



**EMPRESA
AMBATO
CENTRO NORTE S.A.
(EEASA)**

**ELÉCTRICA
REGIONAL**

**INFORME DE EVALUACIÓN A LOS
ARQUEOS DEL EFECTIVO DE LAS
VENTANILLAS DE RECAUDACIÓN DE
EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO
REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**

ORDEN DE TRABAJO: AI-08-2015

PERIODO DE REVISIÓN: Del 24 al 31 de marzo del 2015

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

AÑO: 2015



Cajeras

Ventanillas de Recaudación

- **Departamento de la Zona Oriental Pastaza:**
Ing. Patricio Garzón Director Departamental
Ing. Klaus Toasa Jefe Sección Comercial
Cajeras Ventanillas de Recaudación

- **Departamento de la Zona Oriental Napo:**
Ing. Nelson Muso Director Departamental
Ing. Marco Chagcha Jefe Sección Comercial
Cajeras Ventanillas de Recaudación

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De acuerdo al memorando DF-TES-778-2015 de fecha 2 de abril del presente año, se presentan los resultados de los Arqueos de Caja a Presidencia Ejecutiva, y mediante sumilla inserta en el documento, se solicita a la Unidad de Auditoría su informe de acuerdo a las normas de control pertinentes.

El período analizado por Tesorería corresponde del 24 al 31 de marzo del 2015, que se presenta a continuación:

Informe Resumen de Arqueos de Caja Del 24 al 31 de Marzo de 2015

N.	Lugar	Responsable	N. Caja	Fecha del Arqueo	Valores			Observaciones
					Según Sistema Contabilidad	Según Arqueo	Diferencia	
01	Ambato	Rocio Romero	1	31/03/2015	\$ 6,519.79	\$ 6,519.79	\$ -	Sin novedades
02		Adriana Bayas	2	25/03/2015	\$ 2,860.37	\$ 2,860.37	\$ -	Sin novedades
03		Lorena Aldáz	5	25/03/2015	\$ 2,811.28	\$ 2,811.28	\$ -	Sin novedades
04		Neyle Andrade	6	30/03/2015	\$ 3,896.79	\$ 3,895.09	\$ -1.70	Faltante depositado según papeleta No. 0154066819
05		Alexandra González	9	24/03/2015	\$ 7,042.00	\$ 7,042.00	\$ -	Sin novedades
06		Silvana Poveda	10	24/03/2015	\$ 6,911.81	\$ 6,911.81	\$ -	Sin novedades
07	Baños	Wilma Espín	401	24/03/2015	\$ 3,782.08	\$ 3,790.52	\$ 8.44	Sobrante depositado según papeleta No. 0158558907
08	Patate	Paulina Luna	502	31/03/2015	\$ 1,181.28	\$ 1,181.28	\$ -	Sin novedades
09	Pelileo	Ximena Ortiz	202	25/03/2015	\$ 7,934.02	\$ 7,931.81	\$ -2.21	Faltante depositado según papeleta No. 228016
10					\$ 300.00	\$ 300.70	\$ 0.70	Sobrante en Fondo de Cambio depositado según papeleta No. 228017
11	Pillaro	Sandra Ron	301	27/03/2015	\$ 1,709.50	\$ 1,709.50	\$ -	Sin novedades
12		Jenny Lescano	302	27/03/2015	\$ 1,796.43	\$ 1,796.43	\$ -	Sin novedades
13	Pastaza	Adriana Silva	715	27/03/2015	\$ 2,991.92	\$ 2,991.92	\$ -	Sin novedades
14		Mercy Morales	703	27/03/2015	\$ 5,981.22	\$ 5,981.22	\$ -	Sin novedades
15	Palora	Jina Cambizaca	803	27/03/2015	\$ 119.72	\$ 117.18	\$ -2.54	Faltante depositado según papeleta No. 411909730
16	Tena	Verónica Brito	1101	26/03/2015	\$ 12,855.74	\$ 12,758.13	\$ -97.61	Faltante depositado según papeleta No. 411404627
17		Marie Chávez (eventual)	1123	26/03/2015	\$ 414.10	\$ 400.16	\$ -13.94	Faltante depositado según papeleta No. 411344047 **

** La Sra. Marie Chávez es Recaudadora Eventual, mientras se cubra la vacante, asignada a la ventanilla 1123



De acuerdo al cuadro anterior, en la diligencia realizada por parte de Tesorería, se observa diferencias del efectivo entre lo que determina el sistema comercial y lo recaudado hasta el momento del arqueo.

Ante lo indicado, Auditoría Interna al revisar la información presentada, evidenció aspectos importantes que se comentan a continuación:

a) Arqueos sorpresivos en las Ventanillas de Recaudación

La Sección Tesorería con autorización de Presidencia Ejecutiva, procedió a realizar arqueos sorpresivos en consideración a la Norma de Control N° 405-09.

Es preciso indicar que, las actividades de arqueos sorpresivos que realiza la Sección Tesorería, constituye un soporte en el control de los valores de efectivo.

b) Verificación de cálculos

En el cuadro “Informe Resumen de Arqueos de Caja”, realizado por la Sección Tesorería, y una vez analizada la información presentada, se determinó que los valores guardan consistencia de cálculos.

c) Presentación de Diferencias

En los arqueos de efectivo realizados por el Departamento Financiero, se observó diferencias, siendo las causas que se evidencian en el informe las siguientes:

✓ **Diferencias en más:**

Recaudación

Caja 401.- Se presentó una diferencia en más de \$. 8.44, valor que fue depositado en el Banco del Pacífico según papeleta No. 0158558907, sin que se indique por parte de la responsable, la causa del sobrante.

Fondos para Cambios

Caja N° 202.- Se determinó \$.0.70 de sobrante, por lo que se procede a depositar mediante papeleta No. 228017 del Banco Guayaquil, la responsable manifiesta que, el motivo de la diferencia en más surge debido al gran volumen de monedas que se receptan en el Cambios de billetes a moneda fraccionaria.

✓ **Diferencias en menos:**



Recaudación

Caja N° 6.- Se identificó (\$.1.70) como faltante, procediendo al depósito en el Banco del Pacífico según papeleta 0154066819.

Caja N° 202.- Faltante de (\$.2.21), se deposita en el Banco Guayaquil con papeleta 228016.

Caja N° 803.- Se presentó (\$.2.54) de diferencia en menos, la que fue depositada en el Banco de Fomento, según papeleta 411909730; según comentario de la responsable, la falta de monedas fraccionarias de \$ 0,01 provoca estas diferencias.

Caja N° 1101.- Se determinó un faltante de (\$.97.61), depositado en el Banco de Fomento según papeleta 41140627.

Auditoría Interna al consultar telefónicamente a la responsable, el posible motivo de la diferencia detectada, indicó que, al parecer se dio por dificultad de conteo de las monedas.

Sin embargo, por solicitud de la señora Recaudadora, se efectuó el recuento de las monedas, resultando el mismo faltante.

Caja N° 1123.- Se estableció un faltante de (\$.13.94), procediendo al depósito en el Banco de Fomento con papeleta 411344047.

Del mismo modo, Auditoría solicitó telefónicamente a la recaudadora indique sobre la diferencia determinada, manifestando que, posterior al arqueo, identificó una factura emitida la misma que no fue cancelada por parte del cliente por falta de dinero.

d) Verificación de documentos

Caja N° 803.- Al momento de realizar el arqueo por parte de la Ayudante de Tesorería según su comentario, no contó con el cierre de caja por falta de coordinación con el Jefe de Comercialización del DZO Pastaza, en su lugar, se realizó la actividad telefónicamente entre el Jefe de Comercialización y la responsable de recaudación, la cual anotó en una hoja el valor de cierre de caja y entregó a la responsable de Tesorería, a fin de realizar el arqueo respectivo.

e) Fondos para Cambios

Con el propósito de verificar la información proporcionada por los responsables de las diferentes ventanillas de recaudación, a las cuales se realizó el arqueo de los Fondos para Cambios, Auditoría Interna revisó y concilió sus importes entre el Balance al 28 de febrero del



2015, y el valor que disponen los responsables de recaudación, como se como se demuestra a continuación:

N.	Lugar	Responsable	N. Caja	Fecha del Arqueo	FONDO DE CAMBIOS			Observaciones
					Según del Balance al 28-feb-15	Según Arqueo	Diferencia	
01	Ambato	Rocio Romero	1	31/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades **
02		Adriana Bayas	2	25/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades **
03		Lorena Aldáz	5	25/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades **
04		Neyle Andrade	6	30/03/2015	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ -	Sin novedades **
05		Alexandra González	9	24/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades **
06		Silvana Poveda	10	24/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades **
07	Baños	Wilma Espín	401	24/03/2015	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ -	Sin novedades
08	Patate	Paulina Luna	502	31/03/2015	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ -	Sin novedades
09	Pelileo	Ximena Ortíz	202	25/03/2015	\$ 600.00	\$ 300.70	\$ -299.30	Se evidencia diferencia en menos
11	Pillaro	Sandra Ron	301	27/03/2015	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ -	Sin novedades
12		Jenny Lescano	302	27/03/2015	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ -	Sin novedades
13	Pastaza	Adriana Silva	715	27/03/2015		\$ -	\$ -	Sin novedades
14		Mercy Morales	703	27/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades
15	Palora	Jina Cambizaca	803	27/03/2015	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	Sin novedades
16	Tena	Verónica Brito	1101	26/03/2015	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ -	Sin novedades
17		Marie Chávez (eventual)	1123	26/03/2015	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ -	Sin novedades

** El Jefe de Recaudación entrega el Fondo para Cambio a las diferentes ventanillas por \$ 200, respaldado con un Acta de Entrega Recepción

✓ **Transferencia para Fondo de Cambios a la Agencia Pelileo.-**

Con fecha 21 de febrero de 2015, la Jefa de la Sección Agencias del Departamento Comercial, solicitó a Presidencia Ejecutiva mediante memorando DC-AGN-085-2015 el incremento del Fondo para Cambios de la Agencia Pelileo, debido a que el monto de \$.300,00 es insuficiente.

Mediante sumilla inserta en el indicado memorando, Presidencia Ejecutiva autoriza el incremento del fondo, y remite al Departamento Financiero para el trámite interno correspondiente, dando como resultado un importe actualizado de \$.600, como se aprecia en el anexo del Balance, con corte al 28 de febrero de 2015.

Con el propósito de verificar lo descrito anteriormente, se solicitó la información de respaldo de dicha diligencia al Área de Egresos del Departamento Financiero, determinando lo siguiente:

Nº	DETALLE	FECHA	VALOR
1	ORDEN DE PAGO	28/02/2015	
2	ACTA ENTREGA RECEPCION DE FONDOS	28/02/2015	
3	SPI 130 - TRANSFERENCIA REALIZADA A LA CUENTA DE AHORROS 1004155173 A NOMBRE DE SRA. ORTIZ JARA XIMENA	10/03/2015	\$ 300.00



El 25 de marzo del 2015, personal de Tesorería realizó el arqueo al Fondo para Cambios de la Agencia Pelileo, sin evidenciar los \$.600,00 que fue el incremento al 10 de marzo de 2015.

Sobre el particular, la Norma de Control Interno 403-09 Pagos a Beneficiarios, en su parte pertinente expresa:

“Las remuneraciones y otras obligaciones legalmente exigibles, serán pagadas mediante transferencias a las cuentas corrientes o de ahorros individuales de los beneficiarios, aperturadas en el sistema financiero nacional o internacional, registradas en la base de datos del sistema previsto para la administración de los servicios públicos”. Lo subrayado es de la suscrita.

Por su parte la Unidad de Auditoría Interna, el día viernes 10 de abril del presente año, se movilizó a la Agencia Pelileo con el propósito de verificar el Fondo para Cambios, ante lo cual, la responsable de recaudación manifestó lo siguiente:

1. Desconocía la fecha en la que se asignó el incremento del fondo, por cuanto no le comunicaron sobre la transferencia realizada, por parte de Tesorería; además de que, hubo una confusión de depósitos debido a que, también solicitó el pago de sus vacaciones adicionales en efectivo.
2. Suscribió el Acta de Entrega Recepción de Fondos con fecha 28 de febrero de 2015, a solicitud de la Jefa de Ingresos del Departamento Financiero, empero a decir de la señora Recaudadora, no se percató de la fecha que tenía dicha Acta, legalizando el documento el día martes 7 de abril del presente año, la que fue entregada por el señor Medina Oficinista de la Agencia Pelileo, que al trasladarse a realizar gestiones en Ambato el día lunes 6 de abril, le entregó la Señora Secretaria de la Sección Agencias entre otros documentos.
3. Una vez que conoció la acreditación de \$ 300,00 a su cuenta personal, procedió a retirar el valor del fondo de la siguiente manera:

Miércoles 8 de abril/2015	\$ 150,00
Jueves 9 de abril/2015	\$ 150,00

CONCLUSIONES:

- a) El personal de la Sección Tesorería realizó el arqueo en la Agencia Palora, sin el documento de cierre de caja, en su lugar consideró el



valor que telefónicamente fue proporcionado por el Jefe de Comercialización DZO Pastaza a la responsable de recaudación.

- b) Se presentaron diferencias en más y en menos, en los arqueos realizados a las ventanillas de recaudación, los cuales fueron depositados en las cuentas de la Empresa.
- c) En la ventanilla 1101 se determinó una diferencia en menos de \$ 97,61, la misma que fue ratificada con los recuentos realizados en ese momento.
- d) El arqueo realizado el 25 de marzo de 2015 por la Sección Tesorería, al Fondo para Cambios de la Agencia Pelileo, se efectuó a los \$.300,00, en razón de que, a decir de la señora Recaudadora de dicha Agencia, desconocía de la transferencia del incremento del fondo; empero, legalizó el Acta de Entrega – Recepción al 28 de febrero del 2015.
- e) La Responsable de la Ventanilla de la Agencia Pelileo indicó que, conoció de la transferencia del Fondo para Cambios el 7 de abril de 2015, posterior a ello, los días 8 y 9 de abril, retiró en forma parcial de su cuenta los valores correspondientes al fondo.
- f) De los 17 arqueos realizados a las ventanillas de recaudación, se determinó que 10 cajas no presentaron ninguna novedad, es decir, el 65% de ellas.

RECOMENDACIONES:

A la Administración.-

- a) Solicitará al Director de la Zona Oriental Pastaza, disponga a su personal, brinde las debidas facilidades para que se realicen los arqueos conforme a los procedimientos de control.
- b) Dispondrá al Jefe de Recaudación, Jefa de Agencias, Jefe de Comercialización DZO Pastaza y Jefe de Comercialización DZO Napo, supervisen frecuentemente los procedimientos internos establecidos en las ventanillas de recaudación; y si es el caso, mejorar o corregirlos, a fin de precautelar los dineros de la EEASA.
- c) Solicitará al Departamento de Relaciones Industriales, analice la falta de cumplimiento en el manejo de la recaudación, por parte de la responsable de la ventanilla 1101, considerando las Normas de Administración del Talento Humano, en razón de que reiteradamente en los arqueos de caja se presenten faltantes de dinero.



- d) Solicitará a los Directores: Comercial y Financiero, coordinen con el personal responsable del Sistema Comercial y la Sección Tesorería, a fin de que se viabilice en el sistema SISCOM, una pantalla que permita contar con la información del saldo de la ventanilla de recaudación, y la plantilla para efectuar arqueos sorpresivos, sin afectar el normal desenvolvimiento de las actividades de recaudación, cuyos accesos tendrán tanto la Sección Tesorería como Auditoría Interna, permitiendo cumplir lo que determina las normas de control.

Al Director Financiero

- e) En consideración a la Norma de Control Interno 403-09, conjuntamente con la Sección Tesorería, se viabilice otro mecanismo de entrega de los dineros que corresponden a las actividades de la Empresa, considerando como una de las alternativas realizarlo a través del fondo rotativo que se procede con cheque, a fin de precautelar los recursos públicos.

Al Director DZO Napo

- f) Solicitará al Jefe de Comercialización, analice las diferencias que se han determinado en los diferentes arqueos realizados por personal de la Sección Tesorería a la ventanilla 1101, con el propósito de identificar las causas y mejorar el procedimiento de recaudación; dicha actividad será notificada a la Administración, para que se tome las medidas pertinentes.

A la Sección Tesorería

- g) Dispondrá al personal que realiza los arqueos a los Fondos para Cambios, verifique los saldos que se disponen a la fecha con el Balance, a fin de constatar los importes de cada responsable.

A la Jefa de Agencias

- h) Analizará conjuntamente con el Jefe de Grupo de la Agencia Pelileo, sobre los retiros parciales realizados por la señora Recaudadora para el Fondo de Cambios, a fin de que se tomen las acciones pertinentes.

Atentamente;

Dra. R. Elena Merino S.
AUDITORA GENERAL (E)

REM/RCC.