

MEMORANDO N° EPMAPS-GG-2019-066
Quito D.M., 13 MAYO 2019

EPMAPS AGUA DE QUITO
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTROL DE SERVICIOS
13 MAY 2019
RECEBIDO POR: [Signature] HORA: 9:55

PARA: GERENTE COMERCIAL
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA
GERENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
GERENTE DE PLANIFICACIÓN
GERENTE FINANCIERO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
ADMINISTRADORES DE CONTRATOS SUSCRITOS CON GAD'S PARROQUIALES

COPIA: AUDITOR INTERNO

ASUNTO: Cumplimiento Recomendaciones de Auditoría - Examen Especial

En atención al oficio EPMAPS-AI-2019-052 del recibido el 06 de mayo 2019, suscrito por la Ing. Flor María Guerrero M., Auditora Interna EPMAPS, en el cual se adjunta el informe del "Examen Especial a los procesos de recaudación, registro y depósito de los ingresos por servicios de agua potable, alcantarillado y otros, provenientes de las ventanillas de recaudación de la EPMAPS, Juntas Parroquiales y Entidades Financieras Autorizadas", por el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2017 y 31 de mayo 2018, donde se determinan **12 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.

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.

Se dispone a la Gerencia Comercial que por su intermedio se de a conocer a los Administradores de contratos suscritos con los GAD'S parroquiales el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el ente de control.

El informe del cumplimiento de las recomendaciones deberá ser presentado en 60 días a partir de hoy y en caso de que las recomendaciones requieran de un plan de acción este será presentado en 15 días a partir de hoy.

Se adjunta la matriz de recomendaciones para cada una de sus respectivas Gerencias, el cumplimiento de lo dispuesto, deberá ser cargado en los plazos previstos a través del sistema de seguimiento de recomendaciones SMART SUITE Módulo-Auditoría.

DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y FACTURACIÓN

13 MAY 2019
RECIBIDO POR: [Signature]
HORA: 11:48

EPMAPS AGUA DE QUITO
GERENCIA COMERCIAL
13 MAY 2019
RECIBIDO POR: [Signature] HORA: 11:43

EPMAPS AGUA DE QUITO
13 MAY 2019
RECIBIDO AUDITORIA INTERNA
Atentamente,
[Signature]
Marco Antonio Cevallos Varea
GERENTE GENERAL
Adj. Matriz de recomendaciones

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
13 MAY 2019
[Signature] N:33

EPMAPS AGUA DE QUITO
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

GERENCIA FINANCIERA
13 MAY 2019
RECIBIDO POR: [Signature] HORA: 11:15

EPMAPS AGUA DE QUITO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA
13 MAY 2019
RECIBIDO POR: [Signature] HORA: 11:15

Hora 13 MAY 2019
11:15
Recibido por: [Signature]

Examen Especial relacionado a los procesos de recaudación, registro y depósito de los ingresos por servicios de agua potable, alcantarillado y otros, provenientes de las ventanillas de recaudación de la EPMAPS, Juntas Parroquiales y Entidades
Período comprendido entre el 1 de septiembre de 2017 y 31 de mayo 2018

No.	Responsable	Recomendación	Cumplido/Proceso	Fecha Cumplimiento	Acciones Implementadas o a Implementar
1	Al jefe del Departamento de Servicio al Cliente	Dispondrá y vigilará que el Jefe de la Unidad de Recaudación coordine con el Jefe de la Unidad de Protección de Activos, la implementación de mejoras en las segriedades físicas que se requieren en cada agencia de recaudación; y, con el Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Servicios para que previo análisis de las deficiencias en el mantenimiento de las agencias y los bienes que pertenecen a esta unidad, planteen una propuesta para su aprobación e implementación. De igual forma le dispondrá ejecute el control continuo del uso de las credenciales de identificación y uniformes institucionales, por parte del personal de su área, a fin de proyectar una adecuada imagen institucional, posibilitar al cliente conocer la identidad del recaudador actuante y facilitar la generación de sugerencias y/o quejas.			
2	Gerente de Administración y Logística	Dispondrá y vigilará , a los Jefes de los Departamentos de Servicios Generales y de Administración de Bienes que los informes y recomendaciones que se generen en las Unidades de sus dependencias, relacionados con deficiencias, sugerencia de mejoras de las seguridades físicas y mantenimiento en las instalaciones y bienes de la Empresa, sean puestos en conocimiento de las respectivas Gerencias, a fin de que cada una coordine y dé seguimiento a las acciones que se requieren ejecutar para implemnetar acciones correctivas.			
3	Gerente Comercial	Coordinará con el Gerente de Tecnología de la Información se efectúe una socialización con el personal de la Unidad de Recaudación, referente a las Polícias Internas Específicas de Seguridad de la Información de la EPMAPS, a fin de concientizar en los Recaudadores el uso de las claves y contraseñas secretas asignadas bajo su responsabilidad; minimizando el riesgo frente a potenciales usos indebidos.			
4	Gerente Comercial	Dispondrá y vigilará a los Jefes del Departamento de Servicio al Cliente y de la Unidad de Recaudación que, en coordinación con el Jefe del Departamento de Desarrollo Corporativo y Responsabilidad Social, analicen y modifiquen el proyecto de "Reglamento Interno para el proceso de Recaudación" que se tiene al momento; a fin de que éste previa aprobación, sea considerando de aplicación obligatoria para los servidores actuantes en áreas específicas de la Empresa.			
5	Gerente Comercial	Dispondrá y vigilará que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, previo estudio de la conveniencia institucional, ejecute acciones tendientes a la suscripción del contrato con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Calderón, para el servicio de recaudación de valores por venta de servicios de la EPMAPS, gestión que permitirá retomar las operaciones de recaudación con base a parámetros de seguridad óptimos que permitan minimizar los riesgos de recaudación en esta zona.			
6	A los Administradores de Contratos suscritos con GADs Parroquiales	Efectuarán visitas periódicas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a fin de verificar las operaciones de recaudación que estos efectúen, lo que les permitirá detectar las medidas de seguridad implementadas, el uso de equipos informáticos, credenciales institucionales y demás aspectos definidos en las condiciones y demás documentos contractuales, a fin de detectar de ser el caso, incumplimientos del contrato; así como los riesgos existentes y tomar oportunamente medidas correctivas.			

7	Gerente Comercial	<p>Dispondrá y vigilará que los Jefes del Departamento de Servicio al Cliente y de la Unidad de Recaudación con el apoyo del Jefe del Departamento de Tesorería General, mantengan reuniones de trabajo con los representantes de los GADs parroquiales, tendientes a reformular los plazos concedidos para la transferencia de valores a la EPMAPS, producto de las recaudaciones por venta de servicios de la empresa, considerando condiciones como montos de recaudación periódica y ubicación geográfica; estudio que una vez revisado y aprobado por el Gerente Comercial, será base para la suscripción de contratos modificatorios a los inicialmente pactados con los gobiernos parroquiales, y para la modificación de la normativa vigente denominada "Instrucciones de Trabajo para el Cobro de Facturas de Agua Potable y Alcantarillado a través de Entidades Autorizadas" a fin de que se establezcan los plazos concedidos a los GADs para el depósito o transferencia a las cuentas de la EPMAPS de los valores recaudados producto de la venta de agua potable y alcantarillado, velando siempre por los intereses empresariales.</p>
8	A los Administradores de Contratos suscritos con GADs	<p>Efectuarán visitas periódicas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a fin de verificar las operaciones de recaudación de valores, lo que les permitirá llevar control de que éstas se ejecuten directamente por parte del personal de los GADs parroquiales y/o de terceras personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por la EPMAPS.</p>
9	A los Gerentes Comercial y Financiero	<p>Dispondrá y vigilará la realización de reuniones de trabajo entre los servidores de la Unidad de Recaudación y de los departamentos de Tesorería y de Contabilidad, tendientes a analizar y modificar el acuerdo denominado "Proceso de Recaudación y Validación de Parte General de Recaudación", de manera que se establezcan directrices y plazos de corrección y justificación de las diferencias detectadas, acordes a los tiempos establecidos en las Normas de Control Interno y en las Regulaciones emitidas por el Banco Central del Ecuador; y, que en coordinación con la Gerente de Planificación y Desarrollo revisen este proceso y soliciten su legalización como normativa interna institucional de cumplimiento obligatorio para los servidores de la Empresa.</p>
10	Al Jefe del Departamento de Atención al Cliente	<p>Dispondrá y vigilará que el Jefe de la Unidad de Recaudación remita al Jefe del Departamento de Tesorería los memorandos de justificación de las diferencias pendientes a fin de que los servidores de éste último, realicen los registros contables que les permita depurar los saldos de las cuentas asignadas para el registro de los sobrantes y faltantes identificados en los cierres diarios de las operaciones de recaudación.</p>
11	Al Jefe del Departamento de Atención al Cliente	<p>Dispondrá y vigilará que el Jefe de la Unidad de Recaudación remita de manera diaria los Partes Generales de Recaudación al Jefe del Departamento de Tesorería a fin de que en esta unidad se lleve un control oportuno y adecuado de las recaudaciones efectuadas por las agencias, GADs y demás Entidades Financieras Autorizadas; así como la conciliación de las diferencias detectadas; y, establecerán medidas de sanción en caso de incumplimientos.</p>
12	Al Gerente Comercial	<p>Dispondrá y vigilará que el Jefe y los servidores de la Unidad de Recaudaciones, den estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos para el manejo de valores por recaudación en la venta de servicios y otros, así como también efectúen los depósitos de la totalidad de los valores diariamente recaudados a través de los mecanismos o canales aprobados por la empresa, lo que permitirá reducir el riesgo de pérdidas de valores por manejos indebidos de las recaudaciones; de su cumplimiento realizará la supervisión el Jefe del Departamento de Atención al Cliente.</p>