



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

Informe:	DPSE-0010-2022	Fecha Entrega:	2025-04-02
Perido Desde:	2018-06-01	Hasta:	2021-11-30
Alcance	a los ingresos, cuentas por cobrar; y, a los procesos de contratación pública de bienes y servicios: CDC-AGP-001A-2018, SIE-AGP-006-2018, SIE-AGP-008-2018, SIE-AGP-019-2019, SIE-AGP-001-2019, EM-AGP-001-2020, EM-AGP-002-2020, EM-AGP-003-2020		

Título:	Distribución de insumos y prendas médicas adquiridas en la emergencia sanitaria
Comentario:	Se determinó, que, entre los insumos y prendas médicas, adquiridas en los procesos de contratación EM-AGP-002-2020 y EM-AGP-003-2020, efectuados en el período de la emergencia sanitaria, no se evidenció la total distribución de, respiradores cara completa, trajes escafandras PVC 580 micras, mascarillas N95 y trajes de bioseguridad antifluidos, por parte del Coordinador de Seguridad Industrial, ya que fue el servidor que efectuó los egresos de bodega para su respectiva entrega, debido a la falta de control, por cuanto, no efectuó las actas de entrega recepción, a favor de los servidores de la empresa, para que sean usadas dentro del período de la emergencia sanitaria, lo que conllevó, no se pueda evidenciar su correcta distribución, de insumos y prendas por 15 235,37 USD, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
19. Cada vez que se realicen entregas, de prendas, insumos médicos o de cualquier otra índole, elaborará actas de entrega recepción a los usuarios finales, mismas que constará un detalle exacto conforme lo adquirido, con la finalidad que facilite el control externo.	Al Coordinador de Seguridad Industrial	ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	ENTREGA DE INSUMOS MEDICOS, EQUIPOS Y PRENDA DE PROTECCIÓN PERSONAL.	2024-03-01	2024-12-31	ACTAS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN, Y APLICATIVO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	SI	
		ANALISTA	ENTREGA DE INSUMOS MEDICOS, EQUIPOS Y PRENDA DE PROTECCIÓN PERSONAL.	2024-03-01	2024-12-31	ACTAS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN, Y APLICATIVO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	SI	
		ASISTENTE TECNICO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	ENTREGA DE INSUMOS MEDICOS, EQUIPOS Y PRENDA DE PROTECCIÓN PERSONAL	2024-03-01	2024-12-31	ACTAS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN, Y APLICATIVO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	SI	
		TECNICO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	ENTREGA DE INSUMOS MEDICOS, EQUIPOS Y PRENDA DE PROTECCIÓN PERSONAL.	2024-03-01	2024-12-31	ACTAS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN, Y APLICATIVO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	SI	

Título:	Recuperación de cartera
Comentario:	Se determinó que, al 30 de noviembre de 2021, la entidad mantuvo un saldo de 2 456 771,89 USD, en recuperación de cartera, correspondiente a 158 cuentas de clientes, de los cuales 5 no registran pagos y 153 las fechas de sus últimos pagos, varían entre 2 y 235 meses, sobrepasando el tiempo en cumplir con sus obligaciones, enmarcándose en varios tipos de riesgos, por otra parte, se evidenció que de la cartera de usuarios, pese a encontrarse en mora 142 cuentas, se reportaron consumos mensuales del servicio de agua; así como también se pudo observar, que varias, cuentan con convenios de pagos incumplidos y otros sin convenios, debido a la falta de control por parte de los Directores Comerciales, los Directores de Recuperaciones, los Coordinadores de Cartera y Cobranzas, el Supervisor de Recuperación, por cuanto, no agotaron todas las etapas de la gestión para la recuperación de cartera, estos es, relacionado con el cobro persuasivo, la Coordinadora de Facturación y los Supervisores de Facturación, por cuanto, no aplicaron control sobre la facturación y no informaron a su jefes inmediatos sobre la falta de pago por parte de los usuarios; además, que no se evidenció que las cuentas de los clientes, haya existido cortes del servicio y a su vez dispuestas para la emisión de los títulos de créditos por parte de la Dirección Financiera, para su posterior etapa de pre-coactiva y Coactiva, lo que conllevó, que la entidad no ejecute las acciones de recuperación de la cartera vencida, que permita contar con los recursos económicos para cumplir con sus obligaciones, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
<p>8. Dispondrá documentadamente, al Supervisor de Recuperaciones, emita un informe sobre el estado de las 154 cuentas de clientes, constantes en el comentario, con la finalidad que sean analizas y según corresponda, procedan al envío sus expedientes a la Dirección Financiera para la emisión de sus respectivos títulos de crédito.</p> <p>9. Dispondrá documentadamente, al Supervisor de Recuperaciones, supervise y controle la gestión de cobranza, relacionado con el cobro persuasivo y realice seguimiento a los compromisos de pagos de los clientes, con la finalidad de medir resultados en los procesos de cobranza para una mayor efectividad, durante el tiempo permitido de conformidad con la normativa vigente para el efecto.</p> <p>10. Conjuntamente con el Supervisor de Facturación, analizarán las cuentas de los clientes que mantienen valores a pagar, que sobrepasen los tiempos máximos permitidos, con la finalidad que disponga a quien corresponda, proceda con el corte del servicio de agua potable, acción que permitirá la no incrementación de valores a pagar.</p>	Al Director Comercial	COORDINACION DE RECUPERACION DE CARTERA	REMITIR CALENDARIO DE REUNIONES MENSUALES PARA REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO	2024-07-10	2024-09-25	DOCUMENTO DE ASISTENCIA. INFORME DE ESTADO DE CUENTAS. PROCESOS DE GESTION DE COBRANZAS RELACIONADA CON EL COBRO PERSUASIVO	SI	

Título:	Gestión coactiva en las cuentas por cobrar
----------------	--

Comentario:

Al 30 de noviembre de 2021, se determinó la falta de gestión de cobro de 169 procesos coactivos, cuantificados en 1 191 522,05 USD, derivados de la cartera vencida, registradas como cuentas por cobrar, en la cual el departamento de Coactiva, no agotó todas las instancias legales con la finalidad de recuperar dichos valores, también, se observó, que 83 cuentas de clientes, que pese a estar en el proceso coactivo, mantienen incumplidos sus convenios de pagos, variando en un período desde el último pago entre 2 y 167 meses, manteniendo activo el servicio de agua potable y alcantarillado, debido a la falta de control por parte del Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador y los Secretarios de Coactiva, por cuanto, no efectuaron los impulsos suficientes y pertinentes en la recuperación de la cartera, tales como, actualizar las medidas cautelares, actualización de las liquidaciones, oficiar a las entidades del sistema financiero para la retención de valores, prohibición de enajenación de bienes, impedimento por mora para trabajar en el sector público, prohibición de salida del país y el embargo de bienes; la Directora Comercial, los Directores de Recuperaciones, los Coordinadores de Cartera y Cobranzas y el Supervisor de Recuperaciones, por cuanto, no efectuaron control a los servidores antes mencionados para la aplicación de dichas medidas, conforme a su estructura orgánica institucional; la Coordinadora de Facturación y los Supervisores de Facturación, por cuanto, permitieron el incremento de los saldos de 83 cuentas de clientes, que pese a estar en procesos coactivos, se continuó facturando por el servicio de agua potable, lo que conllevó a que la entidad no haya podido recuperar los recursos económicos por los servicios de agua brindados, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
<p>11. Dispondrá documentadamente, al Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador, que agote todas las instancias legales, con la finalidad de recuperar la cartera de los clientes que se mantienen en procesos coactivos, de conformidad con lo establecido en el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento AGUAPEN E.P.</p> <p>12. Dispondrá documentadamente, al responsable del departamento de cortes y reconexiones, aplique el procedimiento establecido para la prestación del servicio de agua potable, relacionado a los valores pendientes de pago, de aquellas cuentas que se encuentran en estado coactivo y se mantiene brindándoles el servicio de agua potable, acción que permitirá la no incrementación de valores a pagar.</p>	Al Director Comercial	EMPLEADO RECAUDADOR	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS EXPEDIENTES FISICOS, REVISION DE CAUSAS EN EL SISTEMA COMERCIAL, ACTUALIZACION DE ESTADOS PROCESALES EN LA BASE DE DATOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVA	2024-07-08	2024-07-19	SISTEMA COMERCIAL, MODULO DE COACTIVA, BASE DE DATOS INTERNA DEL DEPARATAMENTO DE COACTIVA, EXPEDIENTES FISICOS DEL ARCHIVO DEPARTAMENTAL.	SI	

13. Actualizará las providencias de todas las cuentas de clientes que se mantienen en procesos coactivos, en las que dispondrá al Secretario de Coactivas, realice todos los impulsos legales, suficientes y pertinentes, con la finalidad de recuperar los recursos económicos adeudados a la empresa.	Al Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador	SECRETARIO DE COACTIVA	VISITAS IN SITU, NOTIFICACIONES, OFICIOS A SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, CONVENIOS, ACUERDOS, REMISIONES, MEDIDAS CAUTELARES, LEVANTAMIENTO, EMBARGOS Y EXTINCCIONES	2024-07-08	2024-07-19	SISTEMA COMERCIAL, BASE DE DATOS INTERNA DEL DPTO COACTIVA, CONTESTACIONES DE ENTIDADES BANCARIAS, EXPEDIENTES FISICOS DEL ARCHIVO DEPARTAMENTAL	SI	
---	--	------------------------	---	------------	------------	--	----	--

Título:	Diferencias en registro de saldos, cuantificación de título de crédito y convenio de pago de la cuenta de usuario 4408176
Comentario:	En enero de 2005, la empresa habilitó el servicio de dotación de agua potable y alcantarillado a una urbanización situada en el sector CAPAES-E15, Ballenita, del cantón Santa Elena, administrada por una asociación de moradores, que, desde su inicio, conforme al reporte histórico del cliente, se observó, escasos pagos por el servicio brindado; al respecto, desde el período comprendido de junio de 2018 a noviembre de 2021, se evidenció, diferencias en los valores de los saldos anteriores, que se reflejan en el historial de facturación, de los meses de marzo de 2019 y febrero de 2020 por 5 019,87 USD, debido a la falta de control por parte de la Coordinadora de Facturación, y del Supervisor de Facturación, por cuanto, no efectuaron control dentro los registros de consumo mensual del usuario, lo que conllevó, existan diferencias de valores, en sus saldos entre los meses siguientes; también se observó una diferencia de 110 916,86 USD dentro de la emisión de un título de crédito, debido a la falta de control por parte del Director Financiero, por cuanto emitió el título de crédito sin observar los valores reales que mantenía pendiente de pagos el usuario y la Directora de Recuperaciones, por cuanto, no observó y no controló, previo al envío a la Dirección Financiera, efectuar el procedimiento pre-coactiva, el valor real a calcular para el respectivo cobro; por otro lado, también se evidenció una diferencia de 179 374,07 USD, al firmar un convenio de pago, debido a la falta de control por parte del Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador, ya que consideró como antecedente dentro del convenio de pago una sentencia dictada el 26 de abril de 2015 por un Juez de la Unidad Judicial Multicompetente Penal de Santa Elena, que dictaminó a favor de la asociación de moradores, sin embargo, dicha sentencia fue anulada por los Jueces que conformaron la Sala Única de la Corte Provincial de Santa Elena, mediante sentencia dictada el 10 de noviembre de 2015, además, que ya existía un valor constante en un título de crédito, al cual debió soportarse para la emisión de dicho convenio de pago, lo que conllevó, a la entidad, al 30 de noviembre de 2021, no pueda recaudar y considerar dentro de su facturación el valor de 5 019,87 USD por diferencias en su registro y 290 290,93 USD por la emisión del título de crédito y el convenio de pago, totalizando un valor de 295 310,80 USD, y lo que no permitió contar con los recursos económicos para cubrir sus obligaciones, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
15. En conjunto con el Supervisor de Facturación, analizarán el historial de la cuenta del cliente 4408176, sobre el hecho expuesto en el comentario, con la finalidad que ajusten los valores de los saldos mal registrados y según corresponda, procedan a la suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado, con la finalidad de evitar el incremento de los valores a pagar.	Al Director Comercial	COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	SEGUIMINIENTO DE CLIENTES EN MORA	2024-07-10	2024-09-26	SISTEMA COMERCIAL	SI	

16. Previo a legalización de un título de crédito, confirmarán, con el historial de la cuenta del cliente, que el valor a considerar sea el monto total de las facturas vencidas, con la finalidad que no exista diferencias de valores al momento del cobro con sus demás recargos.	Al Director Comercial y al Director Financiero	ASISTENTE FINANCIERA	REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CADA UNO DE LOS USUARIOS.	2024-01-01	2024-12-30	SISTEMA COMERCIAL DOCUMENTACIÓN (CEDULA HISTORICO DE FACTURACIÓN - ULTIMA PLANILLA - DATOS DEL CLIENTE, CONEXIÓN / FACTURACIÓN - NOTIFICACIÓN DE COBRO - PLANO CATASTRAL - FOTOS DEL PREDIO - CONTRATO DEL SUMINISTRO - CONVENIO DE PAGO)	SI	
		COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	SEGUIMINIENTO DE LOS EXPEDIENTES DE CLIENTES EN MORA	2024-07-10	2024-09-26	SISTEMA COMERCIAL	SI	
17. Previo a la legalización de convenios de pagos, verificará y confirmará que el valor a considerar sea el mismos que consta en el título de crédito, más los recargos de ley, con la finalidad de precautelar los recursos institucionales.	Al Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador	EMPLEADO RECAUDADOR	VERIFICACIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y EXPEDIENTE FISICO	2024-07-08	2024-07-19	SISTEMA COMERCIAL Y EXPEDIENTE FISICO	SI	

Título:	Expedientes de usuarios que mantienen cuentas por cobrar
Comentario:	Se observó, que los expedientes correspondientes a las cuentas por cobrar, en sus etapas de recuperación de cartera y juicios coactivos, no se encontraron debidamente organizados, esto es, en orden cronológico con su respectiva foliatura; así mismo, no fue proporcionado al equipo de auditoría, 9 expedientes, debido a la falta de control por parte de los Directores Comerciales, los Directores de Recuperaciones, los Coordinadores de Cartera y Cobranzas, el Supervisor de Recuperaciones, el Juez de Coactiva actual Empleado Recaudador y los Secretarios de Coactiva, por cuanto, en la ejecución de la acción de control, no fueron facilitados para su análisis y así poder identificar a que dirección institucional correspondió su administración; lo antes expuesto, conllevó, a dificultar el control externo en analizar desde el origen y el fin de cada proceso y a no poder identificar la existencia de 12 expedientes de clientes que se mantiene en cuentas por cobrar, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
14. Dispondrá documentadamente, a los responsables de área, de aquellos que manejen y actualicen los expedientes de los clientes, en todas sus etapas de cobro, mantengan el archivo en orden cronológico y debidamente foliados, con la finalidad que facilite el control externo.	Al Directora Comercial	COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	SEGUIMINIENTO DE LOS EXPEDIENTES DE CLIENTES EN MORA	2024-07-10	2024-09-26	ETAPAS DE COBRO POR MEDIO DEL SISTEMA COMERCIAL Y CONTROL DE EXPEDIENTES EN EXCEL	SI	

Título:	Arqueos sorpresivos a los valores en efectivo de las cajas recaudadoras
Comentario:	No se evidenció, arqueos sorpresivos de los valores en efectivo de las cajas recaudadoras, en los siete puntos que mantiene la entidad a nivel provincial, debido a la falta de control por parte de los Directores Financieros que actuaron dentro del período sujeto a la acción de control, por cuanto no dispusieron a un servidor independiente del registro, autorización y custodia de los fondos, realicen los arqueos sorpresivos, lo que conllevó, a no aplicar mecanismos de control de la existencia física de los valores en sitio y comprobar su igualdad con los saldos registrados en el sistema de facturación, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
2. Dispondrá y controlará, periódicamente, a un servidor del área financiera independiente del registro, autorización y custodia de los fondos, realice arqueos sorpresivos a los siete puntos de recaudación de valores a nivel provincial, con la finalidad de comprobar su existencia física conforme a los registros de facturación.	Al Director Financiero	CONTADOR	CRONOGRAMA DE ARQUEO SORPRESIVO POR PUNTO DE CAJA	2022-01-01	2024-12-30	REPORTE DE PLANILLA, REPORTE DE OTROS INGRESOS Y DOCUMENTO DE ARQUEO DE CAJA	SI	

Título:	Medición de resultados, análisis, confirmación de saldos y constatación física de los expedientes, de las cuentas por cobrar
Comentario:	Durante el período sujeto a la acción de control, no se evidenció disposiciones o peticiones en mantener reuniones para efecto de medir resultados, mínimo dos veces al año, relacionadas a las cuentas por cobrar en sus etapas de recuperación de cartera y en juzgamiento coactivo, debido a la falta de control por parte de los Gerentes Generales, Directores Financieros, Directores Comerciales, Directores de Recuperaciones, Coordinadores de Cartera y Cobranza, Supervisor de Recuperaciones y el Jefe de Coactiva actual Empleado Recaudador, por cuanto, no se evidenció informes o actas que avalen haber mantenido reuniones en las cuales se trató temas sobre la cartera vencida, lo que conllevó, a no poder verificar por parte de la administración, la eficiencia en la recaudación de dichas cuentas; así mismo, no se evidenciaron análisis mensuales y del cierre fiscal anual, de los saldos de las cuentas por cobrar; también, sobre el envío a los deudores, sobre los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, acción que debió ser una vez al año; por otro lado, no se dispusieron constataciones físicas sorpresivas a los expedientes de las cuentas por cobrar, de manera trimestral y al finalizar cada ejercicio fiscal, debido a la falta de control por parte de los Directores Financieros, por cuanto, no demostraron documentos que avalen análisis a las cuentas deudoras, envío de oficios de confirmación y demás documentación que corroboren las acciones administrativas realizadas, así como, no dispusieron a un servidor independiente del control, registro, manejo de efectivo y gestión de las cobranzas, realizar dicha acción y de esta forma garantizar la legalidad, integridad y existencia física de los documentos de respaldo, lo que conllevó, a no poder verificar el adecuado manejo de las cuentas y el sustento en sus respectivos expedientes, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
3. Dispondrá documentadamente, al Director Financiero, Director Comercial, Supervisor de Recuperación y Empleado Recaudador, se realicen reuniones semestrales, con la finalidad de medir resultados, sobre los procesos de recuperación de cartera en todas sus etapas.	Al Gerente General	COORDINADOR DE RECUPERACION DE CARTERA	ASISTENCIA A REUNIONES SEMESTRALES PARA REALIZAR LA MEDICION DE RESULTADOS SOBRE EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA	2024-01-22	2024-11-30	ACTA DE CONFORMACION Y ASITENCIA A REUNIONES	SI	
		DIRECTOR COMERCIAL	ASISTENCIA A REUNIONES SEMESTRALES PARA REALIZAR LA MEDICION DE RESULTADOS SOBRE EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA	2024-01-22	2024-12-30	ACTA DE CONFORMACION Y ASITENCIA A REUNIONES	SI	

<p>3. Dispondrá documentadamente, al Director Financiero, Director Comercial, Supervisor de Recuperación y Empleado Recaudador, se realicen reuniones semestrales, con la finalidad de medir resultados, sobre los procesos de recuperación de cartera en todas sus etapas.</p>	Al Gerente General	DIRECTOR FINANCIERO	ASISTENCIA A REUNIONES SEMESTRALES PARA	2024-01-22	2024-12-30	ACTA DE CONFORMACION Y ASITENCIA A REUNIONES	SI	
		EMPLEADO RECUADOR	ASISTENCIA A REUNIONES SEMESTRALES PARA REALIZAR LA MEDICION DE RESULTADOS SOBRE EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA	2024-01-22	2024-12-30	ACTA DE CONFORMACION Y ASITENCIA A REUNIONES	SI	
		SUPERVISOR DE CARTERA	ASISTENCIA A REUNIONES SEMESTRALES PARA REALIZAR LA MEDICION DE RESULTADOS SOBRE EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA	2024-01-22	2024-12-30	ACTA DE CONFORMACION Y ASITENCIA A REUNIONES	SI	
<p>4. Realizará, dejando evidencia documentada, el análisis mensual y del cierre fiscal anual de los saldos de las cuentas por cobrar, con la finalidad de determinar la morosidad, gestiones de cobros realizados, los derechos y antigüedad del saldo de dichas cuentas.</p> <p>5. Enviaré, por lo menos una vez al año, a los usuarios deudores de los servicios de agua potable, el estado de cuenta, de los movimientos y saldos, a fin de que sean confirmados con los registros financieros.</p> <p>6. Dispondrá periódicamente, de manera coordinada, a un servidor del área financiera independiente del control, el registro, manejo de efectivo y gestión de las cobranzas, realice en forma sorpresiva constatación física de los expedientes de clientes que mantienen cuentas por cobrar en todas sus etapas, con la finalidad que garanticen la integridad y su existencia física.</p>	Al Director Financiero	CONTADOR	REALIZAR ANALISIS MENSUAL DE CUENTAS POR COBRAR	2024-01-01	2024-12-30	INFORME Y ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR	SI	
		CONTADOR	REALIZAR CIERRE FISCAL DE LOS SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR	2025-01-01	2025-01-30	INFORME DE ANTIGUEDAD DE SALDOS	SI	
		DIRECCION FINANCIERA / DIRECCION COMERCIAL	ENVIO DE ESTADOS CUENTA DE MOVIMIENTOS Y SALDOS A USUARIOS	2025-01-01	2025-12-30	CONSTATACIÓN ELECTRONICA DE ENVIO DE ESTADOS DE CUENTA	SI	
		DIRECCION FINANCIERA / DIRECCION COMERCIAL	DISPONDRÁ PERIODICAMENTE A UN SERVIDOR DE DIRECCIÓN FINANCIERA PARA QUE REALICE DE FORMA SORPRESIVA LA CONSTATACIÓN FISICA DE LOS EXPEDIENTES	2025-01-01	2025-12-30	CONSTATACIÓN FISICA Y/O DIGITAL	SI	

Título:	Registros contables de las cuentas por cobrar
Comentario:	Se observó, que los registros contables, por concepto de venta de agua, conexiones, mantenimientos, multas, interés por mora, alcantarillados, otros ingresos y demás, constantes en sus mayores de cuentas y auxiliares, no cuentan con una descripción por usuario/cliente, solo refleja el saldo, la fecha de recaudación, número de registro y valor recaudado, información que no se ajusta, a aquella proporcionado por la Dirección Comercial, debido a la falta de control por parte de los Directores Financieros y Contadores Generales, por cuanto, no solicitaron y coordinaron la integración al sistema comercial, con la finalidad de mantener en los registros contables, la descripción completa de los usuarios que mantienen saldos pendientes de pagos, lo que conllevó, a que no se pueda identificar en la información financiera contable, un detalle completo de los usuarios deudores en cada operación, dificultando el análisis del control externo, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
7. Dispondrá documentadamente al Contador General, elabore un informe sobre el hecho observado, con la finalidad de ser puesto en conocimiento del Gerente General y a su vez autorice la integración al sistema comercial de la empresa, con toda la información correspondiente a los usuarios que mantienen cuentas por cobrar.	Al Director Financiero	CONTADOR	SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN QUE SE ESTÁ PROCESANDO EL SISTEMA FINANCIERO Y ESTE ACORDE A LOS PRINCIPIOS Y NORMATIVAS CONTABLES.	2024-01-01	2024-12-30	SE ESTA REALIZANDO PRUEBAS Y PUESTA EN MARCHA.	SI	

Título:	Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones
Comentario:	De un total de 13 recomendaciones relacionadas al presente examen especial, constantes en el informe de auditoría DPSE-0013-2020, aprobado el 16 de octubre de 2020, se cumplieron 11, y 2 no se cumplieron, debido a la falta de control y de acción administrativa por parte de los Gerentes Generales del período sujeto a la acción de control, ya que no permitieron superar las deficiencias determinadas en el mencionado examen, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1. Dispondrá y controlará el cumplimiento de las recomendaciones, a los Directores de Áreas, Jefes de Departamentales y demás servidores, conforme consten en los informes emitidos por la Contraloría General del Estado, a fin de corregir las actividades administrativas que permitan mejorar el sistema de control interno.	Al Gerente General	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	REMITIR CALENDARIO DE REUNIONES MENSUALES PARA REVISION DE CUMPLIMIENTO	2024-01-01	2024-12-30	DOCUMENTO DE ASISTENCIA Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS, VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION	SI	

Título:	Subutilización de productos de la Consultoría Ambiental - CDC-AGP-001A-2018
Comentario:	Se observó, que los productos obtenidos del proceso de contratación CDC-AGP-001A-2018, no fueron utilizados para cumplir con los objetivos constantes en las especificaciones técnicas y/o términos de referencias, y, en los pliegos del referido proceso de contratación, además, que los 2 procesos de contratación, que hizo referencia el Director del Área Técnico, ya contaban con estudios previos para su ejecución, por cuanto se observó que, en lo correspondiente al proceso COTO-AGP-003-2018 ya se encontraba planificado para su ejecución conforme al Plan Anual de Contratación del año 2018, y, de igual forma, el proceso MCO-AGP-008-2019, contaban con los documentos habilitantes en la etapas preparatoria y precontractual, siendo estos, los estudios para la determinación del presupuesto referencial, especificaciones técnicas y planos, además se pudo evidenciar, que dichos documentos fueron elaborados por el personal de la empresa y parte de los productos por una empresa consultora; documentos de los cuales, no hacen referencia a los resultados obtenidos del proceso de consultoría CDC-AGP-001A-2018, debido a la falta de control y gestión por parte del Director del Área Técnico, por cuanto, fue el servidor responsable en la administración del contrato y la recepción de los productos objetos a la contratación, lo que conllevó que los mismos sean subutilizados, encontrándose adjuntos a los comprobantes de egresos, disminuyendo así los recursos institucionales por 54 399,38 USD, inobservando la normativa citada en el comentario.

RECOMENDACIÓN	CARGO	EJECUTOR POR DISPOSICIÓN	ACCIÓN /ACTIVIDAD	F. INICIO SUGERIDO	F. FINAL SUGERIDO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REGISTRA MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
18. Demostrará documentadamente, que los productos a obtener en futuras consultorías, sean utilizadas para aquellos proyectos que sirvieron como parte del objeto de la contratación, con la finalidad que dichos productos no se mantengan subutilizados.	Al Director del Área Técnico	ADMINISTRADORE S DE CONTRATO	"- SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE CONTRATACION - VERIFICACION QUE BIEN O SERVICIO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS DETALLADAS EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA -VERIFICACION FISICA DEL BIEN (EN CASO DE LA CONTRATACION DE UN BIEN)"	2024-02-01	2024-12-30	"- ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION DEL BIEN O SERVICIO - INFORME DE SATISFACCION"	SI	
		ANALISTA	- DESIGNACION DE RESPONSABLE DEL BIEN O SERVICIO ADQUIRIDO	2024-02-01	2024-12-30	- ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION FIRMADA POR EL RESPONSABLE DE BIEN O SERVICIO ADQUIRIDO	SI	