 2019, solicitó se remita evidencias de actualización de información de los clientes de la EEASA, que en su parte pertinente manifiesta:

"(...) el Ing. Mauro Gabriel Intriago Legarda, Viceministro de Electricidad y Energía Renovable, solicitó realizar campañas permanentes de actualización de información de clientes, así como la socialización para el uso de la aplicación móvil del sector para consultas de información, tal es el caso de las facturas de consumo eléctrico.

Para evidenciar su cumplimiento, ruego remitir hasta el fin del presente mes, informe sobre las acciones realizadas y su avance". Lo subrayado es propio.

Por su parte Presidencia Ejecutiva, mediante sumilla inserta en el citado oficio, indicó:

"DC: Preparar el informe en coordinación con el DZOP y DZON

c.c: DZOP, DZON"

El Director Comercial con el propósito de dar atención al requerimiento del MERNNR, sumillo por medio del sistema SISSOL lo siguiente:

"Ing. Abril, atender por favor".

El Jefe de Sección Clientes, direccionó por el SISSOL, al Ing. Víctor Cholota en los siguientes términos:



"Ing. Cholota.- agradeceré preparar oficio con acciones e indicadores, podríamos utilizar el informe de brechas".

- ✓ Con fecha 11 de abril del 2019, el Viceministro de Electricidad y Energía Renovable del MERNNR, con oficio No. MERNNR-VEER-2019-0116-OF, reiteró el pedido de los informes mensuales con evidencias de la actualización de datos de los clientes de la EEASA, en los siguientes términos:

"Hasta la presente fecha, únicamente la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ha enviada el informe requerido, por lo que una vez más se insiste a su representada al cumplimiento de la disposición presidencial, debido a que como Ministerio se deben presentar los informes correspondientes a las autoridades pertinentes". Lo subrayado es propio.

La Presidencia Ejecutiva en el indicado oficio, insertó la siguiente sumilla:

"DC: Su atención. Preparar respuesta, urgente

c.c. DZOP, DZON, DP

Al respecto, las Normas de Control Interno 401-03 y 600-01, emitidas por la Contraloría General del Estado, indican lo siguiente:

"401-03 Supervisión.-

(...)

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad". Lo subrayado es propio.

"600-01 Seguimiento continuo o en operación

(...)

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.

Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos.



actualizará las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad. Lo subrayado es propio.

El Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, numeral 14 de las funciones del Director de Comercialización, que expresa:

"14. Las demás que le asigne el Presidente Ejecutivo, en el ámbito de su competencia".

El Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, numeral 17 del Jefe de Sección 3 Clientes, expresa:

"17. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, dentro del ámbito".

Auditoría Interna, considerando la insistencia de presentación de la información relacionada a las gestiones realizadas y a la información de actualización mensual, solicitó al Director Comercial y Jefe de Sección Clientes, se informe el motivo por el cual no se atendió los requerimientos del MERNNR, por los meses de febrero y marzo del 2019, quienes manifestaron que el requerimiento fue atendido con oficio No. EEASA-PE-2019-0128-OF de fecha 15 de abril del 2019.

CONCLUSIONES

- a. Con oficios Nos. MERNNR-VEER-2019-0054-OF, MERNNR-SDCE-2019-0249-OF y MERNNR-VEER-2019-0116-OF de fechas 18 de febrero, 8 de marzo y 11 de abril del 2019, respectivamente, el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, solicitó a la EEASA realizar campañas permanentes de actualización de información de los clientes así como la socialización para el uso de la aplicación móvil y se remitan las acciones emprendidas correspondiente a los meses de febrero y marzo del 2019;
- b. El Jefe de Sección Clientes del Departamento Comercial, presentó la información requerida por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables con fecha 15 de abril del 2019 con oficio No. EEASA-PE-2019-0128-OF, obviando la presentación de la información en las fechas solicitadas; y, el Director Comercial exceptuó supervisar el cumplimiento del requerimiento del ente de control, incumpliendo lo establecido lo establecido en el Normas de Control Interno 401-03 y 600-01 emitidas por la Contraloría General del Estado, así como el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, numeral 14 del Director de Comercialización y el numeral 17 del Jefe de Sección 3 Clientes.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

- a. Solicitará al Director Comercial, supervise el cumplimiento de los requerimientos realizados por el MERNNR en las fechas solicitadas por el ente de control; y,

- b. Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de la Sección Clientes, cumpla con la presentación de las acciones emprendidas para la actualización de la información de los clientes en lo que respecta a la dirección del suministro; números telefónicos fijo y móvil; y, dirección de correo electrónico, así como la socialización para el uso de la aplicación móvil, en las fechas solicitadas por el MERNNR.

4. ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SISCOM

Una vez que la información de los clientes es ingresada en los módulos SISA y Clientes del sistema SISCOM, es almacenada y procesada en la base de datos ORACLE, en la que actualmente se encuentra desarrollado el sistema; sin embargo, se notificó por parte de la Presidencia Ejecutiva la pérdida de información de correos electrónicos y números telefónicos de ciertos clientes.

4.1 PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y NÚMEROS TELEFÓNICOS DE CIERTOS CLIENTES DE LA BASE DE DATOS SISCOM

Con fecha 8 de febrero del 2018, la Administración de la EEASA, mediante memorando PE-0312-2018, solicitó al Director Comercial, la presentación de un informe sobre la pérdida de información de ciertos clientes, en los siguientes términos:

(...) solicito a usted se informe a la Presidencia Ejecutiva, la razón por la cual, la información referente a los correos electrónicos y números telefónicos de ciertos clientes, han desaparecido de la base de datos del Sistema Comercial. Como ejemplo menciono el correo y número telefónico del suscrito".

La Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, el 26 de febrero del 2018, mediante memorando DC-FAC-046-2018, informó lo siguiente:

(...) se revisó de manera exhaustiva los problemas identificados en los suministros de energía eléctrica que ha reportado que la información ha sido eliminada de la base de datos, pero no se determinó registros de las ejecuciones en determinadas cuentas, ya que en la bitácora no existe el registro de los movimientos, por lo que se ha implementado más controles para monitorear los movimientos de los clientes y los usuarios que los han ejecutado".

Con memorando PE-2070-2018 del 19 de septiembre del 2018, sobre la base del informe presentado por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, solicitó a la Unidad de Auditoría Interna lo siguiente:

En virtud de los antecedentes indicados, agradeceré a usted que de manera preferente se sirva realizar un examen especialse deberá adicionalmente analizar dos temas, a saber:

.....

2. La desaparición de cierta información de la base de datos del Departamento Comercial que se informó en memorando DC-FAC-046-2018 cuya copia adjunto".

A fin de verificar la información de los clientes que consta ingresada en el sistema SISCOM en lo referente a cédula de identidad, teléfonos y correo



electrónico de los clientes de la EEASA, Auditoría Interna realizó las siguientes actividades:

- a. Se solicitó al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación la información referente a los clientes, procesada al final de cada período económico; el mencionado funcionario mediante memorando DC-FAC-109-2019 de fecha 25 de marzo del 2019, remitió lo solicitado, como se aprecia a continuación:

Cuadro No. 3
Número de Clientes EEASA

AL 31/12/2014	TUNGURAHUA	PASTAZA	PALORA	NAPO	TOTAL
TOTAL CLIENTES ACTIVOS (ESTADÍSTICAS)	195.584	24.058	3.586	23.611	246.839
CÉDULAS NO VÁLIDAS	591	14	7	46	658
CÉDULAS VÁLIDAS	47.841	12.936	1.365	9.661	71.803
CORREOS ELECTRÓNICOS REGISTRADOS	9.846	19	0	8	9.873
TELÉFONOS CONVENCIONALES	11.701	4.449	36	1.221	17.407
TELÉFONOS CONVENCIONALES NO VÁLIDOS	0	0	0	0	0
TELÉFONOS CELULARES	12.458	5.107	71	2.077	19.713
TELÉFONOS CELULARES NO VÁLIDOS	180	5.216	889	3.616	9.901

AL 31/12/2015	TUNGURAHUA	PASTAZA	PALORA	NAPO	TOTAL
TOTAL CLIENTES ACTIVOS (ESTADÍSTICAS)	199.749	25.018	4.030	24.806	253.603
CÉDULAS NO VÁLIDAS	720	14	7	56	797
CÉDULAS VÁLIDAS	101.620	18.552	2.463	14.939	137.574
CORREOS ELECTRÓNICOS REGISTRADOS	11.923	33	2	16	11.974
TELÉFONOS CONVENCIONALES	26.560	3.987	120	2.227	32.894
TELÉFONOS CONVENCIONALES NO VÁLIDOS	19	6	0	4	29
TELÉFONOS CELULARES	28.785	8.197	149	3.963	41.094
TELÉFONOS CELULARES NO VÁLIDOS	425	7.144	1.481	4.724	13.774

AL 31/12/2016	TUNGURAHUA	PASTAZA	PALORA	NAPO	TOTAL
TOTAL CLIENTES ACTIVOS (ESTADÍSTICAS)	204.017	25.755	4.107	25.811	259.690
CÉDULAS NO VÁLIDAS	752	13	6	71	842
CÉDULAS VÁLIDAS	161.614	22.260	3.336	22.432	209.642
CORREOS ELECTRÓNICOS REGISTRADOS	13.866	61	3	26	13.956
TELÉFONOS CONVENCIONALES	41.123	8.434	164	3.228	52.949
TELÉFONOS CONVENCIONALES NO VÁLIDOS	32	6	0	6	44
TELÉFONOS CELULARES	46.549	10.138	203	5.919	62.809
TELÉFONOS CELULARES NO VÁLIDOS	683	7.801	1.932	7.438	17.854

AL 31/12/2017	TUNGURAHUA	PASTAZA	PALORA	NAPO	TOTAL
TOTAL CLIENTES ACTIVOS (ESTADÍSTICAS)	207.707	26.637	4.352	26.404	265.100
CÉDULAS NO VÁLIDAS	806	13	6	77	902
CÉDULAS VÁLIDAS	185.732	24.632	3.872	25.791	240.027
CORREOS ELECTRÓNICOS REGISTRADOS	14.513	63	3	30	14.609
TELÉFONOS CONVENCIONALES	45.910	9.254	199	3.734	59.097
TELÉFONOS CONVENCIONALES NO VÁLIDOS	35	6	0	7	48
TELÉFONOS CELULARES	55.307	11.416	253	7.174	74.150
TELÉFONOS CELULARES NO VÁLIDOS	791	8.131	2.045	6.214	17.181

AL 31/12/2018	TUNGURAHUA	PASTAZA	PALORA	NAPO	TOTAL
TOTAL CLIENTES ACTIVOS (ESTADÍSTICAS)	212.285	27.873	4.553	27.319	272.030
CÉDULAS NO VÁLIDAS	866	13	6	84	969
CÉDULAS VÁLIDAS	206.623	27.560	4.574	29.466	268.223
CORREOS ELECTRÓNICOS REGISTRADOS	15.030	64	3	35	15.132
TELÉFONOS CONVENCIONALES	49.678	10.165	255	4.179	64.277
TELÉFONOS CONVENCIONALES NO VÁLIDOS	38	6	0	7	51
TELÉFONOS CELULARES	64.310	13.046	383	8.775	86.514
TELÉFONOS CELULARES NO VÁLIDOS	883	8.411	2.253	9.004	20.551

Fuente: Memorando DC-FAC-109-2019 del 25 de marzo del 2019

- b. Adicionalmente, se requirió un reporte de las solicitudes de nuevos servicios por los años 2016, 2017 y 2018, los mismos que fueron enviados con el memorando DC-FAC-114-2019 de fecha 28 de marzo del 2019, como se presenta a continuación:



Cuadro No. 4

Número de Solicitudes Nuevas de Servicio EEASA

PROVINCIAS	TOTAL SOLICITUDES INSTALACIONES DE SERVICIO	CÉDULA CIUDADANÍA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR
AÑO 2016					
TUNGURAHUA	4.805	4.806	191	848	1.209
PASTAZA	915	915	75	419	366
MORONA SANTIAGO	90	90	0	3	3
NAPO	957	957	40	201	371
SUMAN	6.768	6.768	306	1.471	1.949
AÑO 2017					
TUNGURAHUA	4.792	4.792	103	657	3.696
PASTAZA	994	994	31	329	549
MORONA SANTIAGO	251	251	9	20	31
NAPO	1027	1027	31	256	764
SUMAN	7.064	7.064	174	1.262	5.040
AÑO 2018					
TUNGURAHUA	5.113	5.113	584	584	4.286
PASTAZA	1639	1639	47	385	752
MORONA SANTIAGO	295	295	14	40	118
NAPO	1046	1046	39	151	866
SUMAN	8.093	8.093	684	1.160	6.022

Fuente: Memorando DC-FAC-109-2019 del 25 de marzo del 2019

De acuerdo a la información proporcionada por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, se determinó que el número de correos electrónicos al 31 de diciembre de cada año, no es consistente con el total de correos electrónicos que deben reportarse considerando la incorporación de nuevos clientes que proporcionaron su correo electrónico, como se indica a continuación:

Cuadro No. 5

Variación de correos electrónicos años 2016 al 2018

INFORMACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS							
AÑOS	REPORTE DC AÑO ANTERIOR - A -	INCREMENTO AÑO ACTUAL - B -	TOTAL - C -	REPORTE DC - D -	DIFERENCIA (D-C)	TOTAL CUENTES SEGÚN DC	%
TUNGURAHUA							
AÑO 2016	11.923	191	12.114	13.866	1.752	204.017	6,80%
AÑO 2017	13.866	103	13.969	14.513	544	207.707	6,99%
AÑO 2018	14.513	584	15.097	15.030	-67	212.285	7,08%
PASTAZA							
AÑO 2016	33	75	108	33	-75	25.755	0,13%
AÑO 2017	61	31	92	63	-29	26.637	0,24%
AÑO 2018	63	47	110	64	-46	27.873	0,23%
MORONA SANTIAGO							
AÑO 2016	2	0	2	3	1	4.107	0,07%
AÑO 2017	3	9	12	3	-9	4.352	0,07%
AÑO 2018	3	14	17	3	-14	4.553	0,07%
NAPO							
AÑO 2016	16	40	56	26	-30	25.811	0,10%
AÑO 2017	26	31	57	30	-27	26.404	0,11%
AÑO 2018	30	39	69	35	-34	27.319	0,13%

Como se observa en el cuadro anterior, al considerar la cantidad inicial de correos electrónicos al inicio de un año, más el número de correos electrónicos registrados al ingresar nuevos clientes, este total no coincide con el reporte de correos electrónicos al final del año, lo cual se puede evidenciar que la base de datos del sistema SISCOP, no contiene toda la

215

información respecto a los correos electrónicos registrados de los clientes, los mismos que pudieron haber sido eliminados o depurados.

- c. Auditoría Interna al revisar la carpeta de correos eliminados por el Coordinador Informático desde la cuenta dc@eeasa.com.ec, que corresponden a los correos rebotados por efectos de facturación electrónica sea por inexistencia del dominio y nombre de usuario errado, datos que fueron ingresados por el personal encargado de atención al cliente, determinó que desde agosto del año 2016 a diciembre del año 2018, se eliminaron alrededor de 3.859 correos electrónicos, según el siguiente detalle:

Año	No. Correos Eliminados	No. Clientes con Correo Electrónico	%
Agosto 2016	734	13.956	5,26%
2017	1.560	14.609	10,68%
2018	1.565	15.132	10,34%
TOTAL	3.859	15.132	25,50%

El número de correos electrónicos eliminados alcanzó a 3.859, que representa el 25,50% del total de correos electrónicos registrados en el sistema SISCOM al 31 de diciembre del año 2018, que fue de 15.132; ocasionado en ciertos casos por error en la digitación por parte del personal que tiene acceso al ingreso y/o modificación de datos en el sistema SISCOM, otros casos por información errada proporcionada por los clientes.

- d. De acuerdo al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, sobre el respaldo de la información del sistema SISCOM, manifestó lo siguiente:

"Por el tamaño de la información que es respaldada semanalmente de la base de datos del esquema del Departamento Comercial, estos archivos son eliminados de manera cíclica cada 3 meses; es decir se descartan los más antiguos y se dejan los últimos archivos, ya que se cuenta con dos discos externos, 1 de TB y el segundo de 2 TB, en donde se almacena la información".

Por lo indicado, Auditoría Interna solicitó mediante correo electrónico al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, el listado de los clientes con los correos electrónicos y números de celular que se encontraban en la base de datos de respaldo a la fecha de la alerta de la pérdida de cierta información, realizada por la Presidencia Ejecutiva, con memorando PE-0312-2018 de fecha 8 de febrero del 2018.

Por su parte, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, mediante correo electrónico manifestó:

"(...) a la fecha que se realizó la alerta, específicamente del Ing. Astudillo, se procedió a verificar en la base de pruebas, misma que contenía un respaldo anterior a la fecha del suceso, pero en esta no se pudo identificar ninguna variación de los datos, por lo que se presumió que el cambio, actualización o borrado de la información era de mucho antes a la fecha indicada y de la fecha se contaba con la base de pruebas, esto es aproximadamente de octubre o noviembre del 2017".

13

Sin embargo, no se proporcionó la información requerida por Auditoría Interna.

Por lo indicado y al no disponer de la información de los clientes de los respaldos más antiguos, a la fecha de la solicitud de informe por la Presidencia Ejecutiva con memorando PE-0312-2018 de fecha 8 de febrero del 2018, y que debía ser proporcionada por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, no fue factible identificar los correos electrónicos y números de celular que pudieron ser eliminados del sistema SISCOM, limitando su revisión.

Al respecto, las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado, establecen lo siguiente:

"100-01 Control Interno.- (...) El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control". Lo subrayado es propio.

"405-04 Documentación de respaldo y su archivo.- (...) Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos". Lo subrayado es propio.

"410-07 Desarrollo y adquisición de software aplicativo.- (...)

5. *En los procesos de desarrollo, mantenimiento o adquisición de software aplicativo se considerarán: estándares de desarrollo, de documentación y de calidad, el diseño lógico y físico de las aplicaciones, la inclusión apropiada de controles de aplicación diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades de procesamiento, de modo que éste, sea exacto, completo, oportuno, aprobado y auditable. Se considerarán mecanismos de autorización, integridad de la información, control de acceso, respaldos, diseño e implementación de pistas de auditoría y requerimientos de seguridad".* Lo subrayado es propio.

"410-10 Seguridad de tecnología de información.- (...)

2. *Definición de procedimientos de obtención periódica de respaldos en función a un cronograma definido y aprobado".* Lo subrayado es propio.

"410-12 Administración de soporte de tecnología de información.- (...)

10. *Administración adecuada de la información, librerías de software, respaldos y recuperación de datos.* Lo subrayado es propio.

Con memorando DC-FAC-151-2019 de abril 23 del 2019, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación con el visto bueno del Director Comercial, en atención a la lectura del informe borrador del presente examen realizada el 17 de abril del 2019, informó lo siguiente:



1. Pérdida de información:

- *No pudo cuantificarse la **supuesta** pérdida de información, ya que no se presentaron evidencias de lo contrario en medios físicos por parte del caso de Presidencia Ejecutiva y Auditoría Interna;*
- *Se debe desvirtuar el término PÉRDIDA y se debe aplicar el término DEPURACIÓN, ya que los procesos que se realizan en el SISCOP así lo demuestran;*

Lo manifestado por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación con memorando DC-FAC-151-2019 del 23 de abril del 2019, respecto a la pérdida de información, no modifica los comentarios y recomendaciones de Auditoría Interna, en vista que el señor Presidente Ejecutivo, al solicitar un informe sobre la desaparición de información de la base de datos del SISCOP y al considerar como ejemplo su cuenta de correo y su número telefónico, el término "depuración", que sugiere sea considerado, no aplica para el caso mencionado; así mismo, en el memorando DC-FAC-046-2018 de febrero 26 del 2018, el Jefe de la Sección Procesamiento de Facturación indicó que "la no emisión de facturas electrónicas, se debió a la no disponibilidad de información en el sistema comercial como fue el caso de la Presidencia Ejecutiva", quien venía recibiendo normalmente sus facturas.

2. Respaldos de información del sistema SISCOP:

- *No se pudo atender y proporcionar el requerimiento de Auditoría Interna, por cuanto la información no existió a las fechas solicitadas;*

De la misma manera, sobre los respaldos de información del sistema SISCOP, lo manifestado por el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, no modifica los comentarios y recomendaciones de Auditoría Interna, que según el memorando DC-FAC-151-2019 del 23 de abril del 2019, no se pudo atender y proporcionar el requerimiento por cuanto la información no existió a las fechas solicitadas.

CONCLUSIONES

- a. El total de correos electrónicos presentados por el jefe de la Sección Comercial al 31 de diciembre de los años 2016, 2017 y 2018, no son consistentes con la cantidad al inicio de un año, más el número de correos registrados por el ingreso de nuevos clientes, los mismos que pudieron haber sido eliminados o depurados;
- b. En el período agosto del 2016 a diciembre del 2018, el Coordinador Informático eliminó de la cuenta dc@eeasa.com.ec, alrededor de 3.859 correos electrónicos por efectos de facturación electrónica, debido a la inexistencia del dominio y nombre de usuario errado, información que es ingresada por el personal de atención al cliente comercial; y,
- c. El Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, a la fecha de alerta por parte de la Presidencia Ejecutiva, sobre la desaparición de correos electrónicos y números de celular de ciertos clientes de la base de datos del sistema comercial, realizada con memorando PE-0312-2018 de fecha 8 de febrero del 2018, manifestó que verificó en la base de pruebas, que



contenía un respaldo anterior a la fecha del suceso, sin que sea factible determinar la pérdida de información; sin embargo, lo solicitado por Auditoría Interna respecto a la información del respaldo no fue presentada, inobservando lo establecido en las Normas de Control Interno 100-01, 405-04, 410-07, 410-10, 410-12, emitidas por la Contraloría General del Estado.

RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

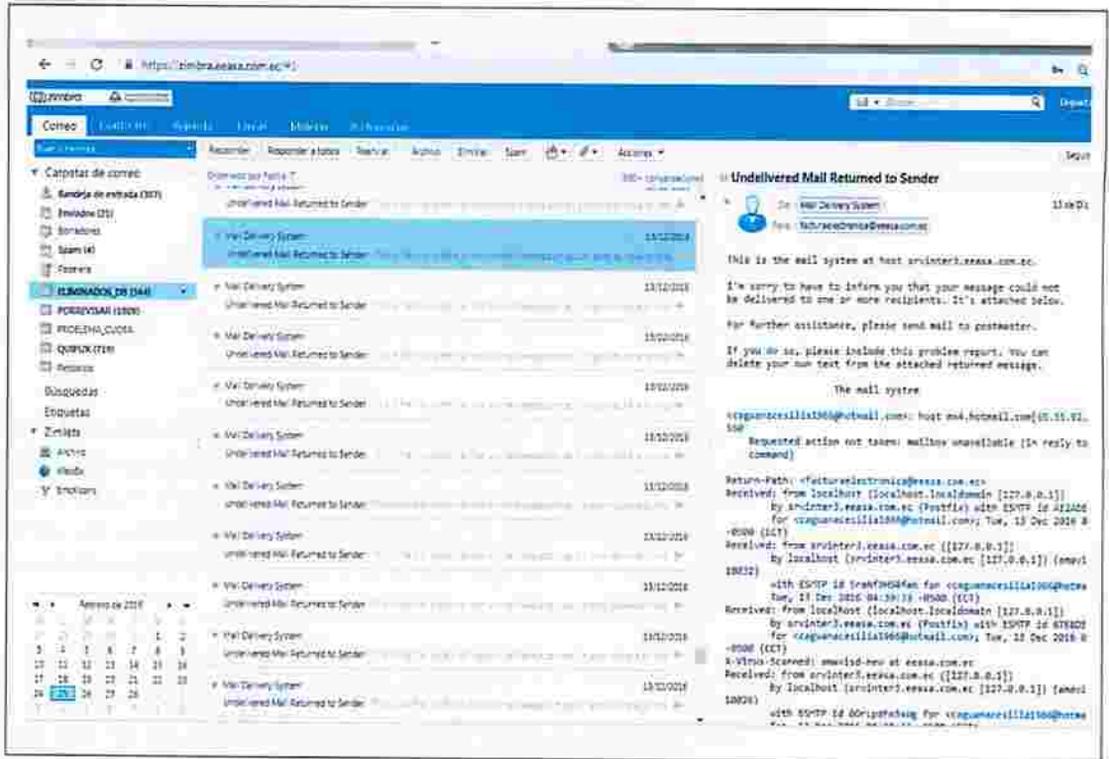
- a. Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, lo siguiente:
 - ✓ Verifique que el número de correos electrónicos con corte al 31 de diciembre de cada año, considere los ingresados durante el presente año por la atención de nuevas solicitudes y/o nuevos registros y los correos eliminados, a fin que la información sea consistente entre los reportes que se presenten y la información almacenada en el sistema SISCOP; y,
 - ✓ En el evento de presentarse pérdida de datos de los clientes, se deberá obtener un reporte con la información necesaria del respaldo más antiguo que se disponga a esa fecha, a fin de identificar esta información con la actual y proceder a realizar las rectificaciones necesarias; así como, disponer de una evidencia para los organismos de control de la gestión realizada.
- b. Solicitará a los Directores de los Departamentos Comercial, Zona Oriental Pastaza y Zona Oriental Napo, dispongan al personal encargado del ingreso y actualización de datos de los clientes, digiten correctamente en el sistema SISCOP, el dominio y nombre de usuario de los correos electrónicos proporcionados por los clientes, a fin de evitar depuraciones masivas por correos electrónicos rebotados.

4.2 IDENTIFICACIÓN Y DEPURACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS INCORRECTOS

El Coordinador Informático, a partir de la notificación a la Presidencia Ejecutiva, mediante memorando DP-CIN-0611-2016 de fecha 7 de septiembre del 2016, continuó recibiendo devoluciones de correos no válidos ingresados en la base de datos comercial, y que podría ocasionar que el dominio de la EEASA entrara en una lista de SPAM (correos basura y mensajes basura), como se aprecia en las siguientes imágenes:

13

Año 2016



The screenshot shows the Zimbra webmail interface for the year 2016. The main content area displays a list of "Undelivered Mail Returned to Sender" messages. The selected message is expanded, showing the following content:

Undelivered Mail Returned to Sender

De: Mail Delivery System
Para: facturas@electronicas.com.ec

This is the mail system at host svr1nter3.eeasa.com.ec.

I'm sorry to have to inform you that your message could not be delivered to one or more recipients. It's attached below.

For further assistance, please send mail to postmaster.

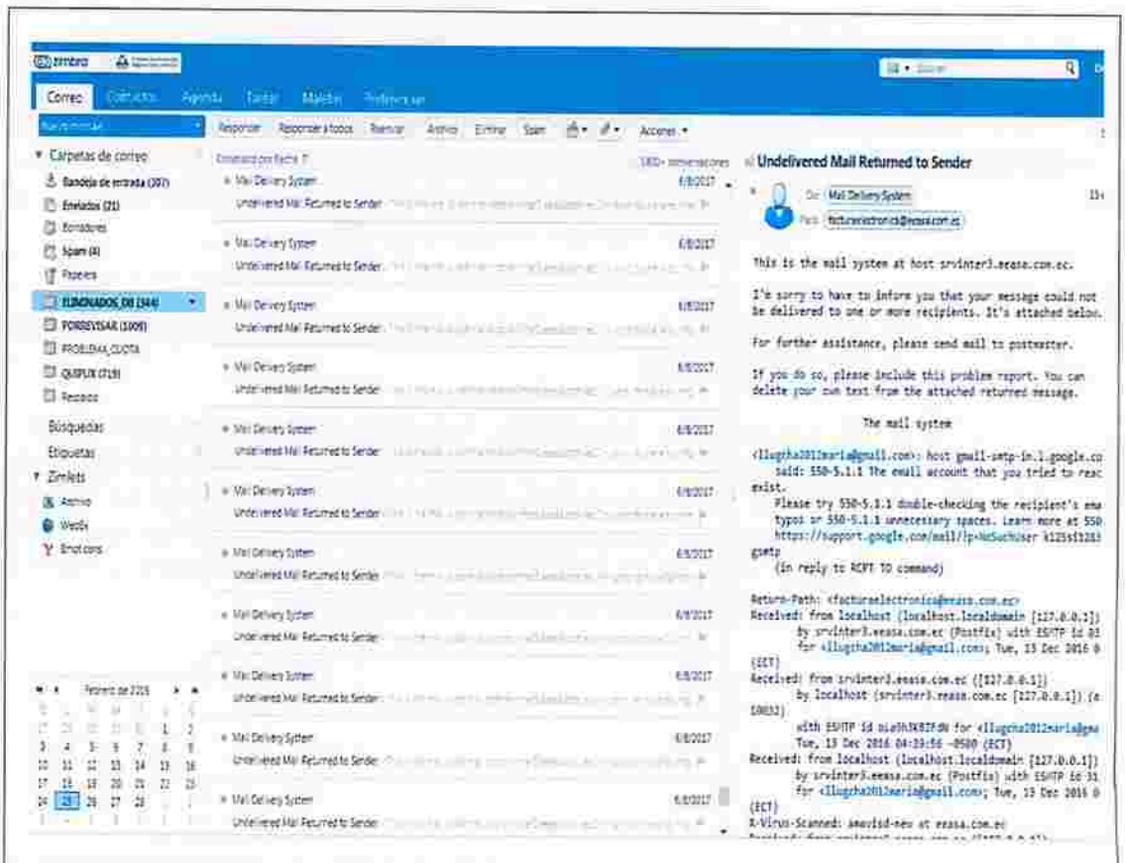
If you do so, please include this problem report. You can delete your own text from the attached returned message.

The mail system

```
<vqgancs11a156@outmail.com>: host mx4.kitnet1.com ([21.11.11.156])
Requested action not taken: mailbox unavailable (5X reply to command)

Return-Path: <facturas@electronicas.com.ec>
Received: from localhost [localhost.localdomain [127.0.0.1]]
  by svr1nter3.eeasa.com.ec (Postfix) with ESMTP id 4F2A06
  for <vqgancs11a156@outmail.com>; Tue, 12 Dec 2016 0
  :00:00 (ECT)
Received: from svr1nter3.eeasa.com.ec ([127.0.0.1])
  by localhost [svr1nter3.eeasa.com.ec [127.0.0.1]] (mexl)
  18032)
  with ESMTP id 1raYfH0d4m for <vqgancs11a156@outma
  Tue, 12 Dec 2016 00:00:00 (ECT)
Received: from localhost [localhost.localdomain [127.0.0.1]]
  by svr1nter3.eeasa.com.ec (Postfix) with ESMTP id 878202
  for <vqgancs11a156@outmail.com>; Tue, 12 Dec 2016 0
  :00:00 (ECT)
X-Virus-Scanned: amavis-new at eeasa.com.ec
Received: from svr1nter3.eeasa.com.ec ([127.0.0.1])
  by localhost [svr1nter3.eeasa.com.ec [127.0.0.1]] (mexl)
  18028)
  with ESMTP id 60r1pFm3ng for <vqgancs11a156@outma
  Tue, 12 Dec 2016 00:00:00 (ECT)
```

Año 2017



The screenshot shows the Zimbra webmail interface for the year 2017. The main content area displays a list of "Undelivered Mail Returned to Sender" messages. The selected message is expanded, showing the following content:

Undelivered Mail Returned to Sender

De: Mail Delivery System
Para: facturas@electronicas.com.ec

This is the mail system at host svr1nter3.eeasa.com.ec.

I'm sorry to have to inform you that your message could not be delivered to one or more recipients. It's attached below.

For further assistance, please send mail to postmaster.

If you do so, please include this problem report. You can delete your own text from the attached returned message.

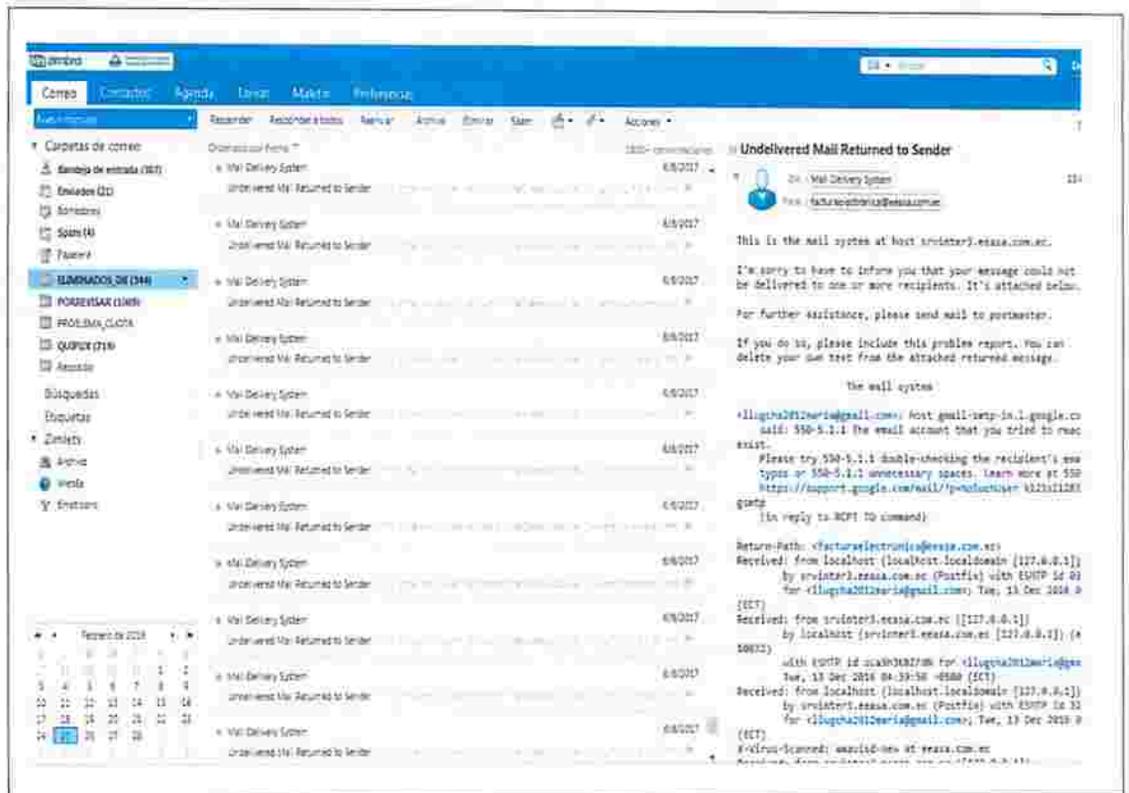
The mail system

```
<llugcha012maria@gmail.com>: host gmail-otp-in-1.google.co
  said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reac
  exist.
  Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's ema
  typo or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550
  https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 412551283
  646p
  (In reply to RCPT TO command)

Return-Path: <facturas@electronicas.com.ec>
Received: from localhost [localhost.localdomain [127.0.0.1]]
  by svr1nter3.eeasa.com.ec (Postfix) with ESMTP id 82
  for <llugcha012maria@gmail.com>; Tue, 13 Dec 2016 0
  :00:00 (ECT)
Received: from svr1nter3.eeasa.com.ec ([127.0.0.1])
  by localhost [svr1nter3.eeasa.com.ec [127.0.0.1]] (e
  18031)
  with ESMTP id 6iahtXK2Fm for <llugcha012maria@gm
  Tue, 13 Dec 2016 00:00:00 (ECT)
Received: from localhost [localhost.localdomain [127.0.0.1]]
  by svr1nter3.eeasa.com.ec (Postfix) with ESMTP id 33
  for <llugcha012maria@gmail.com>; Tue, 13 Dec 2016 0
  :00:00 (ECT)
X-Virus-Scanned: amavis-new at eeasa.com.ec
Received: from svr1nter3.eeasa.com.ec ([127.0.0.1])
  by localhost [svr1nter3.eeasa.com.ec [127.0.0.1]] (mexl)
  18028)
  with ESMTP id 60r1pFm3ng for <vqgancs11a156@outma
  Tue, 12 Dec 2016 00:00:00 (ECT)
```

Handwritten mark

Año 2018



Auditoría Interna, evidenció que la actividad de revisión periódica y validación de los correos electrónicos, lo viene realizando el Coordinador Informático de la EEASA, a fin de evitar inconvenientes en los servicios de internet, ocasionando que no se pueda enviar desde el dominio de la EEASA, los correos de facturación electrónica a sus clientes, reflejando las siguientes actividades:

- a. Ingresa al módulo de administración de correos Zimbra, opciones particular, supervisar y colas de correo, y agrupa e identifica los dominios de destinatarios que presentan errores y son rebotados, como se muestra a continuación:

Resumen/Filtro											
Dominio del destinatario		IP de origen		Dominio del remitente		Dirección del destinatario		Dirección del remitente		Error	
Nombre	Recs	Nombre	Recs	Nombre	Recs	Nombre	Recs	Nombre	Recs	Nombre	Recs
ant.gib.ec	6	172.16.1.12	12	eeasa.com.ec	12	lourdes.valle@earth.gob	5	comunic@eeasa.com	5	lost connection	6
hotmail	1					sielke@1999@hotmail.com	1	factura@electronic@eeasa.com	1	lost connection	1
outlook	1					marina.farin@compuclouds	1	efacturacion@eeasa.com	1	lost connection	1
lanapichincha.com.ec	1					martha.vargas43@hotmail.com	1	matamaya@eeasa.com	1	lost connection	1
centralcar.com	1					mi.boy@compucloud	1		1	lost connection	1
outlook.com	1					myz@zmail.gub.ve	1		1	lost connection	1
						polacheres@outlook.com	1		1	lost connection	1

ID	Destinatario	Remitente	IP Origen	Servidor Origen/Dominio Origen	Filtro Contenido	Hora
99CAC05FCEA	sielke@1999@hotmail.com	factura@electronic	172.16.1.12	localhost.locald		19 DE FEB
5F1A2609CC10	martha.vargas43@hotmail.com	factura@electronic	172.16.1.12	localhost.locald		19 DE FEB

Handwritten signature

- b. Recupera los datos de cada grupo identificado como error, y por medio de un script controlado, previo a seleccionar únicamente los correos electrónicos con problemas, procede a depurar de la base de datos del sistema comercial el campo de registro de email de los correos electrónicos con dominios incorrectos. Lo comentado se evidenció en una muestra tomada por Auditoría Interna el día 19 de febrero del 2019, identificándose correos con dominio **hotamil**, **autlook**, **outlookoutlook**, entre otros, siendo lo correcto **hotmail**, **outlook**.

Adicionalmente, realiza una búsqueda con el propósito de identificar otros correos electrónicos con el mismo error de dominio, para posteriormente proceder a su depuración de la base de datos del sistema comercial. Lo comentado, se evidencia a continuación:

```
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select maac_e_mail, update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '
select update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail= ' || CHR(39) || CHR(39) ||', maac_e_mail_1= ' || CHR(39) ||', maac_e_mail_2= ' || CHR(39) ||' where maac_codigo= ' || maac_codigo || '

select * from MAESTRA.ma_abonados_cuenta where maac_codigo=230032
```

DOMINIO: hotamil en lugar de hotmail

No.	UPDATE MAESTRA.MA_ABONADOS_CUENTA SET MAAC_E_MAIL=' CHR(39) CHR(39) ', MAAC_E_MAIL_1=' CHR(39) CHR(39) ', MAAC_E_MAIL_2=' CHR(39) CHR(39) CHR(39) CHR(39) '
1	serben.santiago@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 74493;
2	josepanimbosa.77@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 20939;
3	alexkvi1999@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 43384;
4	jullaesters@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 97395;
5	marthy_en@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 229357;
6	marino_vargas43@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 18940;
7	Juan-Viladis45@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 241749;
8	a.bival@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 125688;
9	maridavalos07@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 227548;
10	maridavalos07@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 207549;
11	ramiro_orefa1978@hotmail.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 463948;

DOMINIO: autlook en lugar de outlook

No.	UPDATE MAESTRA.MA_ABONADOS_CUENTA SET MAAC_E_MAIL=' CHR(39) CHR(39) ', MAAC_E_MAIL_1=' CHR(39) CHR(39) ', MAAC_E_MAIL_2=' CHR(39) CHR(39) CHR(39) CHR(39) '
1	donre@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 81407;
2	changosthela1976@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 33339;
3	juanito.silva@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 75241;
4	zoilatherrera@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 119667;
5	marlenequeiron@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 397795;
6	www.manuelyunga@autlook.com update maestra.ma_abonados_cuenta set maac_e_mail='', maac_e_mail_1='', maac_e_mail_2=' where maac_codigo= 133458;

Como se aprecia en las imágenes anteriores, se muestran los correos electrónicos con dominio errado y el número de la cuenta de los clientes que constan en la base de datos del sistema SISCOM, que fueron depurados por el Coordinador Informático, quien procedió a eliminarlos, sin notificar del particular al Departamento Comercial con el propósito de que se tome alguna medida con respecto a la información depurada.



misma que es almacenada en una carpeta dentro de la cuenta dc@eeasa.com.ec como respaldo de la actividad realizada.

Cabe indicar que según el memorando DP-CIN-0611-2016 de fecha 7 de septiembre del 2016, la actividad de la revisión periódica de la cuenta de correo dc@eeasa.com.ec, para realizar un seguimiento y mantenimiento de los emails y notificar inconvenientes para actualizar la base de datos, tanto del sistema comercial SISCOM como el de facturación electrónica, es de la secretaria departamental del Departamento Comercial, de acuerdo a la sumilla inserta en el documento indicado por el Director Comercial.

Al respecto el numeral 4.5.3 Uso de Correo Electrónico de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática de la EEASA emitido por la Presidencia Ejecutiva el 8 de enero del 2019, en su parte pertinente indica:

Uso de correo electrónico:

- Para el registro de cuentas de email de clientes externos y o proveedores se deberá disponer de un módulo de validación de información y aceptación por parte del cliente para la recepción de correo por parte de la EEASA.
- El módulo de validación permitirá ingresar y verificar la información correcta de la cuenta de correo electrónico, posteriormente enviará un mensaje de correo electrónico que permitirá en primera instancia validar la existencia de la cuenta en los proveedores de correo privados o públicos, en segunda instancia remitirá un formulario o enlace que solicite la autorización por parte del cliente y o proveedor para la recepción de correo que a su vez remitirá la información para el registro en la base de datos.
- Periódicamente se validará la recepción de correos y o rebotes de correos por parte de los proveedores externos donde se verificará la información remitida como es el caso de la anulación y o eliminación de cuentas de correo límites de buzón, entre otros, con esta información se procederá a actualizar los registros de cuentas de correo en las bases de datos de EEASA, donde se procederá con la eliminación de la cuenta email del cliente". Lo subrayado es propio.

CONCLUSIONES

- a. El Coordinador Informático de la EEASA, realiza la revisión periódica y validación de correos, a fin de evitar acumulación de correos SPAM (correo basura y mensaje basura), que ocasionaría problemas al servidor de correos, evitando también que aparezca en listas negras de SPAM, lo cual garantiza el correcto funcionamiento de la base de datos del sistema informático comercial y el envío de facturas electrónicas a sus clientes; y,
- b. El Coordinador Informático de la EEASA, realiza la depuración de los correos electrónicos, únicamente los que se encuentran con dominio errado y son rebotados, a partir del año 2016, sin notificar del particular al Departamento Comercial.



RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo

- a. Solicitará al Director Comercial disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, elabore en el lapso de treinta días, un módulo de validación de información para la recepción de correo electrónico, en atención a lo dispuesto en el numeral 4.5.3 Uso de Correo Electrónico de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática de la EEASA, para el registro de cuentas de email de clientes externos, a fin de que los correos electrónicos de los clientes ingresados en la base de datos del sistema SISCOP, se encuentren depurados y se reduzca penalizaciones de proveedores externos; y,
- b. Solicitará al Director de Planificación disponga al Coordinador Informático, que en el evento de ingresar a la cuenta de correo dc@eeasa.com.ec, y se identifique correos electrónicos con dominio errado, notifique al Departamento Comercial a fin de que se tomen los correctivos necesarios.

4.3 DOMINIO DEL CORREO ELECTRÓNICO GMAIL

- ✓ El Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del DC, con fecha 17 de octubre del 2018, mediante correo electrónico informó al Director Comercial sobre las pruebas y verificaciones realizadas por el personal encargado de la generación y envío de información a través de los canales electrónicos de las facturas de consumo a los clientes, determinando que la aplicación se encuentra operativa al 100%, quedando pendiente únicamente la confirmación con el dominio gmail, mismo que no recibía los correos, ya que en el archivo de trazabilidad del sistema, no existen notas o mensajes de error por envío de los correos, lo que hace presumir un problema en el dominio anteriormente mencionado, por lo que solicitó lo siguiente:

"Sería necesario solicitar un informe de la parte responsable de comunicación indicando si hay o hubo algún error en las configuraciones de los switches, firewalls o servicios de internet, para de manera definitiva solventar cualquier problema, ya que todos los problemas que se están suscitando se están haciendo presunción que se encuentra en nuestro Departamento".

- ✓ Al respecto el Coordinador Informático de la EEASA, mediante correo electrónico de fecha 17 de octubre del 2018, informó al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del DC, sobre la revisión de envíos de correo de facturación electrónica al dominio gmail, realizando diferentes pruebas y determinando que gmail esta bloqueando los correos enviados desde facturaciónelectronica@eeasa.com.ec, adicionalmente, recomendó lo siguiente:

"Por lo anteriormente indicado es procedente que el Departamento Comercial a través de la Jefatura de Procesamiento de Facturación se contacte con personal técnico de Gmail e indique el proceso de envío de email para que no se bloquee o se registre como SPAM y permita el arribo de facturas electrónicas a cuentas con dominio gmail".



- ✓ Con fecha 17 de octubre del 2018, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del DC, mediante correo electrónico solicitó al Jefe de Área Informática DC, lo siguiente:

"Ing. Córdova. Atención que corresponda, para solucionar de manera inmediata el problema que se esté suscitando".

- ✓ El Jefe de Área de Informática del DC, el 17 de octubre del 2018, en atención al requerimiento, indicó al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación y Director Departamental, indicó que realizó diferentes pruebas y concluyó que el sistema se encuentra funcionando correctamente, realizando también pruebas conjuntas con el Coordinador Informático de la EEASA, verificando que el envío al dominio hotmail fue exitoso, pero al enviar a la cuenta de gmail el correo no llegó, por lo que manifestó lo siguiente:

"..el problema está ya en gmail el cual no está recibiendo correos de nuestro dominio (eeasa.com.ec), lo cual debe ser verificado por el Ing. Terán, de nuestro lado queda confirmado que todo es correcto".

- ✓ Mediante correo electrónico de fecha 18 de octubre del 2018, el Jefe de Área Informática DC, informó al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación del DC, lo siguiente:

"Debo recordarle que el suscrito solo realiza la programación de los servicios de envío de correo, el sistema no determina el arribo del mismo. En la bitácora se muestra que el correo sale de nuestro dominio, pero este no llega a cuentas de gmail".

"Así mismo, debo indicar que no es mi responsabilidad determinar errores en arribo de correos, ni tampoco hacer gestiones con los dominios a los cuales existe errores de recepción, esta labor es de exclusiva responsabilidad del administrador de los servidores y de correo".

De acuerdo a la consulta realizada al Director de Planificación y al Coordinador Informático, sobre el bloqueo de las cuentas gmail, manifestaron que a fines del mes de octubre del año 2018, se realizó una reunión de trabajo conjunta con el Director Comercial, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación y el Jefe de Área Informática DC, en la que acordó que el Departamento Comercial será el encargado de realizar las gestiones pertinentes ante el personal técnico de gmail, con el propósito de que se indique el proceso de envío de email para que no se bloquee o registre como SPAM y permita el arribo de facturas electrónicas a cuentas con dominio gmail; sin embargo, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación manifestó que esta responsabilidad es de el Coordinador Informático.

Por su parte, Auditoría Interna solicitó la resolución de la reunión mantenida a fines de octubre del 2018, evidenciando que no existe dicha resolución en forma escrita, por lo que no se ha realizado ninguna actividad sobre las gestiones pertinentes ante el personal técnico del gmail.

Con memorando DP-CIN-0350-2019 del 23 de abril del 2019, el Coordinador Informático del Departamento de Planificación, en atención a la lectura del informe borrador "examen especial al ingreso y almacenamiento de información de los clientes comercial de la EEASA", realizada el 17 de abril del 2019, manifestó lo siguiente:



"Por lo anteriormente indicado, se evidencia que el problema se presenta con la cuenta facturaciónelectronica@eeasa.com.ec, utilizada para el envío de correo masivo por el Departamento Comercial – DC, por lo que es procedente que las gestiones de Gmail sean realizadas por los responsables del Sistema Comercial...."

El comentario del Coordinador Informático del Departamento de Planificación, permite identificar el área responsable en razón que el envío de email a cuentas con dominio gmail sobre facturación es masivo y se lo realiza desde el Sistema Comercial; por lo tanto, se acoge lo comentado.

CONCLUSIONES

- a. El personal de Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial así como el Coordinador Informático de la EEASA, realizaron la revisión de los envíos de emails de la facturación electrónica y determinaron que el dominio gmail se encuentra bloqueando los correos enviados desde facturaciónelectronica@eeasa.com.ec; y,
- b. El Coordinador Informático según memorando DP-CIN-0350-2019 del 23 de abril del 2019, manifiesta que el problema se presenta con la cuenta facturaciónelectronica@eeasa.com.ec, utilizada para el envío de correos masivos por el Departamento Comercial – DC, por lo que es procedente que las gestiones de Gmail sean realizadas por los responsables del Sistema Comercial.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, realice las gestiones ante el personal técnico de gmail, a fin de identificar el proceso de envío de emails para que no se bloquee o se registre como SPAM en la cuenta facturaciónelectronica@eeasa.com.ec, y permita el arribo de las facturas electrónicas a cuentas de clientes con dominio gmail.

4.4 BITÁCORA CLIENTE IMPLEMENTADA EN EL SISTEMA SISCOM

El Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, con fecha 26 de febrero del 2018 mediante memorando DC-FAC-046-2018, informó que en el sistema informático comercial SISCOM, se activaron nuevos registros para controlar el ingreso, borrado y actualización de los mismos; el monitoreo e identificación de los responsables de los cambios en el sistema; y la visualización de la Bitácora Cliente para consultas, y en la parte pertinente del memorando, indica lo siguiente:

"Se revisó de manera exhaustiva los problemas identificados en los suministros de energía eléctrica que han reportado que la información ha sido eliminada de la base de datos, pero no se determinó registros de las ejecuciones en determinadas cuentas; ya que en la bitácora no existe el registro de los movimientos, por lo que se ha implementado más controles para monitorear los movimientos de los clientes y los usuarios que los han ejecutado". Lo subrayado es propio.



Auditoría Interna al consultar al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, el control de la información que contiene la Bitácora Cliente, manifestó que ésta es utilizada en el evento de que un cliente solicite información sobre algún cambio realizado por parte de funcionarios de la EEASA.

Con memorando DC-FAC-069-2019 de fecha 28 de febrero del 2019, el Jefe de Sección Procesamiento de Facturación manifestó los que se transcribe:

- “- Según el primer registro, la bitácora se encuentra activa y almacenando información desde el 10 de abril del 2013. A partir de febrero del 2018, se activaron nuevos registros para controlar el ingreso, borrado y actualización de los mismos. Lo subrayado es propio.
- a. Los campos que fueron añadidos desde febrero del 2018 fueron correo electrónico, celular y teléfono convencional”.

La opción *Bitácora Cliente* fue implementada en el SISCOP, y es un medio de consulta en el evento que los clientes deseen informarse sobre alguna modificación y/o actualización de datos de la cuenta, lo comentado se muestra a continuación:

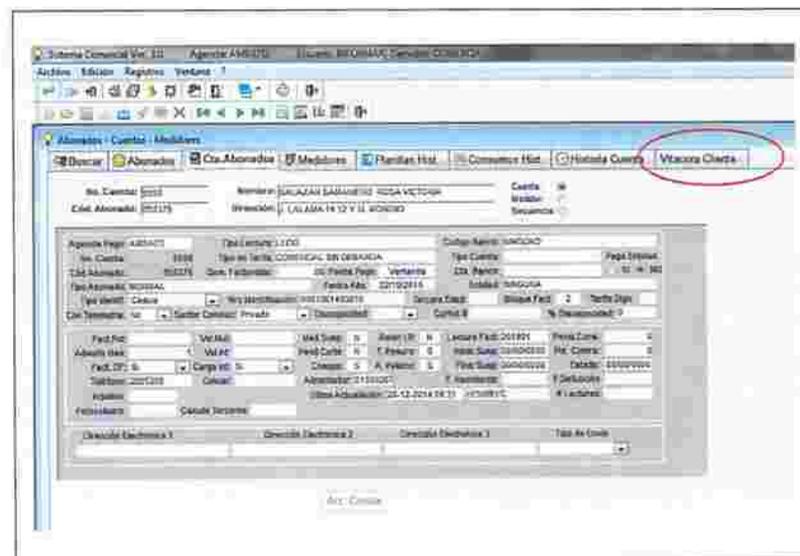


Gráfico No. 4.- Pantallas de datos de clientes
Fuente.- SISCOP

Auditoría Interna realizó al muestreo el 19 de febrero del 2019, la verificación en el sistema SISCOP de la opción *Bitácora Cliente* implementada, evidenciando que la actualización de los datos de los clientes se reflejan en la *Bitácora Cliente* implementada, mientras que de ciertos clientes no son reflejados, como se visualiza en las siguientes capturas de pantalla:



2

This screenshot shows a list of items in a table. A red circle highlights the entry for 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION'. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.

This screenshot shows a detailed view of an item. A red circle highlights the 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION' field. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.

This screenshot shows a list of items in a table. A red circle highlights the entry for 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION'. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.

This screenshot shows a detailed view of an item. A red circle highlights the 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION' field. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.

This screenshot shows a list of items in a table. A red circle highlights the entry for 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION'. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.

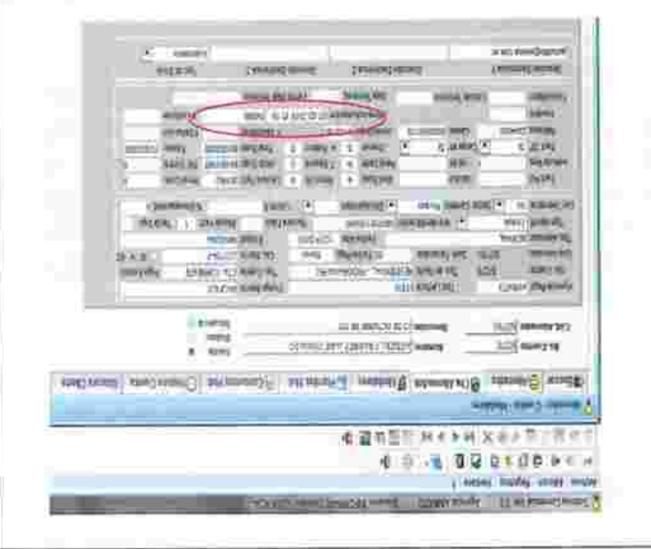
This screenshot shows a detailed view of an item. A red circle highlights the 'MATERIAL DE ALMACENAMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION' field. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the text 'Página 48 de 52'.



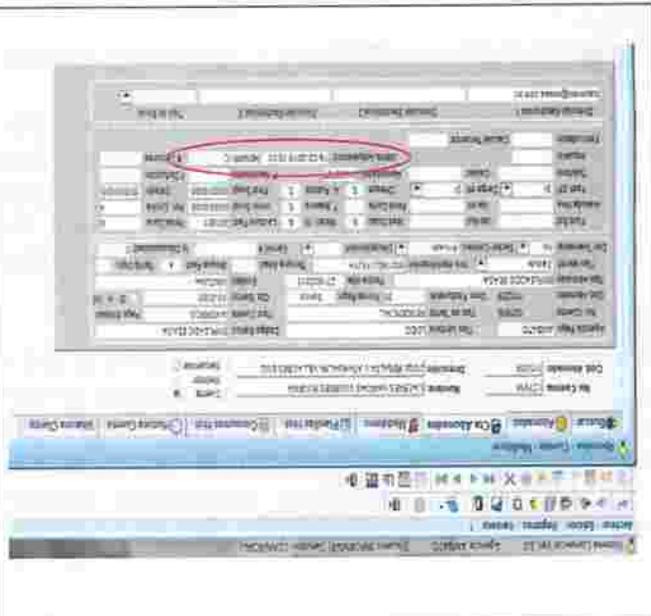
NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.



The screenshot shows a software interface with a table of data on the left and a detailed form on the right. The table has columns for 'ID', 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Estado Civil', 'Fecha de Ingreso', and 'Fecha de Actualización'. The 'Fecha de Actualización' column contains the text 'NO REFLEJA EN LA BITACORA CLIENTE ULTIMA ACTUALIZACION'. The form on the right has a field for 'Ultima Actualizacion' which is currently empty, circled in red.

49

CONCLUSIONES

- a. Se realizaron varias mejoras al sistema SISCOM, entre las cuales se incorporó la visualización de los datos de la Bitácora Cliente, y se activó nuevos registros con el propósito de controlar el ingreso, borrado y actualización de los datos de clientes como: correo electrónico, teléfono celular y convencional, a fin de monitorear los movimientos de los clientes y los usuarios que los han ejecutado; y,
- b. De la muestra realizada por Auditoría Interna, las actualizaciones de información de ciertos clientes, se registra y visualiza en la pantalla *Bitácora Cliente*; mientras que en otros casos, los cambios realizados, no reflejan la información registrada, como se resume a continuación:

No. CUENTA	NOMBRE CLIENTE	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN PANTALLA CTA. ABONADOS	RESPONSABLE DEL REGISTRO	FECHA ÚLTIMA DE REGISTRO BITÁCORA	ACTUALIZACIÓN REGISTRO BITÁCORA CLIENTE
74492	PAREDES ZOILA	20/02/2019	SYSTEM	20/02/2019	SI
459	AGUIRRE AMBI PEDRO	20/02/2019	SYSTEM	20/02/2019	SI
75241	SILVA LESCANO JUAN	20/02/2019	SYSTEM	20/02/2019	SI
189771	TORRES TORRES MARLON	19/02/2019	HENRRYC	04/11/2015	NO
127958	LÓPEZ VARGAS JOSÉ	19/02/2019	HENRRYC	28/09/2015	NO
127956	CÁCERES VARGAS LOURDES	19/02/2019	HENRRYC	06/04/2016	NO
97278	ASTUDILLO RAMÍREZ JAIME	07/02/2019	FABRIL	04/09/2015	NO

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director Comercial, disponga al Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, que la información que refleja la *Bitácora Cliente* del sistema SISCOM, incluya los datos del campo *Última Actualización*, que consta en la pantalla *Cta. Abonados*, con el propósito de controlar el ingreso, borrado y actualización de los datos de los clientes como: correo electrónico, teléfono celular y convencional y los usuarios que lo ejecutaron.

4.5 PROGRAMACIÓN EN EL SISTEMA SISCOM

El Jefe de Área 2 Informática DC, de la Sección Procesamiento de Facturación del Departamento Comercial, manifestó que es el encargado de la programación del sistema informático SISCOM, en función de las necesidades de los usuarios y de la EEASA, para lo cual realiza la programación en una base de pruebas y luego de verificar el correcto funcionamiento, actualiza en el ambiente de producción. Por lo general, esta última actividad, lo realiza por la noche, en razón de que no están conectados los usuarios del sistema.

Con el propósito de verificar que la programación se realizó en la base de pruebas, Auditoría Interna solicitó al Jefe de Área 2 Informática DC, un registro en el que se evidencie la modificación del sistema en el ambiente de pruebas y que posteriormente se lo aplicó en ambiente de producción, manifestando que no dispone de éste registro.

Al respecto, el Procedimiento de Desarrollo y Seguridad GI.DS.713.PR.01 del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad, en su parte pertinente manifiesta:

" ...



DESARROLLO INTERNO		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
6	Responsable de informática de cada departamento	Realiza la codificación y pruebas utilizando los servidores de desarrollo, tanto para aplicaciones como para sentencias de base de datos
7	Responsable de informática de cada departamento	Realiza los manuales, capacitación del sistema y pruebas de funcionamiento
8	Responsable de informática de cada departamento y administrador de base de datos	Coordina la implantación del software desarrollado para su utilización en ambiente de producción.

El numeral 4.5.3 Normas para el Desarrollo de Software de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad Informática, en su parte pertinente expresa:

"La EEASA deberá utilizar la metodología formal para el desarrollo de software de los sistemas de información establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales cumplirán con las políticas, normas, procedimientos, controles y otras convenciones estándares aplicables en el desarrollo de sistemas. Adicionalmente, toda solicitud de modificación al software deberá contar con estudios de factibilidad y de viabilidad al igual que las autorizaciones respectivas dentro de la EEASA.

Los desarrollos y o modificaciones hechos a los sistemas informáticos no deberán trasladarse al ambiente de producción sino se cuenta primero con la documentación de entrenamiento, operación y de seguridad adecuados. La suficiencia de este material deberá ser determinada por los usuarios responsables en la EEASA".

El Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Presidencia Ejecutiva el 26 de diciembre del 2016, numeral 56 Jefe de Área Informática DC, expresa:

3. Llevar un registro y archivo de los programas de datos de los sistemas implementados en el Departamento de Comercialización...

CONCLUSIÓN

El Jefe de Área 2 Informática DC, realiza la programación del sistema SISCOM, en una base de prueba, y posterior a su verificación la ejecuta en una base de producción, sin que se evidencie registros al respecto de lo comentado, como lo establecen los numerales 6, 7 y 8 del Procedimiento de Desarrollo y Seguridad del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, el numeral 4.5.3 Normas para el Desarrollo de Software de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad, así como el Anexo de Funciones de cada Puesto de Trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, numeral 56 Jefe de Área Informática DC.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente Ejecutivo

Solicitará al Director Comercial y Jefe de Sección Procesamiento de Facturación, dispongan al Jefe de Área 2 Informática DC, cumpla con lo establecido en los numerales 6, 7 y 8 del Procedimiento de Desarrollo y





Seguridad del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, el numeral 4.5.3 Normas para el Desarrollo de Software de las Normas y Políticas de Recursos Tecnológicos y de Seguridad, así como el numeral 3 del Anexos de Funciones de cada puesto de trabajo del Manual de Competencias del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, con el propósito de llevar el control de los cambios realizados en el software de la EEASA, evitar problemas con la base de datos en producción y mantener documentación de respaldo para los entes de control.

El presente informe es puesto a consideración de la Administración, a fin de que salvo su mejor criterio sea puesto en conocimiento del Directorio de la EEASA.

Atentamente;



Dra. María Elena Guevara U.
AUDITORA GENERAL ENC.

MEG/RCC