EPMAPS
AGUA DE QUITO

MEMORANDO N° EPMAPS-GG-2018-0153
Quito D.M., 30 OCT. 2018

PARA: Gerente Comercial
Gerente de Planificación y Desarrollo
Gerente Jurídico
Gerente Financiero
Jefe Unidad de Control y Cartera (Dr. Fabian Imbaquingo)
Jefe del Departamento de Servicio al Cliente
Jefa del Departamento de Contabilidad
Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas (Mezzanine) Armando Cifuentes

EPMAPS AGUA DE QUITO GERENCIA COMERCIAL 30 OCT 2018 RECIBIDO POR: Angelo C HORA: 12:35

EPMAPS AGUA DE QUITO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTROL DE SERVICIOS 30 OCT 2017 RECIBIDO POR: HORA: 13:10

COPIA: AUDITOR INTERNO

ASUNTO: Cumplimiento Recomendaciones de Auditoría - Examen Especial

En atención al oficio EPMAPS-AI-2018-268, del 16 de octubre 2018, suscrito por la Ing. Flor María Guerrero, Auditora Interna, en el cual nos informa sobre el Examen Especial, realizado por la Unidad de Auditoría Interna de la EPMAPS, a los procesos de recuperación de cartera por parte de la Gerencia Comercial y demás unidades relacionadas. por el periodo comprendido entre el 02 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2017, donde se determinan **23 recomendaciones**, mismas que en base al artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, son de aplicación inmediata y de carácter obligatorio.

EPMAPS AGUA DE QUITO DPTO. DE CONTABILIDAD 30-10-2018

Considerando lo expuesto en el párrafo que antecede, dispongo a Ustedes tomar las medidas respectivas conforme a la normativa legal vigente, a fin de que se dé cumplimiento a las recomendaciones emitidas en el informe antes citado, acorde a lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Solicito se informe el cumplimiento de las recomendaciones detalladas en la matriz o a su vez se remita el plan de cumplimiento para aquellas recomendaciones que no puedan ser cumplidas en el plazo de 60 días.

CARTERA Y COBRANZA 30 OCT 2018 RECIBIDO POR: HORA: 13:00

El plazo establecido para la entrega del plan es de 15 días y para el informe de los avances de 60 días a partir del día de hoy.

Se adjunta la matriz de recomendaciones para cada una de sus respectivas Gerencias, mediante la cual se deberá informar el cumplimiento de lo dispuesto, en medio magnético.

Atentamente,

EPMAPS GERENCIA JURÍDICA 30 OCT. 2018 HORA 12:15 2018/10/30 14:59

GERENCIA FINANCIERA 30 OCT 2018 RECIBIDO POR: HORA: 12:28

EPMAPS AGUA DE QUITO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Hora 12:30 30 OCT 2018 Recibido por:

Marco Antonio Cevallos Varea
GERENTE GENERAL

Examen Especial a los procesos de recuperación de cartera por parte de la Gerencia Comercial y demás unidades relacionadas.
Periodo comprendido entre el 02 de enero de 2016 y el 31 de diciembre 2017.

No.	Responsable	Recomendación	Cumplido/Proceso	Fecha Cumplimiento	Acciones Implementadas o a Implementar
1	Gerente General Coordinadora Gerencia General	Elaborará un cronograma para el cumplimiento de las recomendaciones que contengan el detalle de las mismas, responsables de su cumplimiento, plazos, medios de verificación y supervisión, procedimiento que permitirá asegurar el cumplimiento de las recomendaciones pertinentes.			
2	Gerente Comercial	Dispondrá a los Jefes del Departamento de Cartera y Cobranzas y de Servicio al Cliente que en coordinación con el Gerente de Planificación y Desarrollo y los Jefes de Control de Gestión y de Procesos de Calidad, verifiquen, actualicen, estandaricen y difundan los procedimientos de recuperación de cartera que, incluyan aspectos como; unidad responsable de ejecutar llamadas telefónicas; establecimiento de rangos de tiempo, número de mensajes (SMS) y llamadas robóticas (IVR) para cada fase (persuasivas y coactivas); revisión del formato para la solicitud de generación de convenios o facilidades de pago, los que serán definidos en normativa interna en la que se establezca: autorizaciones, límites y rangos de tiempos de pagos; con la finalidad de incorporar procedimientos que permitan la recuperación y reducción de la cartera vencida.			
3	Gerente General Gerente Comercial	Dispondrá al Gerente Comercial que conjuntamente con el Gerente de Planificación y Desarrollo Corporativo, presenten un proyecto de reforma a la normativa interna la cual incluya acciones focalizadas y de cumplimiento en tiempos perentorios relativo al proceso de recuperación de cartera de las cuentas Municipal, Pública y Oficial conformada por instituciones relacionadas a la EPMAPS, lo que permitirá contar con instrumentos legales para optimizar la gestión de recuperación de cartera.			
4	Gerente Comercial	Dispondrá al Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas que conjuntamente con los Jefes de sus Unidades, mantengan un permanente control y seguimiento de la deuda mediante procesos de depuración, determinación de los valores de las carteras Municipal, Público y Oficial, resultados que serán plasmados en un informe para conocimiento y acciones de la Gerencia Comercial, aplicando los procedimientos establecidos en la normativa vigente de recuperación de cartera, lo que contribuirá a lograr la efectiva recaudación de este tipo de consumo.			
5	Gerente General Dirección de Comunicación	Dispondrá a la Directora de Comunicación Social y Transparencia que, una vez que se reciban pedidos de transmisión de mensajería masiva (SMS) verificará que éstos cumplan con las condiciones y parámetros establecidos en los contratos suscritos con las Empresas Integradoras, en cuanto a su contenido y extensión; dependiedo de la naturaleza de la información que se desee transmitir; es decir comunicacionales, persuasivas, entre otros.			

6	**Jefe de la Unidad de Control de Cartera**	Supervisará que el Administrador del Contrato trimestralmente dentro de la ejecución del mismo, solicite al Contratista, reportes generados por las empresas de telefonía móvil, que demuestren el envío efectivo de la mensajería solicitada por la EPMAPS; verificación que se enviará a las áeras correspondientes, adjunto a los trámites de requerimiento de pago.
7	**Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas**	Supervisará que el Jefe de la Unidad de Control de Cartera efectúe la emisión de los títulos de crédito de las cuentas en mora, cuyos clientes estén inmersos en las condiciones establecidas en la normativa vigente para el inicio de acciones prejudiciales y judiciales o coactivas pertinentes. Se deberá considerar como elemento vinculante para la emisión de los Títulos de Crédito, el contrato de servicios previamente suscrito entre la EPMAPS y el cliente, gestión que permitirá efectuar la recuperación efectiva de la cartera vencida.
8	**Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas**	Dispondrá al Jefe de la Unidad de Control de Cartera que, así como resultado de la emisión de títulos de crédito se dispone de información del cliente que se encuentre desactualizada, remitirá de manera oportuna al Jefe de la Unidad de Catastro de Clientes la documentación necesaria para la actualización de la base catastral de la Empresa, situación que permitirá continuar con las acciones prejudiciales, judiciales o coactivas pertinentes.
9	**Jefe del Departamento de Servicio al Cliente**	Dispondrá y vigilará que el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Control de Servicios difunda a los ejecutivos de su área, los requisitos y procedimientos para la emisión de convenios de pago, a la vez establecerá los lineamientos necesarios para la entrega-recepción diaria de los documentos que sustentaron la emisión de los convenios de pago, así como su archivo; de manera que se disponga de convenios de pago con la documentación suficiente y competente y que permita la recuperación de la cartera oportuna.
10	**Gerente Comercial**	En coordinación con los Jefes de los Departamentos de Cartera y Cobranzas, Servicio al Cliente; y, Catastro y Facturación presentarán a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Corporativo, un proyecto de normativa interna que incluya lineamientos para la emisión de convenios de pago en carteras vigente y vencida, iniciando por la obtención y/o actualización de información del dueño del predio o requirente, de manera que se coadyuve en la actualización del catastro del cliente, plazos a otorgarse en función al monto de la deuda. De igual manera se integrará a la normativa, las sanciones que se impondrá al servidor que tramite compromisos de pago, sin contar con la información completa requerida en las solicitudes presentadas por los clientes y las autorizaciones correspondientes; y, a aquellos que de forma reiterativa suscriba con un mismo cliente convenios y/o facilidades de pago, sin observar las políticas de otorgamiento de convenios.
11	**Gerente Comercial**	Dispondrá a los Jefes del Departamento de Cartera y Cobranzas, de la Unidad de Cobranzas, de la Unidad de Cobranzas y al Recaudador Especial que previo a conceder el convenio o facilidad de pago al cliente requirente, efectúen un análisis de las razones fundamentadas que impidan realizar el pago de contado, a fin de respaldar las condiciones en que se conceden las facilidades; además se exigirá de forma obligatoria la cancelación de la cuota inicial del 20% de la obligación, señalando la forma en que se pagará el saldo, mediante la emisión de una tabla de amortización, lo que permitirá una recaudación efectiva de la cartera vencida.

12	Gerente Comercial	Dispondrá a los Jefes del departamento de Cartera y Cobranzas de la Unidad de Cobranzas y al Recaudador Especial, establezcan en la normativa interna, conforme el código tributario, políticas para el tratamiento que se dará a los convenios y facilidades de pago incumplidos, para que dependiendo de las condiciones del deudor, se continúe o no las acciones coactivas.
13	Gerente Comercial	Dispondrá a los Jefes de los Departamentos de Cartera y Cobranzas; y, Servicio al Cliente, revisen, analicen y depuren la información relacionada con el estado de los títulos de crédito y convenio de pago, a fin de garantizar que ésta sea consistente y confiable, lo que servirá de base para la toma de decisiones y la retroalimentación a otras áreas de la Empresa, para el control concurrente y positivo.
14	Jefa del Departamento de Contabilidad	Supervisará y vigilará que la información emitida por la Unidad de Control de Cartera contenga los estados de los títulos de crédito, con la finalidad de que previo al registro contable, el servidor responsable de éste, efectúe una verificación de su estado, con la finalidad de disponer de una cuenta de orden con saldos reales.
15	Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas	Dispondrá al Jefe de la Unidad de Cobranzas que controle que cuando se ejecuten embargos sobre cartera vencida, éstos contengan actas legalmente levantadas y firmadas, así como los documentos que avalen el ingreso de los bienes a la emprea, para su custodia y trámite respectivo.
16	Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas	Ordenará el Jefe de la Unidad de Cobranzas disponga al Recaudador Especial, inicie las acciones necesarias para identificar los deudores y valorar comercialmente los bienes embargados; para su cumplimiento efectuará la supervisión respectiva.
17	Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas	Dispondrá al Jefe de la Unidad de Cobranzas, vigile que el Recaudador Especial continúe con el procedimiento coactivo con relación a los bienes embargados, con la finalidad de proceder con el remate inmediato de los mismos. Una vez efectuado éste notificará por escrito al Gerente Financiero, con la finalidad de que registre y liquide contablemente el valor de los bienes rematados en las cuentas por cobrar respectivas.
18	Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas	Ordenará al Recaudador Especial que mensualmente presente al Jefe de la Unidad de Cobranzas un informe del avance de los procesos coactivos instaurados, de lo cual efectuará la supervisión y control conjuntamente con el Jefe de la Unidad de Cobranzas, a fin de disponer las acciones administrativas y legales pertinentes.
19	Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas	Dispondrá a la unidad de Cobranzas, controle que la entrega de recepción de expedientes de los casos para inicio de acciones coactivas al Recaudador Especial y se la efectúe mediante la supervisión de actas que contengan: nombre, causa, año, acciones tomadas, estado, entre otras, todo debidamente documentado, a fin de mantener un control documental de cada proceso iniciado.
20	Gerente Comercial	Dispondrá al Jefe del Departamento de Cartera y Cobranzas que, conjuntamente con el Jefe de Cobranzas y Recaudador Especial, en coordinación directa con las Gerencias relacionadas con el origen de la deuda, además de la Financiera y Jurídica, recopilen la documentación que sustenta los expedientes de las acciones coactivas, a fin de continuar con estos procesos.

21	**Gerente Comercial**	Dispondrá a los Jefes del Departamento de Cartera y Cobranzas, Unidades de Control de Cartera, Cobranzas y Recaudador Especial que en sus respectivas competencias previo a la recepción de las solicitudes generadas por las áreas para la emisión del título de crédito a personas naturales o jurídicas que se encuentran con obligaciones pendientes de pago hacia la EPMAPS, verifiquen que la documentación de los expedientes con sus antecedentes respalden de manera suficiente, el establecimiento de las deudas líquidas, determinadas y de plazo vencido, para que se inicien y continúen con las acciones coactivas.
22	**Gerente Comercial**	Coordinará con las Gerencias de Planificación y Desarrollo, Jurídica y de Talento Humano, realizar un estudio que sustente la necesidad de una estructura al Departamento de Cartera y Cobranzas y sus Unidades adscritas; de tal forma que se disponga de personal cuyo perfil sea acorde a los requerimientos que exigen estos procesos; así como en función a la carga de trabajo asignado a cada servidor, gestión que permitirá desarrollar los procesos prejudiciales, judiciales o coactivos que promuevan la recuperación efectiva de la cartera.
23	**Gerente Comercial**	En coordinación con los Gerentes de Planificación y Desarrollo y Jurídico y los responsables de las áreas de su competencia, efectuarán la actualización de la normativa vigente en materia de recuperación de cartera, que considere la inclusión de fases y tiempos que deberán observarse en el manejo de la etapa coactiva de las cuentas con obligaciones pendientes de cancelar a la EPMAPS, actualización que será socializada con los servidores relacionados.

7