

**INSTITUCIÓN:** EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A  
**COMPONENTE:** AUDITORÍA INTERNA  
**FORMATO:** Informe de Auditoría Interna – Ejecutivo  
**N°:** 211  
**INFORME FINAL AII N°:** 06/2020  
**VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS EN EL ÁREA COMERCIAL CORRESPONDIENTE A CUENTAS MADRES Y SUB-CUENTAS CON DEUDAS DE LARGA DATA.**

<b>(1) MACROPROCESO:</b> GC04 – GESTIÓN COMERCIAL	<b>(2) PROCESO:</b> GC04 01 – COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO
<b>(3) SUBPROCESO:</b> GC04 01 03- FACTURACIÓN GC04 01 04 – REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES GC 04 01 05 – MEDICIÓN Y ANÁLISIS	<b>(4) ACTIVIDAD:</b> VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS EN EL ÁREA COMERCIAL CORRESPONDIENTE A CUENTAS MADRES Y SUB-CUENTAS CON DEUDAS DE LARGA DATA.
<b>(5) DEPENDENCIA AUDITADA</b> GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCION ASESORÍA JURÍDICA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y DESARROLLO INFORMÁTICO	<b>(6) FECHA ELABORACIÓN:</b> 29/06/2020
<b>(7) DIRECTIVO RESPONSABLE:</b> ABG. JUAN PABLO MORINIGO. ABG. MYRIAM GONZÁLEZ ING. CARLOS OVELAR	<b>(8) DESTINATARIO:</b> PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO – AUDITORIA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO – GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCION.

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

**\* OBJETIVO:**

Evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos.  
 Realizar verificación in situ y análisis sobre consultas en el Sistema Comercial de las cuentas madres con sub-cuentas, que presenten posibles irregularidades, a fin de emitir un informe en relación a las reglamentaciones vigentes.

**\* ALCANCE:**

El trabajo se realiza en base a los procedimientos considerados en la Planificación y Programa de Trabajo de Auditoría aprobado para el presente Ejercicio Fiscal 2020, a efectos de corroborar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes para la provisión del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a cuentas madres y sub-cuentas con deudas pendientes.

CUENTAS CORRIENTES CATASTRALES VERIFICADAS EN CAMPO CORRESPONDIENTE A LA GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN	TOTAL
CUENTAS CON MAS DE 3 (TRES) FACTURAS PENDIENTES	19.
CUENTAS IRREGULARES	7

De acuerdo a las verificaciones realizadas se constató que existen cuentas corrientes catastrales con más de 3 (tres) facturas pendientes de pago y se encuentran con conexión y medidores sin corte. Cabe mencionar que las cuentas verificadas en la muestra poseen sub – cuentas en algunos casos con corte y en otras en estado activo.

Nuestro trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todas las cuentas corrientes catastrales, por tanto, el presente informe no se puede considerar como una exposición de todas las deficiencias existentes o todas las medidas para las mejoras que podrían adoptarse en el sector auditado.



El contenido de los documentos analizados por esta Auditoría son de exclusiva responsabilidad del área competente.

La responsabilidad de esta Auditoría es verificar e informar de la razonabilidad del cumplimiento de reglamentaciones legales vigentes y políticas de la empresa.

**\* METODOLOGÍA:**

Se realizaron trabajos de verificaciones documentales, cruce de datos, consultas según Sistema Cobol Comercial, Sistema de Medidores y verificaciones de campo, entrevistas a encargados del área, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley N° 1614/2000.

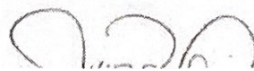
**\* PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS:**

Se han efectuado técnicas de Auditoría conforme a lo planificado en el Programa de Trabajo, y métodos prácticos para lograr la información y comprobación necesaria para emitir un informe relacionado a la verificación y análisis en el Área Comercial correspondiente a Cuentas Madres y Sub-Cuentas con deudas de larga data.

Se dio inicio al trabajo de Auditoría a través de la Nota de presentación remitida a la Gerencia Comercial Gran Asunción.

Las tareas realizadas fueron:

1. Elaborar Nota de Presentación e Inicio de Trabajo para el área auditada.
2. Solicitar Manual y/o Reglamentaciones vigentes al Área Auditada, a la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP y la Dirección de Planeamiento y Gestión.
3. Solicitar a la Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático el Listado de usuarios con deudas en cuentas madres y/o sus sub-cuentas.
4. Emitir un Listado de Cuentas para realizar verificaciones de campo a fin de constatar la situación de las conexiones.
5. Realizar verificaciones de las cuentas madres y sub-cuentas del Listado de usuarios que adeuden más de 3 (tres) meses.
6. Realizar un Informe Preliminar con las observaciones encontradas de acuerdo a las verificaciones.
7. Solicitar a la Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático el Listado de usuarios con deudas en cuentas madres y sub-cuentas correspondientes al mes de Febrero 2020.
8. Aplicación de otros procedimientos alternativos de Auditoría, de acuerdo a las situaciones y/o circunstancias observadas durante el transcurso de nuestro trabajo.
9. Realizar observaciones de las debilidades encontradas.
10. Informe Final.





**CONCLUSIÓN – DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO:**

1. C.I. NO SE REALIZÓ LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN USUARIOS CON MÁS DE 3 (TRES) FACTURAS VENCIDAS.
2. C.I. CUENTAS CORTADAS POR DEUDAS QUE FIGURAN EN SISTEMA COMERCIAL Y POSEEN CONEXIÓN IRREGULAR.
3. C.I. EXISTEN USUARIOS CON CUENTAS MADRES Y SUB-CUENTAS, EN LAS QUE EL USUARIO POSEE UNA CUENTA ACTIVA SIN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES PENDIENTES EN LAS DEMÁS CUENTAS.
4. C.I. NO SE EVIDENCIAN DOCUMENTALMENTE EL SEGUIMIENTO DE LAS CUENTAS CORRIENTES CATASTRALES QUE SEGÚN SISTEMA COBOL SE REGISTRA "EN PODER DE ASESORÍA JURÍDICA – POR DEUDAS".

**RECOMENDACIONES**

**1. A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y DESARROLLO INFORMÁTICO:**

- Remitir las documentaciones de las Cuentas Corrientes Catastrales que fueron validadas y corregidas en el Sistema Cobol y realizar periódicamente un control de las Cuentas Corrientes Catastrales que emigran al SIAS para evitar la exclusión de Cuentas Corrientes Catastrales en el Listado de Corte de Suministro de Agua correspondiente a las siguientes cuentas:

**A LA GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN:**

- Proceder al corte correspondiente, si este no cumpliera en tiempo y forma teniendo en cuenta la deuda pendiente, según lo estipulado en la Ley N° 1614/2000 y gestionar la regularización de la cartera morosa correspondiente a las siguientes cuentas:
  1. C.C.C. 12-0189-15-000-9.
  2. C.C.C. 10-0421-11-002-4.
  3. C.C.C. 14-0164-14-000-5.
  4. C.C.C. 14-0275-26-001-4.
  5. C.C.C. 11-0006-07-001-0.
  6. C.C.C. 15-0165-02-003-5.
  7. C.C.C. 13-0455-02-000-6.
  8. C.C.C. 13-1753-35-001-9.
  9. C.C.C. 12-0665-00-000-0.
  10. C.C.C. 12-0665-00-002-4.
  11. C.C.C. 13-1104-06-004-8.
- Verificar el estado de la conexión y proceder al corte correspondiente, si este no cumpliera en tiempo y forma teniendo en cuenta las deudas pendientes, según lo estipulado en la Ley N° 1614/2000, de acuerdo a las siguientes cuentas:
  1. C.C.C. 12-0138-07-000-0.
  2. C.C.C. 26-0073-01-014-6.
  3. C.C.C. 12-0665-00-013-0.



## **2. A LA GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN:**

- Realizar verificaciones periódicas de las cuentas cortadas a fin de detectar las conexiones clandestinas e irregulares.
- Proceder al corte y taponamiento correspondiente, según lo estipulado en la Ley N° 1614/2000 Art. 28° Conexiones Clandestinas y gestionar la regularización de la cartera morosa a las siguientes cuentas:
  1. C.C.C. 10-0366-04-001-9.
  2. C.C.C. 15-0970-19-000-4.
  3. C.C.C. 15-1332-06-001-8.
  4. C.C.C. 13-0455-02-001-3.

## **3. A LA GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN Y LA ASESORÍA JURÍDICA:**

- Conformar un equipo multidisciplinario para elaborar un plan de recuperación de deudas de clientes, teniendo en cuenta, tanto el aspecto técnico como el legal, a fin de cumplir con lo establecido en el **Art. 112°- Corte Definitivo del Servicio de la Ley N° 1614/2000.**

## **4. A LA ASESORÍA JURÍDICA:**

- Remitir las documentaciones que evidencian el seguimiento realizado a las Cuentas Corrientes Catastrales que se mencionan en la Planilla remitida para descargo en la Comunicación DAC N° 012/2020 en fecha 15/06/2020.
- DAA