

Quito D.M., 07 de Mayo de 2020

Señor Mgs.
Jaime Bucheli
Gerente General
Empresa Eléctrica Quito S.A.
Presente. -

De mi consideración:

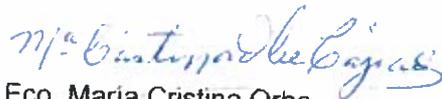
La Auditoría Interna de la Empresa Eléctrica Quito S.A., en uso de sus atribuciones legales, efectuó el Examen Especial al cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento, Disposiciones Legales y Normativa relacionada, aplicadas al servicio de energía eléctrica, por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente.



Eco. María Cristina Orbe
Auditora General
Empresa Eléctrica Quito S.A.



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO S.A.

AUDITORÍA INTERNA

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

INFORME GENERAL

Examen Especial al cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento, Disposiciones Legales y Normativa relacionada, aplicadas al servicio de energía eléctrica, en la Empresa Eléctrica Quito S.A., por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019

TIPO DE EXAMEN :

EE

PERIODO DESDE : 2018-01-01

HASTA : 2019-06-30

Orden de Trabajo : OT-006-2019

Fecha O/T : 2019-07-12

Examen especial al cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento, Disposiciones Legales y Normativa relacionada, aplicadas al servicio de energía eléctrica, en la Empresa Eléctrica Quito S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ARCONEL	Agencia de Regulación y Control de Electricidad
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
CONELEC	Consejo Nacional de Electricidad
DINARDAP	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
EEQ	Empresa Eléctrica Quito
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
RSRSSE	Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad
RUC	Registro Único de Contribuyente
S.A.	Sociedad Anónima
SISDAT	Sistema Único de Información Estadística del Sector Eléctrico

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG
Carta de presentación	
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivos del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	2
Base Legal Específica	3
Estructura Orgánica	3
Objetivos de la entidad	4
Monto de recursos examinados	4
Servidores relacionados	4
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DEL EXAMEN	
Solicitud y requisitos para el beneficio del subsidio por discapacidad con informalidades y documentación incompleta	5
Cambio de tarifa en favor de personas con discapacidad, sin orden de revisión de campo ni informe	17
Expedientes de requisitos de beneficiarios del subsidio por discapacidad, archivados en desorden	25
Ingreso de datos de persona discapacitada y/o representante legal en campos diferentes en el sistema comercial CRMA/SAP	28
Valores no aceptados por la ARCONEL para reconocimiento del beneficio de subsidio otorgado a personas con discapacidad sin plazo para su justificación	31

ANEXOS:

- 1: Servidores relacionados con el examen
- 2: Nómina de Servidores que Inobservaron la Solicitud y Requisitos para el Beneficio del Subsidio por Discapacidad con Informalidades y Documentación Incompleta

- 3: Nómina de Servidores que Inobservaron el Cambio de Tarifa en Favor de Personas con Discapacidad, sin Orden de Revisión de Campo ni Informe
- 4: Nómina de Servidores que Inobservaron el Ingreso de Datos de Persona Discapacitada y/o Representante Legal en Campos Diferentes en el Sistema Comercial CRMA/SAP

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El Examen Especial en la Gerencia de Comercialización de la Empresa Eléctrica Quito S.A., se realizó con cargo con cargo al Plan de Auditoría Interna para el año 2019; y, de conformidad a la Orden Trabajo OT 006 2019 constante en memorando EEQ-AI-2019-0145-ME de 12 de julio de 2019, suscrito por el Auditor General de la Empresa Eléctrica Quito S.A.

Objetivos del examen

- Evaluar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento, disposiciones legales y normativa relacionada, aplicadas al servicio de energía eléctrica.
- Evaluar el sistema de control interno de los procesos relacionados con los servicios y beneficios que se deben entregar a las personas con discapacidad, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Alcance del examen

El examen especial se realizó al cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento, Disposiciones Legales y Normativa relacionada, aplicadas al servicio de energía eléctrica, en la Empresa Eléctrica Quito S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019.

El análisis comprendió la evaluación del control interno, cumplimiento de la Ley Orgánica de discapacidades, su Reglamento, disposiciones legales y normativa relacionada con los servicios y beneficios que se deben entregar a las personas con discapacidad, aplicadas al servicio de energía eléctrica.

Base legal

Con escritura pública suscrita el 29 de septiembre de 1955, los accionistas Ilustre Municipio de Quito, Caja del Seguro y Caja de Pensiones, estas dos últimas fusionadas

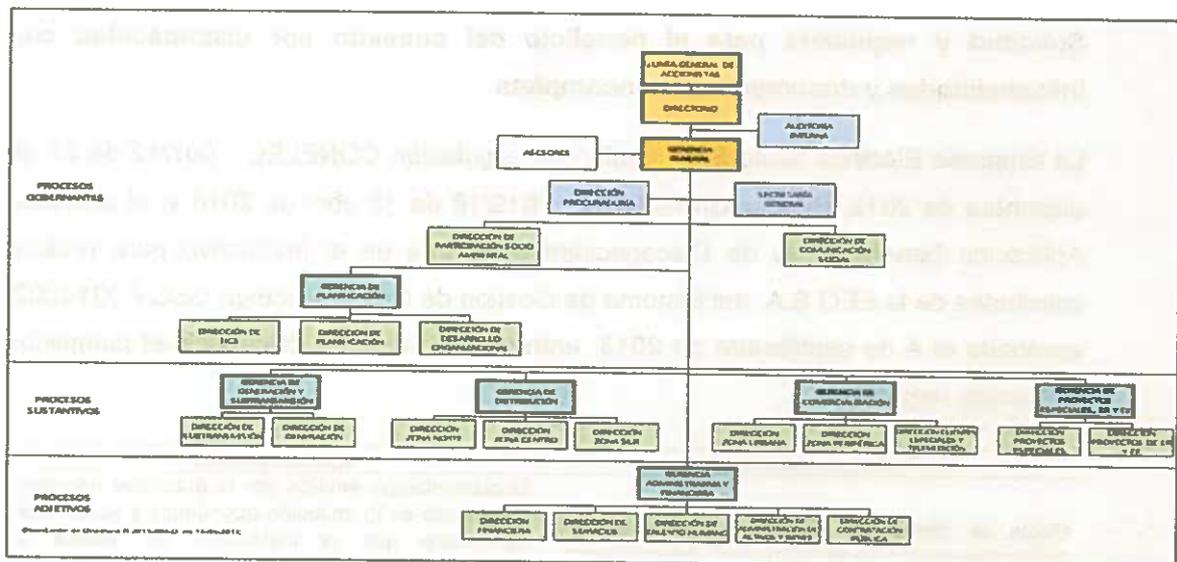
como Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, constituyeron la Empresa Eléctrica Quito S.A., compañía autónoma civil y mercantil con finalidad social y comercial para la producción y suministro de electricidad en la ciudad u otra circunscripción territorial del país, cuyo capital inicial fue incrementado y sus estatutos modificados conforme escrituras de protocolización otorgadas el 14 de diciembre de 2010, 26 de abril de 2011 y 3 de junio de 2014. La dirección, administración y control la realizan la Junta de Accionistas como órgano Supremo y Máxima Autoridad, el Directorio, su Presidente nombrado por la Junta General de Accionistas y el Gerente General representante legal de la Empresa.

Base legal específica

- Constitución de la República, publicada en Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Toda una Vida
- Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en Registro Oficial Suplemento 796 de 25 de septiembre de 2012
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, Decreto Ejecutivo 194, publicado en Registro Oficial Suplemento 109 de 27 de octubre 2017
- Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 – 2021
- Resolución ARCONEL - 019/18; Regulación ARCONEL 002/18 Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica
- Regulación CONELEC – 007/12 Aplicación de las exoneraciones consideradas en la Ley del Anciano, Ley Orgánica de Discapacidades, y la Ley que favorece a la población y sectores turísticos, artesanal, comercial, agrícola, avícola, pecuario y ganadero de las Zonas de Influencia del volcán Tungurahua
- Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito S.A., Sistema de Gestión de la Calidad Código GSC-P001-I002, Revisión 01, aprobado por el Gerente de Comercialización el 4 de septiembre de 2013.

Estructura orgánica

El Directorio de la Empresa Eléctrica Quito S.A., con Resolución 2011-004-D de 14 de abril de 2011, aprobó su estructura orgánica con los siguientes niveles de organización:



Objetivos de la entidad

- Incrementar la eficiencia energética en la producción, distribución y consumo de electricidad.
- Incrementar la cobertura en el área de servicio de la EEQ.
- Incrementar la calidad del servicio público de electricidad a la ciudadanía, en el área de servicio de la EEQ.
- Reducir los impactos socio ambientales de la EEQ.
- Incrementar la eficiencia operacional de la EEQ.
- Incrementar la innovación tecnológica de la EEQ.
- Incrementar el desarrollo del talento humano de la EEQ.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la EEQ.

Fuente: <https://www.eeq.com.ec> Plan Estratégico 2014-2023

Monto de recursos examinados

Por la naturaleza del examen especial, la cuantía de recursos examinados es indeterminada.

Servidores relacionados

Anexo 1.

CAPITULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Solicitud y requisitos para el beneficio del subsidio por discapacidad con informalidades y documentación incompleta

La Empresa Eléctrica Quito S.A., conforme Regulación CONELEC - 007/12 de 27 de diciembre de 2012, Resolución ARCONEL 019/18 de 13 abril de 2018 y, el apartado Aplicación beneficio Ley de Discapacidad constante en el Instructivo para realizar solicitudes de la EEQ S.A. del Sistema de Gestión de Calidad, código GSC-P001-I002, aprobado el 4 de septiembre de 2013; entregó subsidios de discapacidad cumplidos siguientes requisitos:

Personas Naturales:	Institucionales:
Copia de cédula de ciudadanía, identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del solicitante.	Documentación emitida por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social que demuestre que la institución, se dedica a actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad
Carnet del CONADIS (copia a color).	Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficio (instituciones), Código - GSC.P001.I002.F006
Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades - código GSC.P001.I002.F005.	Copia del RUC
Requisitos Adicionales:	Copia del Nombramiento de representante legal
Documento que certifique la representatividad sobre el beneficiario realizado y firmado por la autoridad competente o el CONADIS.	Copia de cédula de ciudadanía, identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del representante legal
Copia de cédula de ciudadanía, identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del tutor o representante legal.	Copia del certificado de votación actualizado, del representante legal (en los casos que aplica)
Contrato de arrendamiento vigente registrado en Juzgados de Inquilinato (Art. 17. RRSSE) o autorización del dueño del inmueble, en el formulario Autorización para realizar trámites en la EEQ - código GSC-P001-I002-F001	Contrato de suministro con la Empresa
Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite el dominio del inmueble	Utilizar la energía sólo en instalaciones y servicios destinados a la atención de personas con discapacidad
Copia de cédula de ciudadanía y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del dueño del predio	Realizar una visita de inspección de verificación, al domicilio del discapacitado
Copia de certificado de votación actualizada del dueño del predio (en los casos que aplica)	Anexo 6 de Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades a instituciones sin fines de lucro
Además, se deberá tener suscrito el contrato de suministro con consumo residencial, con la Empresa; y, realizar una visita de inspección de verificación, al domicilio del discapacitado	
Anexo 5 de Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades de Consumidores Residenciales	

De las solicitudes con requisitos para el beneficio del subsidio de discapacidad proporcionados por la Digitador 1, encargada del archivo, se estableció que del 1 de

enero de 2018 al 30 de junio de 2019, la Empresa Eléctrica Quito S.A. recibió y tramitó 4.047 solicitudes, de las cuales en 147 analizadas se determinó lo siguiente:

- En 24 casos no se encontró copia de la cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad y/o su representante/tutor.
- En 11 casos no se encontró el "Anexo 5" de "Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades de Consumidores Residenciales".
- En 16 casos no se encontró las firmas de la persona discapacitada o de su representante en el "Anexo 5" de "Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades de Consumidores Residenciales".
- En 4 casos el suministro no se encontró a nombre del representante de la persona discapacitada menor de edad.
- En 12 casos el suministro de energía no se encontró a nombre de la persona discapacitada mayor de edad o de su representante, dependiendo del grado de discapacidad.
- En 2 casos se constató que la firma en el "Anexo 5" de "Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades de Consumidores Residenciales", no pertenece al representante de la persona discapacitada menor de edad.
- En 16 casos la firma en el "Anexo 5" de "Aplicación del subsidio de la Ley de Discapacidades de Consumidores Residenciales", no correspondió a la persona discapacitada/titular de la cuenta.
- En 1 caso no se encontró la copia del carnet que evidencie la condición de discapacidad, otorgado por las instituciones autorizadas.

Solicitud con requisitos incompletos e informalidades para el beneficio del subsidio por discapacidad, que no fue verificado por los Oficinistas de Atención al Cliente al receptor la documentación, ni controlado por los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente, lo que no permitió respaldar el derecho al beneficio, beneficiario y contrato a nombre del mismo.

Los Oficinistas de Atención al Cliente y Recaudación de la Gerencia de Comercialización, que actuaron en los períodos comprendidos entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, 8 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 26 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 3 de abril de 2018 y el 30 de junio de 2019, 10 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, 2 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, no verificaron que las solicitudes con

los requisitos adjuntos presentados por los solicitantes del beneficio de subsidio de discapacidad, reúnan todos los requerimientos y formalidades del caso, por lo que faltan documentos, datos de los beneficiarios y firmas; actividad no controlada por los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente, que actuaron en los períodos comprendidos entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, ni por la Supervisora de Atención al Cliente, que actuó en el períodos comprendido entre el 7 de enero de 2019 y el 25 de febrero de 2019; lo que no permitió respaldar el derecho al beneficio, beneficiario y contrato a nombre del mismo; inobservaron el numeral 3.1.2.2.3 Aplicación Beneficio Ley de Discapacidades, del Instructivo para Realizar Solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC-P001-I002 aprobado por el Gerente de Comercialización el 4 de septiembre de 2013; los numerales 2.1.1 Personas Naturales y 2.2.2 Personas Jurídicas, de la Regulación CONELEC-007/12 de 27 de diciembre de 2012; numeral 5.2.2 Consumidores que acceden a la exoneración por la Ley Orgánica de Discapacidades, de la Resolución ARCONEL-019-18 de 13 de abril de 2018; y las Actividades esenciales, del número 3. Matriz de competencias, del puesto de Oficinista de Atención al Cliente de la Gerencia de Comercialización, del Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, del Sistema de Gestión de la Calidad código DA-RH-62.ODI.14.

El Instructivo para Realizar Solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC-P001-I002 aprobado por el Gerente de Comercialización el 4 de septiembre de 2013, señala:

“... 3.1.2.2.3 Aplicación Beneficio Ley de Discapacidades.- Es la solicitud presentada por el usuario del servicio eléctrico, mediante la cual requiere se aplique el beneficio de la tarifa de discapacidad...- La Ley Orgánica de Discapacidades y la Regulación 07/12 emitida por el CONELEC, establecen que la persona natural o jurídica sin fines de lucro, que representen legalmente a la persona con discapacidad, tendrá derecho a las rebajas establecidas. Se encuentran amparadas en esta Ley las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano. El personal de atención al cliente verifica los datos que presenten los beneficiarios (...).”

La Regulación CONELEC-007/12 de 27 de diciembre de 2012, establece:

“... 2.1.1 Personas Naturales.....- a) En Caso de que el solicitante discapacitado sea consumidor de energía....- 2.2.2 Personas Jurídicas.....- a) Documentación emitido por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social (...).”

La Resolución ARCONEL-019-18 de 13 de abril de 2018, señala:

"... 5.2.2 Consumidores que acceden a la exoneración por la Ley Orgánica de Discapacidades.- Para la exoneración al consumo de energía eléctrica, establecida en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades, se procederá conforme lo siguiente....- l) Para los consumidores con discapacidad o los representantes legales de personas con discapacidad, debidamente verificado por la Distribuidora, como parte del contrato de suministro se adicionará un anexo especial, en el que se detallarán los derechos que le confieren la Ley Orgánica de Discapacidades y los requisitos que la distribuidora debe exigir a dicha persona para que pueda acceder al referido beneficio; y.- m) Para instituciones sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, como parte del contrato de suministro se adicionará un anexo especial, en el que se describan los derechos que le confiere la referida Ley (...)"

El Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14, en el Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, establece:

"... 3. Matriz de competencias, de las Actividades esenciales del puesto de Oficinista de Atención al Cliente de la Gerencia de Comercialización.-... Atender de manera integral los requerimientos de clientes de la Empresa, en forma personalizada y otros canales de comunicación, cumpliendo la normativa vigente relacionada a los procedimientos de calidad.-... Controlar la ejecución de actividades mediante supervisión directa y reportes diarios (...)"

Se comunicaron los resultados provisionales a los Oficinistas de Atención al Cliente - Recaudación de la Gerencia de Comercialización y a los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente con oficios desde 2020.03.169.A.I al 2020.03.190.A.I; 2020.03.192.A.I al 2020.03.196.A.I; 2020.03.198.A.I al 2020.03.202.A.I; 2020.03.205.A.I al 2020.03.211.A.I. de 4 y 5 de marzo de 2020.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 2 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 10 de marzo de 2020, manifestó:

"... El 27 de marzo de 2019, el Sr..., con cédula No. 1719156760, presenta los documentos con la finalidad de que se aplique el subsidio de la Ley de Discapacidades, la Srta..., con cédula No. 1720939253 con discapacidad visual del 35%, en calidad de hermana, para lo cual con formulario de autorización, del cual adjunto copia (...)"

Lo manifestado por la Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado, pues no justificó documentadamente las razones de recepción incompleta de requisitos y sin las formalidades correspondientes.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 11 de marzo de 2020, manifestó:

“... me permito enviar la documentación con la que se procedió con el Beneficio de Discapacidad, documentos que se encuentran en el archivo de la Agencia Mariana de Jesús (...).”

Lo manifestado por la Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado, pues los documentos de requisitos completos y legalizados presentados, no estuvieron con las formalidades correspondientes a la ejecución de la acción de control.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 11 de marzo de 2020, manifestó:

“... En el momento que realizamos el trámite para aplicar tarifa de discapacidad se verificó toda la información de la persona beneficiaria a la tarifa, el supervisor del área, nos indicó que podía firmar el cónyuge el anexo del contrato que se imprime luego que entregan la documentación requerida por la Empresa, siempre y cuando la información y documentación este en regla (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 11 de marzo de 2020, manifestó:

“... En el momento que realizamos el trámite para aplicar tarifa de discapacidad se verifica toda la información de la persona beneficiaria, en ese momento el Back Office (sic) encargado de la agencia el Inca nos indicó que para agilizar el trámite para aplicar el beneficio se recepte de esa manera ya que las agencias se encontraba con muchos clientes, por esa temporada....- Según se observa la tutora es la madre....., y representante legal, pero se acercó en ese momento el padre, esposo.... de la tutora o representante del menor de edad como costa en las copias de las cédulas (...).”

Lo manifestado por las Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado por cuanto no adjuntaron evidencia documental de las disposiciones contrarias a la normativa, impartidas por el Supervisor y el Back Office, respectivamente.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 11 de marzo de 2020, indicó:

“... Del AC 201002187601, en este caso el portador del carne y beneficiario es menor de edad, el acuerdo comercial fue actualizado con los datos del padre, que a su vez es el representante o tutor, el mismo que firma el formulario y la falta de documentación de identificación (cedula) (sic) se debe a que la consulta se la realizo a través de la ficha simplificada....- Del AC 201002380172, en este caso se firmó el contrato de suministro (...).”

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado, por cuanto actualizó la información del beneficiario, sin reunir todos los requisitos.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

"... CUENTA CONTRATO 201000788293..., La documentación completa reposa en el Archivo General de la EEQ (adjunto copias de documentos de respaldo)....- CUENTA CONTRATO 201002271322..., al cumplir este procedimiento no es obligatorio pedir copia de este documento, sin embargo, la cliente facilita la copia de los mismos que reposan en el Archivo General de la EEQ, (adjunto copias de documentos de respaldo) (...)"

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado, pues a la verificación de los documentos, estos no estuvieron completos

Las Supervisoras de Atención al Cliente y los Supervisores Administrativos, que actuaron entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 7 de enero de 2019 y el 25 de febrero de 2019, con comunicaciones de 12 y 13 de marzo de 2020, en términos similares, indicaron:

"... esta actividad esencial es la que desde la Supervisión Administrativa de atención al cliente se la realiza de forma diaria y constante, sin embargo para el caso de las solicitudes y requisitos establecidos en el apartado aplicación beneficio Ley de Discapacidades... es responsabilidad de los Oficinistas de Atención al Cliente quienes receptan las solicitud, recibir y revisar que dichos requisitos cumplan con la normativa vigente y remitir la documentación completa al Archivo (...)"

Lo indicado por los Supervisores, no modifica lo comentado, pues pese a la supervisión que expresan haberla realizado, los oficinistas de atención al cliente aplicaron el beneficio de subsidio de discapacidad a solicitantes que presentaron documentación incompleta y sin formalidades.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

"... Contrato 200009582715..., Informo que en la fecha 09/02/201 De acuerdo al porcentaje de discapacidad de la Sra... 50% DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL se le hizo firmar a la... madre de la persona con discapacidad motivo por el cual el anexo 5 está firmado también por la madre....- Contrato 200013570433..., Informo que no existe Anexo 5 con fecha 10/03/2019 en el momento de transición del sistema es posible que se haya atendido con plan de contingencia....- Contrato 200010731467..., Informo que con fecha 28/03/2020 no se realizó el alta y baja para la aplicación de la ley de discapacidades por el porcentaje de discapacidad de 98% tipo intelectual quedando a nombre del padre de la persona de discapacidad como titular del servicio y por error involuntario no se firmó el anexo 5 (...)"

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues se aplicó el beneficio de subsidio de discapacidad en favor de los solicitantes, sin reunir la documentación y formalidades establecidas en la normativa.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, manifestó:

“... En la Regulación 007/12 emitido por el ARCONEL establecen que la persona natural o jurídica sin fines de lucro, que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrá derecho a las rebajas establecidas....- Se solcito (sic) al departamento de Archivos Generales los documentos del caso, en la cual se encuentra el formulario entregado por la representante legal de la beneficiada con su respectiva copia de cedula de identidad, formulario firmado por la representante y el “Anexo 5” de la misma manera, además se verifica en el sistema CRM que el servicio se encuentra a nombre de la Sra..., que es la representante legal que constan en los documentos ya mencionados anteriormente (...)”

Lo manifestado por el Oficinista – Recaudador, no modifica lo comentado, pues no presentó evidencia del suministro a nombre de la persona con discapacidad.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 10 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, expresó:

“... El día 17 de junio de 2019 el señor..., se acercó a la Agencia de (sic) ubicada la Mariana de Jesús para solicitar el beneficio por discapacidad el señor..., no tiene representante ni tutor, por lo que una vez verificada la documentación proporcionada por el archivo, se constataron los siguiente documentos:....- (Se Adjunta copia de los documentos)....- Motivo por el cual no me corresponde la observación No. 1....- De todas maneras, ante la observación planteada se procedió a realizar el cambio de nombre al servicio, de..., (cónyuge) a..., quedando la titularidad del servicio, a nombre del beneficiario de discapacidad (...)”

Lo expresado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues cambio la titularidad del servicio a nombre del beneficiario después de haber aplicado el subsidio por discapacidad.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... Una vez verificados los documentos se procede aplicar el subsidio en el sistema comercial y se imprime el Anexo al contrato de suministro de energía, y se entrega una copia al usuario y la otra se adjunta a los documentos iniciales para enviar al archivo, de acuerdo a lo establecido en el instructivo para realizar solicitudes no establece que se debe hacer firmar el anexo 5 al usuario (...)”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

"... cuenta contrato 200006798384....- Cuenta contrato 200012339707..., se realizó el ingreso con los documentos habilitantes, no se encuentra firmado el anexo 5 ya que en el instructivo ingreso de solicitudes el formulario suple al anexo (...)"

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

"... No se realizó la impresión del formulario ya que en ese momento el formulario llenado y firmado por el cliente era el respaldo para la aplicación del beneficio ya que contiene más información (...)"

Lo indicado en forma similar por las Oficinas de Atención al Cliente, ratifica lo comentado de no contar con la firma del usuario en el Anexo 5 y en otro caso no se imprimió el mismo.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

"... contrato 200008103620....- contrato 201000804942....- contrato 201002164220....- En la documentación que reposa en el archivo se evidencia que consta el "Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficio" código GSC-P001-1002-F005,... el mismo que contiene la misma información del "Anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación del subsidio de la ley de Discapacidades a consumidores residenciales", por lo que cualquiera de los dos documentos, para el efecto del cumplimiento de la normativa, puede ser válido....- contrato 201002042806....- Que se verifica que el contrato de suministro y no esta firmado por el beneficiario, por esta razón se corrige y se firma el contrato de suministro....- contrato 201002126419....- Que si se encuentra la copia de cedula del beneficiario, el carnet del Ministerio de Salud Pública de Ecuador, copia de cedula de la representante o tutor y el "Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficio" código GSC-P001-1002-F005 (...)"

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica el comentario de auditoria por cuanto no se contó con el anexo 5 y el contrato de suministro se hizo suscribir con posterioridad a la aplicación del beneficio de discapacidad.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 3 de abril de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, señaló:

"... se evidencia en la documentación existe la copia de la cédula y carnet de discapacidad de la menor de edad:..., con una discapacidad intelectual"

del 38%. También se encuentra el Formulario para la Aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y Control del Beneficio código: GSC-P001-I002-F005, el cual contiene la información necesaria para la aplicación del beneficio de discapacidad..., la utilización de la herramienta informática Ficha Simplificada para evitar que se solicite a los ciudadanos copia de la cédula de identidad y papeleta de votación para realizar trámites (...)".

Lo señalado por el Oficinista de Atención al Cliente, no modifica lo comentado por cuanto no se suscribió el anexo 5.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, mencionó:

"... 200005129305..., el cliente presenta debidamente llenado el formulario, cómo es una persona con discapacidad su familiar me supo informar qué es imposible que ella pueda presentarse aquí ya que no puede comunicarse y es por eso que firmó en el Anexo 5 su familiar....- 201001700685..., el cliente presenta debidamente llenado el formulario, y procedemos a realizar el alta y baja de esta cuenta, ya que no se encontraba a nombre de la persona beneficiaria del carnet del CONADIS, es por ello que se procedió a imprimir el contrato de suministro de Energía Eléctrica de cambio de nombre y el formulario GSPC-P001-I002- F005 lleno que reemplaza al anexo 5 (...)".

Lo mencionado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado pues no se llenó el anexo 5 que fue suscrito por un familiar de la persona con discapacidad.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación recibida por Auditoría Interna el 11 de marzo de 2020, indicó:

"... Contrato 20100761266....- Contrato 201002877524, por temas fortuitos del sistema, se procede activar dicho plan de contingencia, En cual se constata el formulario Está correcto con la firma de la beneficiaria, pero en el anexo 5, no se le hizo firmar, el que prima (sic) la firma en formulario....- Contrato 2010019930900, se procedió, a revisar la documentación respectiva, y para validar se verifica que la firma del beneficiario es correcta al carnet y se encuentra lleno el formulario de la ley de discapacidad, pero por tema ajeno no se firmó el anexo 5....- Contrato 201002165656..., entrega del formulario con firma del beneficiario, el anexo 5 no se firmó ya que el código GSC-P001-I00 2- F005, reemplaza al anexo 5 (...)".

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues por temas fortuitos del sistema, no imprimió el anexo 5 o no los hizo firmar al beneficiario del subsidio.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de

junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, manifestó:

"... cuenta contrato 201000857015, se aplicó el atributo de discapacidad y cómo se trató de otro usuario del servicio se realizó el cambio de nombre, para aplicar el beneficio con fecha 19 de febrero del 2018, el usuario adjunta "FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DISCAPACIDAD Y CONTROL DEL BENEFICIO" código GSC-P001-I002-F005, firmado, copia de cédula y copia del carnet de la persona con discapacidad, con respecto a la observación, que no se encuentra la firma del formulario y revisando el mismo contiene la misma información complementaria de lo establecido en la regulación CONELEC 007/12, por tanto con cualquiera de los dos documentos se está aplicando el beneficio, de acuerdo a la normativa vigente....- cuenta contrato 201001735889..., procedí a realizar la aplicación del beneficio de la discapacidad desde la fecha indicada, y con este antecedente no se vuelve a solicitar los documentos al cliente, ya que los mismos reposaban en el archivo general de la EEQ(...)"

Lo manifestado por el Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues calificó el subsidio de discapacidad sin la firma en el formulario regulación CONELEC 007/12 y aplicó el beneficio sin actualizar la documentación.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

"... cuenta contrato 200009216082, se pudo constatar que la falta de la copia de cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad y de su representante o tutor se debe a que fueron validadas a través de la herramienta DINARDAP (...)"

Lo indicado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues aplicó el beneficio sin copias de las cédulas de la persona con discapacidad y de su representante o tutor.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

"... cuenta contrato 201000695043..., con respecto a la aplicación del atributo de discapacidad, se aplicó el beneficio al tutor o representante legal del discapacitado, es decir al padre de la señorita..., por lo que la discapacitada, Sí fue beneficiaria de subsidio de discapacidad; adicionalmente se realizó el cambio de nombre considerando que la discapacitada era menor de edad (...)"

Lo indicado por el Oficinista – Recaudador, ratifica lo comentado, pues aplicó el beneficio de discapacidad al tutor, sin adjuntar evidencia de que el beneficiario directo del subsidio sea la persona con discapacidad.

La Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 8 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, señaló:

“... cuenta contrato 201002483570....- Me permito informar que en la documentación, consta el “Formulario Para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficiario” código: GSC-P001-I002-F005 registrado en el instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, el mismo que contiene toda la información necesaria para aplicar el beneficio de discapacidad....- Por lo que este formulario reemplazaría al “Anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación de subsidio de la Ley de Discapacidades a consumidores residenciales” (...).”

Lo señalado por la Oficinista – Recaudador, ratifica lo comentado, pues adjuntó la solicitud y documentación con informalidades y sin el Anexo, requisito indispensable para la entrega del subsidio por discapacidad.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicación de 13 de marzo de 2020, manifestó:

“... cuenta contrato 200009763901..., se verifica cambio de tarifa de comercial a Residencial en orden 1184845 el 04 de abril de 2018 y luego cambió de nombre el 29 de octubre de 2019 a la cuenta contrato 20100 3713 983 con orden 4331344 el que consta al nombre..., que no tiene ninguna discapacidad....- cuenta contrato 201000854483....- no se encontró copia de la cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad y/o su representante/ tutor....- La regulación 007/12 emitida por el ARCONEL establecen que la persona natural o jurídica sin fines de lucro, que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrá derecho a las rebajas de establecidas....- no es necesario una copia de este documento habilitante (...).”

Lo manifestado por la Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues no adjuntó copia de la cédula de la persona con discapacidad y/o su representante/tutor, ni evidencia del cambio del suministro a nombre de la persona con discapacidad.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, señaló:

“... siempre apegados a los reglamentos e instructivos correspondientes hemos procedido a la atención de los diferentes tipos de requerimientos solicitados por los clientes, sin embargo, y como es de su conocimiento el cambio de sistema comercial nos obligó a tomar decisiones responsables y acatar algunas disposiciones de las jefaturas de turnos las mismas que en algunos casos tampoco estaban definidas por el mismo proceso de cambio de sistema, algunas de las disposiciones (...).”

Lo señalado por el Oficinista de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues recibió de los solicitantes documentación incompleta y con informalidades y aplicó el beneficio

acatando órdenes y circunstancias no documentadas.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... Cuenta contrato 200010393888....- se tenía demasiadas inconsistencias por la implementación del nuevo sistema ocasionando en los cuentas contacto en el momento de generar las transacciones....- Cuenta contrato 200010811335....- se solicitó de manera prudente la documentación necesaria para la justificación de la cuenta contrato al área encargada y de esa manera verificar los documentos físicos recibidos por mi persona, y proceder adecuadamente con el comentario....- Cuenta contrato 200013624156 en algunos casos no se solicitó el formulario de autorización ya que se asumió que el cónyuge del beneficiario del representante legal cómo se puede visualizar en el documento de la cédula de identidad (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... Se evidenció tiene documentación consta la copia de cédula de ciudadanía y carnet de persona con discapacidad a color, copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación de la madre, como representante legal a color, como titular del servicio se encuentra el padre, por lo que como sociedad conyugal firma la madre. Cabe señalar que la discapacitada si goza del beneficio de discapacidad....- Se evidencio que la documentación consta las firmas correspondientes, tanto el “Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficiario”. como en el “Anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación de subsidio a la Ley de Discapacidades a consumidores residenciales” (...).”

Lo indicado en términos similares por las Oficinistas de Atención al Cliente, ratifica lo comentado, pues recibieron de solicitantes documentos con informalidades y aplicaron el beneficio de discapacidad y no demostraron con documentos las inconsistencias presentadas en el nuevo sistema.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, expresó:

“... cuenta contrato No. 200004409922..., me permite informar que, se verifica que la copia del carnet de discapacidad está adjunto en la documentación con el 45% de discapacidad auditiva, y el único documento que certifica al cliente obtener el beneficio por discapacidad (...).”

Lo expresado por el Oficinista – Recaudador, no modifica lo comentado, pues no verificó la recepción de todos los requisitos y las formalidades para la entrega del beneficio de discapacidad.

Conclusión

Los Oficinistas de Atención al Cliente y Recaudación de la Gerencia de Comercialización, no verificaron que las solicitudes con los requisitos adjuntos presentados por los solicitantes del beneficio de subsidio de discapacidad, reúnan todos los requerimientos y formalidades del caso, por lo que faltan documentos, datos de los beneficiarios y firmas; actividades no controladas por los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente y la Supervisora de Atención al Cliente; lo que no permitió respaldar el derecho al beneficio, beneficiario y contrato a nombre del mismo.

Recomendación

Al Gerente General

1. Dispondrá al Gerente de Comercialización instruya a los Directores de las Zonas Urbana y Periférica, requieran a la Supervisora de Atención al Cliente, vigile que los Supervisores Administrativos, controlen que Oficinistas de Atención al cliente recepten de los solicitantes del beneficio de subsidio por discapacidad la documentación completa, con las formalidades del caso y registren en el sistema los datos del beneficiario y/o representante legal.

Cambio de tarifa en favor de personas con discapacidad, sin orden de revisión de campo ni informe

Los Oficinistas de Atención al Cliente y Recaudación de la Gerencia de Comercialización, revisan el Formulario para la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y control del beneficio y los requisitos presentados por los usuarios, actualizan la información en el sistema comercial CRM/SAP e imprimen dos ejemplares del contrato de suministro de energía para la firma del usuario a quien se le entrega un ejemplar; finalmente cambian en el sistema la tarifa a beneficio por discapacidad; sin embargo, de las 4.047 personas con discapacidad que se acogieron a este beneficio en el período del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, en la documentación verificada de 147 beneficiarios, no se evidenció la emisión de la orden de verificación de campo, cuyo informe de las inspecciones in situ permita confirmar si el sitio donde se aplica el beneficio es el domicilio del discapacitado; lo que no fue verificado ni detectado por los Supervisores Administrativos ni por los Supervisores de Atención al Cliente, lo que no

permitió ratificar la tarifa o indicar al cliente las razones por las cuales no se aplica el beneficio de discapacidades.

Los Oficinistas de Atención al Cliente y Oficinistas – Recaudador, de la Gerencia de Comercialización, en funciones del 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, del 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, 8 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 26 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 3 de abril de 2018 y el 30 de junio de 2019, 3 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, 10 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, 2 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, 7 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019; cambiaron en el sistema comercial CRM/SAP la tarifa del suministro de energía a beneficio por discapacidad en base a lo solicitado por el usuario, no generaron la revisión de campo, cuyo informe permita confirmar in situ, si el sitio donde se aplica el beneficio es el lugar de vivienda del solicitante; los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente, en funciones del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019 y la Supervisora de Atención al Cliente en funciones del 7 de enero de 2019 y el 25 de febrero de 2019, no revisaron, detectaron ni observaron la emisión de la revisión de campo ni la ejecución de la inspección in situ; lo que originó que no se pueda confirmar la tarifa o indicar al cliente las razones por las cuales no se la aplica; inobservaron el literal e), sub numerales 2.2.1 Personas Naturales, del 2.2 Ley Orgánica de Discapacidades; numeral 2. Verificación de la información de la Regulación CONELEC-007/12; las Condiciones y Procedimiento de los sub numerales 3.1.2.2.3 Aplicación de Beneficio Ley de Discapacidad, del 3.1.2 Tipos de Solicitudes, del número 3. Instructivo del Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, del Sistema de Gestión de la Calidad, código: GSC.P001.I002; las Actividades esenciales, del número 3. Matriz de competencias, del puesto de Supervisor Administrativo de la Gerencia de Comercialización, del Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, del Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14; el literal a) del artículo 12.- Tiempos de Control, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; y la Norma de control Interno 401-03 Supervisión.

La Regulación CONELEC-007/12, aprobado por el Consejo Nacional de Electricidad el 27 de diciembre de 2012, establece:

“... 2. Verificación de la Información.-... 2.2 Ley Orgánica de Discapacidades.- 2.2.1 Personas Naturales.-... e) Realizar una visita de inspección de verificación, al domicilio del discapacitado

El Sistema de Gestión de la Calidad Código GSC.P001.I002, en su número 3. Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, señala;

“... 3.1.2 Tipos de Solicitudes.-... 3.1.2.2.3 Aplicación de Beneficio Ley de Discapacidad.-... Condiciones...- Realizar una visita de inspección de verificación, al domicilio del discapacitado.-... Procedimiento.-... El personal de atención al cliente, a fin de confirmar la tarifa ingresada, genera una revisión de campo, para constatar que en el sitio donde aplica este beneficio esté viviendo el solicitante la misma que es direccionada, vía sistema, al área de Revisiones en el área urbana o a la agencia periférica que corresponda en el área rural (...)”

El Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14, en el Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, del puesto de Supervisor Administrativo de la Gerencia de Comercialización, determina:

“... 3. Matriz de competencias.- Actividades esenciales de este puesto:- Controlar la ejecución de actividades mediante supervisión directa y reportes diarios. (...)”

Se comunicaron los resultados provisionales a los Oficinistas de Atención al Cliente, Oficinistas - Recaudadores, Supervisores Administrativos y Supervisores de Atención al Cliente, con oficios desde 2020.03.169.A.I al 2020.03.196.A.I; 2020.03.198.A.I al 2020.03.203.A.I; 2020.03.205.A.I al 2020.03.211.A.I; de 4 y 5 de marzo de 2020.

La Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 7 de enero y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 11 de marzo de 2019, indicó:

“... desde la implementación del nuevo sistema en las capacitaciones y de manera verbal, se indicó por parte de la supervisión inmediata que, no era necesario ingresar una orden para verificación y aplicación del atributo por discapacidad, ya que en dicha verificación se realizaría en campo con el personal técnico respectivo y estaría a cargo de una compañía contratista (...)”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 11 de marzo de 2020, manifestó:

“... me permito indicar que no generé orden de revisión, ya que se encargaba de esa gestión una Empresa (sic) Contratista (...)”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 2 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 11 de marzo de 2020, indicó:

“... Me permito informar, por parte de la supervisión no había una disposición que nos indique generar orden de inspección de campo (...)”

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... Una vez aplicado el beneficio de discapacidades en el sistema comercial, no se ingresó la orden de trabajo, debido a que conocíamos que... para realizar esta actividad se contrató un servicio técnico especializado, por lo que esta actividad se realizaría posterior a la aplicación del beneficio (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 3 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... no se ha recibido ninguna comunicación por escrito que manifieste que se deben ingresar en el sistema, las ordenes de verificación de cada cliente (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... en aquel tiempo no había la disposición verbal o escrita de generar orden de revisión para la aplicación de este beneficio (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... se indicó por parte de la supervisión inmediata que, no era necesario ingresar una orden interna en el sistema para verificación y aplicación del atributo por discapacidad (...).”

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... en la cuenta contrato 200012297319 y 200015329085, en las cuales no se encuentra ingresada la orden de trabajo, ya que por el período comprendido entre el 01 de enero de 2018 y 30 de junio de 2019 no teníamos la disposición de ingresar una orden de inspección por cambio de tarifa por discapacidad (...).”

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 10 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, con correo electrónico de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... En lo referente a que no fue generada la orden de revisión, me permito informar que se conocía que la verificación tarifaria estaba a cargo de la compañía contratada para el efecto (...).”

La Oficinista de Atención, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... Cabe señalar que no se realizó las órdenes de revisiones, ya que de manera

verbal por disposiciones de la jefatura se instruyó que no se genere al momento de la aplicación del subsidio, ya que las personas que van a realizar ese trabajo es una empresa contratista, la cual será encargada de verificar si el usuario es el beneficiario del subsidio (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... se indicó por parte de la supervisión inmediata que, no era necesario ingresar una orden para verificación y aplicación del atributo por discapacidad, ya que dicha verificación se realizaría en campo con el personal técnico respectivo y estaría a cargo de una compañía contratista (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... Al momento los supervisores no tenían la disposición de ingresar orden (...)”.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 3 de abril de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... Una vez aplicado el beneficio de discapacidad, no se ingresó orden de revisión debido a que conocíamos esta actividad se lo realizará posteriormente, mediante la contratación de un servicio técnico especializado para verificación y control de beneficio tarifario (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... No se generaron órdenes de trabajo debido a que se nos informó que las mismas estarían a cargo de un Servicio Técnico Especializado para la verificación tarifaria (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación recibida por Auditoría Interna el 11 de marzo de 2020, indicó:

“... se procedió a acatar la disposición, y ese no sociabilizó, ya que se iba a hacer cargo una compañía especializada para la verificación tarifaria por tanto no se emitió una orden de trabajo (...)”.

El Oficinista - Recaudador, que actuó entre el 26 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... cuenta contrato No. 200010823843 y 201001752694..., no se registró la orden de trabajo, debido a que sabíamos que posteriormente la iban a realizar

a través de la contratación para verificación tarifaria (...)”.

La Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 26 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... cuenta contrato No. 201002063828..., evidencia que no se generó la orden de trabajo inicial, debido a que teníamos conocimiento que esta acción se ejecutaría mediante el grupo de servicio técnico especializado para verificación y control el beneficio tarifario (...)”.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 12 de marzo de 2020, indicó:

“... cuentas contratos 20000693496, 200008123156 y 200013257452..., no se ingresó la orden de trabajo, debido a que sabíamos que esta actividad se realizaría posteriormente, con la contratación el servicio para verificar el beneficio tarifario (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... cuenta contrato 200015444181..., no registró la orden de trabajo, debido a que sabíamos que posteriormente iban a realizar a través de la contratación para verificación tarifaria (...)”.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... cuentas contratos 200004095499, 200015476860, 201000754840, 201000807820, 201001007610, 201001979941, 201002030488, 201002693152, 201003058553....- no se registró la orden de trabajo, debido a que sabíamos y posteriormente iban a realizar a través de la contratación para verificación tarifaria (...)”.

La Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 8 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... cuentas contrato 200009873585 y 200011921471, no se ingresó la orden de trabajo, debido a que conocíamos esta actividad se realizaría posteriormente, a través de la contratación del servicio técnico especializado para verificación y control del beneficio tarifario (...)”.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... cuentas contrato 201000687933 y 201001167802....- no se procedió a generar la orden de trabajo, debido a que se nos informó esta actividad se

realizaría posteriormente, a través de la contratación del servicio técnico especializado para verificación y control del beneficio tarifa (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... Las cuentas contrato 200011067598, 200012078115 y 201000854483..., la orden no está generada por qué se dio la disposición que no se la realice ya que una compañía contratista lo haría hasta que se establezca el nuevo sistema ya que el área operativa está por colapsar (...)”.

El Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... Que no se debe ingresar una orden de inspección del servicio para verificar la tarifa correspondiente, ya que se contratara una empresa privada para que realice dicha acción (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... en las capacitaciones y de manera verbal, se indicó que no era necesario ingresar una orden de revisión, ya que las mismas se las realizaría en campo con el personal técnico (...)”.

La Oficinista de Atención al Cliente, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... no sé ingreso orden de trabajo, bebida que conocíamos que esta actividad se realizaría posteriormente, a través de la contratación del servicio para verificar la tarifa (...)”.

El Oficinista – Recaudador, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó:

“... las cuentas contrato No. 200008673846, 200011302995, y 200012333171....- no se registró la orden de trabajo, debido a que sabíamos que posteriormente iban a realizar a través de la contratación para la verificación tarifaria (...)”.

Lo manifestado por los Oficinistas de Atención al Cliente y los Oficinistas – Recaudadores, ratifica lo comentado, puesto que no generaron la orden de revisión de campo y sin adjuntar evidencia documentada afirman que esa disposición la dieron los Supervisores porque esa actividad la realizaría una empresa contratada.

Las Supervisoras de Atención al Cliente y los Supervisores Administrativos del período de gestión comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comunicaciones de 12 y 13 de marzo de 2020, en términos similares indicaron;

“... ante esta observación me permito indicar que, tal como se describe en el párrafo anterior, el control in situ de la asignación del beneficio de discapacidad se lo realiza posteriormente a cargo de otro proceso comercial diferente al proceso de Atención al Cliente, menos aún es responsabilidad de este proceso “observar” que se realicen dichas inspecciones in situ (...)”

Lo comentado por las Supervisoras de Atención al Cliente y los Supervisores Administrativos, ratifica lo comentado, pues sin presentar normativa aplicable argumentaron que la generación de la verificación de campo, verificación de su ejecución e informe corresponden a otro proceso comercial.

Conclusión

Los Oficinistas de Atención al Cliente y Oficinistas – Recaudador, de la Gerencia de Comercialización, cambiaron en el sistema comercial CRM/SAP la tarifa del suministro de energía a beneficio por discapacidad en base a lo solicitado por el usuario, no generaron la revisión de campo, cuyo informe permita confirmar in situ, si el sitio donde se aplica el beneficio es el lugar de vivienda del solicitante; y, los Supervisores Administrativos y Supervisores de Atención al Cliente no revisaron, detectaron ni observaron la emisión de la revisión de campo ni la ejecución de la inspección in situ; lo que originó que no se pueda confirmar la tarifa o indicar al cliente las razones por las cuales no se la aplica.

Recomendación

Al Gerente General

2. Dispondrá al Gerente de Comercialización instruya a los Directores de las Zonas Urbana y Periférica, requieran a la Supervisora de Atención al Cliente, vigile que los Supervisores Administrativos, controlen que los Oficinistas de Atención al cliente emitan la orden de verificación en el campo que permita ratificar la tarifa por beneficio de discapacidad o indicar al cliente las razones por las cuales no se la aplica.

Expedientes de requisitos de beneficiarios del subsidio por discapacidad, archivados en desorden

La Oficinista 1 con cargo de Digitador 1 y responsable del archivo, proporcionó las solicitudes y requisitos presentados por 4.047 abonados que se beneficiaron del subsidio por discapacidad en el periodo del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, mismas que estaban archivadas en forma mensual en carpetas, de las cuales en 147 revisadas, se encontró que las carpetas contenían documentación correspondiente a otros meses y años, como se detalla a continuación:

Nro.	Carpetas de archivo mensuales	Documentación archivada en otras carpetas de archivo mensuales
1	Enero 2018	<ul style="list-style-type: none">• 2 documentos grapados de octubre de 2017• 3 documentos grapados de febrero de 2018• 1 documentos grapados de mayo de 2018
2	Febrero 2018	<ul style="list-style-type: none">• 1 documentos grapados de enero de 2018
3	Mayo 2018	<ul style="list-style-type: none">• 1 documentos grapados de febrero de 2018
4	Agosto 2018	<ul style="list-style-type: none">• 2 documentos grapados de septiembre de 2018
5	Octubre 2018	<ul style="list-style-type: none">• 3 documentos grapados de noviembre de 2018• 1 documentos grapados de agosto de 2018• 1 documentos grapados de diciembre de 2018
6	Noviembre 2018	<ul style="list-style-type: none">• 1 documentos grapados de mayo de 2018• 1 documentos grapados de octubre de 2018• 1 documentos grapados de diciembre de 2018

La Oficinista 1, con cargo de Digitador 1 y responsable del archivo, guardó en carpetas mensuales las solicitudes con requisitos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad, carpetas en las que de 147 expedientes revisados se encontró 18 documentos que correspondían a otros meses y años; documentos archivados en meses diferentes a los de su origen que no fue detectado ni controlado por el Supervisor Administrativo, dificultando su fácil localización y utilización por parte de los usuarios de esta información.

La Oficinista 1, con cargo de Digitador 1 y responsable del Archivo, que actuó en el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, guardó en carpetas mensuales las solicitudes con requisitos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad, carpetas de las que verificados 147 expedientes archivados, se encontró 18 documentos de otros meses y años; el Supervisor Administrativo en funciones del 9 de marzo de 2018 al 30 de junio de 2019, no controló ni detectó la ubicación de documentos en carpetas de meses distintos a los de su fecha de

generación; lo que originó archivos de documentos en carpetas mensuales distintas a las de su fecha de emisión, que dificultaran su fácil localización y utilización por parte de usuarios de esta información; inobservaron el procedimiento del sub numeral 3.1.2.2.3 Aplicación beneficio ley discapacidad del numeral 3.1.2 Tipos de solicitudes, 3.1 Descripción de actividades del título 3. Instructivo, del Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC.P001.I002 de 4 de septiembre de 2013; las Actividades esenciales del numeral 3. Matriz de competencias, del puesto de Oficinista de todas las Gerencias, y del puesto de Supervisor Administrativo de la Gerencia de Comercialización del Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, que consta en el Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14; y, la Norma de Control Interno 405-04 Documentación de respaldo y su archivo.

El Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC.P001.I002 de 4 de septiembre de 2013, en su título 3. Instructivo, numerales 3.1 Descripción de actividades, 3.1.2 Tipos de solicitudes, 3.1.2.2.3 Aplicación beneficio ley discapacidad, establece:

“... Oficinista 1.- El archivo de esta documentación debe reposar en carpetas específicas creadas para el efecto (...).”

El Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14, en el Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, puesto de Oficinista de todas las Gerencias, y puesto de Supervisor Administrativo de la Gerencia de Comercialización, numeral 3. Matriz de competencias, en su orden, establecen:

“...Oficinista.- Actividades esenciales de este puesto: Recepcionar y Despachar la documentación que ingresa y egresa de la oficina y llevar un control del archivo de oficina...-... Supervisor Administrativo.- Actividades esenciales de este puesto.- Controlar la ejecución de actividades mediante supervisión directa y reportes diarios. (...).”

Se comunicó resultados provisionales a la Oficinista 1 - Digitador 1 y responsable del Archivo con oficio 2020.03.169.A.I y al Supervisor Administrativo, con oficios 2020.03.169.A.I de 4 de marzo de 2020, respectivamente.

El Supervisor Administrativo, que actuó entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación de 13 de marzo de 2020, indicó;

“... La señora oficinista recibe la guía de entrega recepción al archivo central de

acuerdo a lo señalado en el instructivo para solicitudes de la EEQ, Sistema Gestión de la calidad GSC-P001-002, más no es responsabilidad de verificar los datos ingresados en los documentos, por lo que archivaba en base a las fechas de las guías y no a la fecha de presentación de la solicitud (...)"

Lo indicado por el Supervisor Administrativo, no modifica lo comentado, pues no supervisó que la responsable del archivo, ubique en orden cronológico las solicitudes con requisitos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad.

La Oficinista 1 - Digitador 1 - Responsable del Archivo, que actuó entre el 1 de enero del 2018 y el 30 de junio de 2019, con comunicación del 13 de marzo de 2020, señaló:

"... me permito informar, que en ese tiempo laborábamos varias personas en el área de archivo, en lo que respecta a mi trabajo lo he cumplido con las funciones encomendadas, por lo tanto, no asumo directamente la responsabilidad (...)"

Lo señalado por la Oficinista 1 - Digitador 1 - Responsable del Archivo, no modifica lo comentado, pues las solicitudes con requisitos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad, en una parte no fueron archivadas en orden cronológico.

Conclusión

La Oficinista 1, con cargo de Digitador y responsable del Archivo, guardó en carpetas mensuales las solicitudes con requisitos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad, carpetas de las que verificados 147 expedientes archivados, se encontró 18 documentos de otros meses y años; el Supervisor Administrativo, no controló ni detectó la ubicación de documentos en carpetas de meses distintos a los de su fecha de generación; lo que originó archivos de documentos en carpetas mensuales distintas a las de su fecha de emisión, que dificulta su fácil localización y utilización por parte de usuarios de esta información.

Recomendación

Al Gerente General

3. Dispondrá al Gerente de Comercialización, instruya a los Directores de Comercialización Zona Urbana y Periférica monitoreen que el personal responsable del archivo de su dirección mantenga la documentación correspondiente a requisitos presentados para subsidio por discapacidad en carpetas específicas conforme a la realidad, necesidad y sistema de archivo adoptado por la Empresa.

Ingreso de datos de persona discapacitada y/o representante legal en campos diferentes en el sistema comercial CRMA/SAP

Del ingreso de datos de 147 abonados, efectuado por los Oficinistas de Atención al Cliente en el sistema comercial CRM/SAP, relacionados con los nombres de las personas discapacitadas y de sus representantes legales a los que se aplicó el beneficio de subsidio por discapacidad, se determinó que en 5 casos dicha información ingresada, sin evidencia de ratificación, difiere de los documentos presentados por los beneficiarios como requisitos para acogerse al subsidio de discapacidad, constantes en el Formulario para la Aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y Control del Beneficio, conforme se detalla a continuación:

Nro.	Datos constantes en la documentación correspondiente a la aplicación del subsidio de discapacidad		Datos constantes en el Sistema Comercial CRM/SAP	
	Persona con discapacidad	Representante legal	Persona con discapacidad	Representante legal
1	Verónica Viviana Moreta Pérez	Edwin Orlando Moreta Salinas	Edwin Orlando Moreta Salinas	Edwin Orlando Moreta Salinas
2	Jenny Gabriela Lema Negrete	Sonia Guadalupe Negrete Apráez	Edwin Marcelo Lema Cáceres	Edwin Marcelo Lema Cáceres
3	Edison David Cajas Guilcajana	María Isabel Bargas Guilcajana	Encarnación Bargas Encarnación	Encarnación Bargas Encarnación
4	Pablo Aldahir Zambrano Rodríguez	Mercedes Monserrate Rodríguez Basurto	Mercedes Monserrate Rodríguez Basurto	Mercedes Monserrate Rodríguez Basurto
5	Taylor Jair Garofalo Granda	Milton Geovanny Garofalo Fierro	Milton Geovanny Garofalo Fierro	Milton Geovanny Garofalo Fierro

Información ingresada por los oficinistas, sin ratificación, que difiere de la documentos presentados por los beneficiarios como requisitos para acogerse al subsidio de discapacidad, lo que no fue detectado por los Supervisores de Agencia, generando el sistema comercial CRM/SAP información inconsistente para sus diferentes usuarios.

Los Oficinistas de Atención al Cliente, que actuaron en el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, registraron en el sistema comercial CRM/SAP los nombres de las personas discapacitadas y sus representantes legales para aplicar el beneficio de subsidio por discapacidad, sin evidencia de su ratificación, información ingresada que difirió de los documentos presentados por los beneficiarios como requisitos para acogerse al subsidio de discapacidad; los Supervisores

Administrativos y de Atención al Cliente, que actuaron en los períodos comprendidos entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019 y la Supervisora de Atención al Cliente, que actuó en el período comprendido entre el 7 de enero de 2019 y el 25 de febrero de 2019; no controlaron ni supervisaron este registro que difirió de los documentos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad; lo que originó la generación de información inconsistente para los diferentes usuarios del sistema comercial CRM/SAP; incumplieron el Procedimiento, Oficinistas de atención al cliente, sub numerales 3.1.2.2.3 Aplicación beneficio ley discapacidad, 3.1.2 Tipos de solicitudes, 3.1 Descripción de actividades, número 3. Instructivo, del Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC.P001.I002 de 4 de septiembre de 2013; las Actividades esenciales, del número 3. Matriz de competencias, del puesto de Oficinista Atención al Cliente, y del puesto de Supervisor Administrativo de la Gerencia de Comercialización, del Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, del Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14; y la Norma de Control Interno 401-03 Supervisión.

El Instructivo para realizar solicitudes en la Empresa Eléctrica Quito, Código GSC.P001.I002 de 4 de septiembre de 2013, en su número 3. Instructivo, numerales 3.1 Descripción de actividades, 3.1.2 Tipos de solicitudes, 3.1.2.2.3 Aplicación beneficio ley discapacidad, establece:

“... Oficinistas de atención al cliente.- Procedimiento.- El personal de atención al cliente, revisa los requisitos indicados anteriormente, ... posteriormente realiza la actualización de datos, ... ratificando los datos del usuario – beneficiario (...).”

El Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14, en el Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, número 3. Matriz de competencias, señala:

“... Oficinista Atención al Cliente.- Actividades esenciales de este puesto: Realizar transacciones en los sistemas informáticos relacionados a los procesos comerciales designados.-... Supervisor Administrativo.- Actividades esenciales de este puesto.- Controlar la ejecución de actividades mediante supervisión directa y reportes diarios. (...).”

Se comunicaron los resultados provisionales a los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente y a las Oficinistas de Atención al Cliente, con oficios 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176 y 2020.03.177.A.I de 4 de marzo de 2020.

Las Supervisoras de Atención al Cliente y los Supervisores Administrativos, que actuaron entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, 7 de enero de 2019 y el 25 de febrero de 2019, con comunicaciones de 12 y 13 de marzo de 2020, en términos similares indicaron;

“... Como parte del proceso de verificación de la asignación del beneficio de discapacidad, se ha establecido como acción correctiva, la verificación mensual aleatoria de la correcta recepción de requisitos a través de las guías creadas para el efecto; sin embargo, al ser una verificación aleatoria puede ocurrir como en cualquier proceso, que estos errores no intencionales en el diferimiento de la documentación física contrastada con la información constante en el sistema comercial (...)”.

Lo indicado por las Supervisoras de Atención al Cliente y los Supervisores Administrativos, no modifica lo comentado, pues no supervisaron la ejecución de las actividades desarrolladas por los Oficinistas de Atención al Cliente, y sin evidencia documentada aseveran que realizaron verificaciones aleatorias de la información.

Conclusión

Los Oficinistas de Atención al Cliente, registraron en el sistema comercial CRM/SAP los nombres de las personas discapacitadas y sus representantes legales para aplicar el beneficio de subsidio por discapacidad, sin evidencia de su ratificación, información ingresada que difirió de los documentos presentados por los beneficiarios como requisitos para acogerse al subsidio de discapacidad; los Supervisores Administrativos y de Atención al Cliente, no controlaron ni supervisaron este registro que difirió de los documentos presentados por los beneficiarios del subsidio por discapacidad; lo que originó la generación de información inconsistente para los diferentes usuarios del sistema comercial CRM/SAP.

Recomendación

Al Gerente General

4. Dispondrá al Gerente de Comercialización, instruya a los Directores de Comercialización Zona Urbana y Periférica, monitoreen que los servidores que atienden a los clientes responsables del ingreso de la información relacionada con los nombres de las personas discapacitadas y de sus representantes legales para aplicar el beneficio de subsidio por discapacidad, ratifique dichos datos al ingresarlos al sistema comercial CRM/SAP.

Valores no aceptados por la ARCONEL para reconocimiento del beneficio de subsidio otorgado a personas con discapacidad sin plazo para su justificación

El Ingeniero Eléctrico 1 de la Dirección de Comercialización de Clientes Especiales y Telemedición, de la Gerencia de Comercialización, con la información generada en el sistema CIS/CRMA SAP elaboró mensualmente el reporte de los valores subsidiados por el servicio de energía eléctrica otorgados a las personas con discapacidad, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades, reportes enviados a la Gerencia de Planificación vía correo electrónico, a fin de que el Administrador del SISDAT la cargue en dicha plataforma en las fechas establecidas para cada año, conforme oficios ARCONEL-DE-2018-0346-OF de 26 de febrero de 2018 y ARCONEL-DE-2019-0279-OF de 7 de marzo de 2019, para conocimiento de la ARCONEL.

La ARCONEL, revisada la información que recibió, remitió y envió al Gerente General de la Empresa Eléctrica Quito S.A. el "Informe de Implementación de la Regulación Conelec-007/12 sobre la aplicación de la exoneración establecida en la Ley Orgánica de Discapacidades en la Empresa, señalando el valor a ser reconocido por el subsidio de la Ley Orgánica de Discapacidades y las novedades a ser justificadas en el menor tiempo posible, sin fijarse un tiempo límite; justificaciones que han estado a cargo del Ingeniero Eléctrico 1, desde el 18 de abril de 2016 conforme memorando EEQ-DCC-2016-1052-ME del Jefe de Departamento de Control Cliente (E), y de 2 Ingenieros Eléctricos 1 a partir de 2 de enero de 2019, según memorando EEQ-DCCE-2019-0007-ME de la Directora de Comercialización Clientes Especiales y Telemedición.

Las novedades enero a octubre de 2018, fueron justificadas con oficio EEQ-GG-2019-0125-OF de 1 de febrero de 2019, mismas que no satisfizo en su contenido a la ARCONEL, no así las del período noviembre de 2018 a abril de 2019; en tanto que las novedades de lo reportado de mayo y junio de 2019, la ARCONEL, hasta el 30 de junio de 2019 fecha de corte de cuenta del examen, no envió el informe correspondiente.

La Directora de Clientes Especiales y Telemedición, con correo electrónico de 1 de agosto de 2019, respecto de las acciones para justificar a la ARCONEL las novedades en fechas tope, adjuntando documentos de soporte; señaló:

"... En oficio EEQ-GG-2019-0125-OF de 1 de febrero de 2019, la EEQ dio contestación al oficio ARCONEL-CNRSE-2019-0012-O del 25 de enero del 2019 adjuntando la información y resultados de la revisión Subsidios... Ley Orgánica

de Discapacidad del período enero-octubre de 2018.- En EEQ-GG-2019-0377-OF de 5 de abril de 2019, la EEQ dio a conocer que se cuenta con los justificativos....- Así también, se mantuvo reunión... el 29 de abril de 2019, en la cual la ARCONEL solicitó que se remita los justificativos de las diferencias únicamente dando a conocer los kWh subsidiados y generar nuevamente archivos txt.-... "Respecto de la información de validación de errores de los subsidios de la Ley Orgánica de Discapacidad y Tarifa Dignidad para el período mencionado, se encuentran aún en procesamiento..."-... y conforme se acordó en el acta de la reunión mantenida el 29 de abril de 2019 no existen fechas máximas para entrega de dicha documentación,... y que está siendo despachada con la oportunidad del caso (...)"

Los soportes adjuntos, contienen el memorando EEQ-GC-2019-0488-ME de 7 de abril de 2019, con el que la Gerente de Comercialización, encargada, a la Gerente de Planificación, manifestó:

"... esta Gerencia está trabajando en buscar las opciones para reportar los justificativos de dichos subsidios del período enero – diciembre 2018 en formato de recarga al ARCONEL (txt), cuyo compromiso de entrega es hasta el 12 de abril de 2019, ya que no corresponden a errores sino que por el contrario el sistema comercial realiza los cálculos exactos del valor subsidiado de cada cliente (...)"

La Jefa de Sección Administrativa del Departamento de Control de Pérdidas Comerciales, sobre las razones de las diferencias remitidas por la ARCONEL, con correo de 1 de agosto de 2019, manifestó:

"... Los errores y/o diferencias se debe a los cambios de tarifa de residencial a residencial PEC realizados en ese mes, en el reporte (según formato SISDAT) se incluye el total de kWh consumido por el cliente en ese mes, dato con el cual la ARCONEL valida el costo de la energía consumida y determina el valor del subsidio, la diferencia se da porque el sistema Comercial divide en varias transacciones por período debido al cambio de tarifa, asignando la energía consumida de cada período y como el cálculo es hecho en función del pliego tarifario, para cada período el precio del kWh inicia en el rango de 0-50 kWh, lo que hace que el dato remitido por la EEQ de subsidio sea menor al calculado por la ARCONEL pero corresponda al valor exacto a ser subsidiado. Es decir no existe error ya que el sistema realiza un cálculo exacto del subsidio en el periodo correspondiente (...)"

El Gerente General, con oficio EEQ-GG-2019-0566-OF de 10 de junio de 2019, al Director Ejecutivo de la ARCONEL, informó:

"... respecto de la información de validación de errores de los subsidios de la Ley Orgánica de Discapacidad y Tarifa Dignidad para el período mencionado, se encuentra aún en procesamiento, según lo indicado por la Gerencia de Comercialización, tan pronto se disponga será remitida al ente de control (...)"

El Ingeniero Eléctrico 1, que actuó en el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019 y la Jefe de Sección Departamento de Pérdidas Comerciales, que actuó en el período comprendido entre el 2 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, de la Dirección de Comercialización de Clientes Especiales y Telemediación, de la Gerencia de Comercialización presentaron a la ARCONEL, en febrero de 2019, justificativos de las novedades establecidas en los valores subsidiados por el servicio de energía eléctrica otorgado a las personas con discapacidad reportados de enero a octubre de 2018, mismos que no fueron aceptados por la ARCONEL; no presentaron los del período de noviembre de 2018 a abril de 2019, debido a la falta de plazos máximos para su entrega; lo que originó que la ARCONEL se pronuncie sobre el reconocimiento de los valores de las novedades establecidas en el subsidio del servicio de energía eléctrica otorgado a las personas con discapacidad de enero de 2018 a abril de 2019; inobservaron, las Actividades esenciales del número 3. Matriz de competencias, del puesto de Ingeniero Eléctrico de la Gerencia de Comercialización, del Manual para el diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, que consta en el Sistema de Gestión de la Calidad, código DA-RH-62.ODI.14, que establece:

“... Actividades esenciales de este puesto:- Solucionar y/o asesorar a clientes externos e internos en la atención de sus requerimientos. (...).”

Se comunicó resultados provisionales al Ingeniero Eléctrico 1 y la Jefe de Sección Departamento de Pérdidas Comerciales en funciones con oficios 2020. 03.167.A.I. y 2020. 03.168.A.I de 4 de marzo de 2020, respectivamente:

El Ingeniero Eléctrico 1 en funciones del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, con comunicación de 10 de marzo de 2020, indicó:

“... los reportes de Subsidios Discapacidad enviados al ARCONEL fueron elaborados a través de herramientas informáticas, desarrolladas para depurar su contenido y su formato respecto de aquel reporte Regulatorio extraído directamente del SAPE....- Es así que la justificación de Subsidios Discapacidad que remite el ARCONEL y que representa una parte complementaria del proceso de su reconocimiento y sin fecha de límite de entrega, todavía no contaba con opciones para ser reportado....- La justificación de Subsidios Discapacidad por su actual dimensión, requiere de personal técnico que revise una por una las cuentas contrato motivo del análisis (...).”

Lo manifestado por el Ingeniero Eléctrico 1, no modifica el criterio de auditoría puesto que los reportes fueron elaborados y enviados al ARCONEL con errores, razón por la cual no fueron aceptados, además, no se estableció un cronograma para subsanar y enviar los nuevos reportes para el reconocimiento del subsidio por discapacidad.

La Jefe de Sección Departamento de Pérdidas Comerciales, con comunicación de 11 de marzo de 2020, manifestó:

"... Para poder emitir el reporte en los parámetros solicitados por el ARCONEL, desagregados por kWh por cada período involucrado en cada uno de los clientes por mes de facturación, es necesario construir un reporte que nos permita ese nivel de desagregación, para lo cual se tiene que realizar un trabajo conjunto con las TIC's, Reporteria, lo que implica delimitación de parámetros, construcción del algoritmo inicial, procesamiento de la base de datos, validación de la base de datos procesada, eliminación de parámetros duplicados y reprocesamiento de ser necesario, esto se lo realiza para cada mes de análisis y para cada uno de los subsidios presentados (LOD, Dignidad; ELA); implicando un análisis comparativo por cuenta contrato, esto debido a que cada caso de participación de períodos tiene una particularidad, razón por la cual la actividad de validación es laboriosa, compleja y lenta (...)."

Lo indicado por la Jefa de Sección Departamento de Perdidas Comerciales, no modifica la observación realizada por el Equipo Auditor, puesto que los reportes enviados al ARCONEL contenían errores en su elaboración, tampoco se estableció un cronograma para el envío de la información con los reportes para que la entidad pública le reconozca a la Empresa Eléctrica Quito S.A. los valores por el subsidio de discapacidad.

Conclusión

El Ingeniero Eléctrico 1 y la Jefe de Sección Departamento de Pérdidas Comerciales, de la Dirección de Comercialización de Clientes Especiales y Telemediación, de la Gerencia de Comercialización presentaron a la ARCONEL, en febrero de 2019, justificativos de las novedades establecidas en los valores subsidiados por el servicio de energía eléctrica otorgado a las personas con discapacidad reportados de enero a octubre de 2018, mismos que no fueron aceptados por la ARCONEL; no presentaron los del período de noviembre de 2018 a abril de 2019, debido a la falta de plazos máximos para su entrega; lo que originó que la ARCONEL se pronuncie sobre el reconocimiento de los valores de las novedades establecidas en el subsidio del servicio de energía eléctrica otorgado a las personas con discapacidad de enero de 2018 a abril de 2019.

Hecho subsecuente

El Gerente de Comercialización (subrogante), con memorando EEQ-GC-2019-1181 de 16 de agosto de 2019, remitió al Gerente de Planificación, archivos con información validada respecto de las novedades presentadas por la ARCONEL sobre el subsidio de

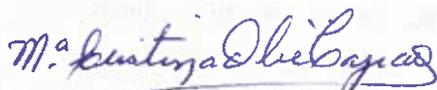
Discapacidad del período enero – diciembre 2018, para su consideración y trámite correspondiente. Información enviada por el Gerente General al Director Ejecutivo de la ARCONEL, con oficio EEQ-GG-2019-0788-OF de 26 de agosto de 2019.

Recomendación

Al Gerente General

5. Dispondrá al Gerente de Comercialización que en coordinación con la Gerencia de Planificación y la Dirección de Comercialización de Clientes Especiales y Telemedición, preparen para su revisión y aprobación una propuesta de instructivo para el tratamiento de las novedades informadas por la ARCONEL del subsidio del servicio de energía eléctrica otorgado a las personas con discapacidad, en el que se establezca tiempos de respuesta al órgano de control del sector eléctrico.

Atentamente,



Econ. María Cristina Orbe Cajiao

AUDITOR GENERAL

ANEXO 1

Nómina de Servidores Relacionados con el Examen

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo	Período de Actuación	
			Desde	Hasta
Alarcón Ipiales Luis Alfredo	1714443890	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Ruano Guerra Ana Maria	1714870019	Oficinista Atención Cliente	2018-12-03	2019-06-30
Arévalo Pastuña Diana Carolina	1717188716	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Barreno Albuja Blanca Karina	1721866679	Supervisor Administrativo	2018-01-01	2019-06-30
Becerra Vargas Carla Daniela	1705895637	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Flores Ruiz Cindy Hortencia	1726690652	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Perez Ati Cristian Fernando	1712610730	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Calle López Danny Xavier	1717571606	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Pantoja Del Pozo Daysi Mercedes	1712564796	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Coronel Paredes Denisse Cristina	1717467151	Oficinista Atención Cliente	2019-01-02	2019-06-30
Almeida Almeida Edith Soledad	1711715548	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Mena Espinosa Fernanda	1714193958	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Castillo Flores Gabriela Cristina	1720130556	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Aguirre Garcia Israel Roberto	1722813423	Oficinista Atención Cliente	2018-04-03	2019-06-30
Jacho Quito Galo Daniel	1720597457	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Jara Huilca Dennys Javier	1722722046	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Navarrete Sandoval Jefferson Darío	1725460644	Oficinista Recaudador	2018-01-26	2019-06-30
Peña Jácome Jenny Paulina	1715021463	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Arboleda Bonilla Karla Virginia	1714642335	Oficinista Atención Cliente	2018-12-10	2019-06-30
Pazmiño Ayala Lidia Mercedes	1709576308	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Rivera Flores Lorena Beatriz	1709189573	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Sáenz Revelo María Augusta	1718510025	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Rocano Morales María Belén	1718415233	Oficinista Recaudador	2018-01-08	2019-06-30
Plaza Vilatuna María Del Carmen	1713278149	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Carrillo Quintanilla María Dolores	1715786206	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Aispur Castillo María Fernanda	1750837526	Oficinista Atención Cliente	2018-12-03	2019-06-30
Barreiros Chasi María José	1719633032	Oficinista Recaudador	2019-01-07	2019-06-30
Gallegos Salas María José	503489692	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Ruiz Barahona Marlene Del Carmen	1721109435	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Benalcázar Rodríguez Mayra Yadira	1721105151	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Arias Vergara Patricia Verónica	1712501061	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Bonilla Jara Ricardo Cesar	1721340303	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo	Periodo de Actuación	
			Desde	Hasta
Romero Cisneros Henry Paúl	1722762067	Oficinista Recaudador	2018-01-01	2019-06-30
Proaño Álvarez Rosa Alexandra	1708782840	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Tobar Loján Daniela Alejandra	1725612012	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2018-12-31
Kajek Vega Ximena Rosaura	1003033675	Oficinista Atención Cliente	2019-01-02	2019-06-30
Jadan Chacha Zoila Matilde	1710408673	Oficinista Atención Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Tasintuña Gualotuña Camilo Fernando	1714965918	Supervisor Administrativo	2018-01-01	2019-06-30
Zurita Romero Elida Lisett	1713032959	Supervisora De Atención Al Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Sigcha Villacis Rocio Elizabeth	502229727	Supervisora De Atención Al Cliente	2018-01-01	2019-06-30
Capito Vallejo Carlos Julio	1706492376	Ingeniero Eléctrico 1	2018-01-01	2019-06-30
Villareal Hernández Myrian Gabriela	1716787914	Supervisora De Atención Al Cliente	2019-01-07	2019-02-25
Aguilar Mena Regina Rosario	1705830162	Oficinista 1 - Digitador 1	2018-01-01	2019-06-30
Soria Riera Ana María	0501970024	Jefe De Sección Administrativa De Pérdidas Comerciales	2019-01-02	2019-06-30

ANEXO 2

Nómina de Servidores que Inobservaron la Solicitud y Requisitos para el Beneficio del Subsidio por Discapacidad con Informalidades y Documentación Incompleta.

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo
Alarcón Ipiales Luis Alfredo	1714443890	Oficinista Recaudador
Barreno Albuja Blanca Karina	1721866679	Supervisor Administrativo
Becerra Vargas Carla Daniela	1705895637	Oficinista Atención Cliente
Flores Ruiz Cindy Hortencia	1726690652	Oficinista Atención Cliente
Pérez Ati Cristian Fernando	1712610730	Oficinista Atención Cliente
Calle López Danny Xavier	1717571606	Oficinista Atención Cliente
Pantoja Del Pozo Daysi Mercedes	1712564796	Oficinista Atención Cliente
Coronel Paredes Denisse Cristina	1717467151	Oficinista Atención Cliente
Mena Espinosa Fernanda	1714193958	Oficinista Atención Cliente
Castillo Flores Gabriela Cristina	1720130556	Oficinista Atención Cliente
Aguirre Garcia Israel Roberto	1722813423	Oficinista Atención Cliente
Jacho Quito Galo Daniel	1720597457	Oficinista Recaudador
Jara Huilca Dennys Javier	1722722046	Oficinista Recaudador
Peña Jácome Jenny Paulina	1715021463	Oficinista Atención Cliente
Arboleda Bonilla Karla Virginia	1714642335	Oficinista Atención Cliente
Pazmiño Ayala Lidia Mercedes	1709576308	Oficinista Atención Cliente
Rivera Flores Lorena Beatriz	1709189573	Oficinista Atención Cliente
Sáenz Revelo María Augusta	1718510025	Oficinista Atención Cliente
Rocano Morales María Belen	1718415233	Oficinista Recaudador
Plaza Vilatuna María Del Carmen	1713278149	Oficinista Atención Cliente
Carrillo Quintanilla Maria Dolores	1715786206	Oficinista Atención Cliente
Gallegos Salas María José	503489692	Oficinista Atención Cliente
Ruiz Barahona Marlene Del Carmen	1721109435	Oficinista Atención Cliente
Benalcázar Rodríguez Mayra Yadira	1721105151	Oficinista Atención Cliente
Arias Vergara Patricia Verónica	1712501061	Oficinista Recaudador
Proaño Álvarez Rosa Alexandra	1708782840	Oficinista Atención Cliente
Tobar Loján Daniela Alejandra	1725612012	Oficinista Atención Cliente
Jadan Chacha Zoila Matilde	1710408673	Oficinista Atención Cliente
Tasintuña Gualotuña Camilo Fernando	1714965918	Supervisor Administrativo
Zurita Romero Elida Lisett	1713032959	Supervisora De Atención Al Cliente
Sigcha Villacis Rocío Elizabeth	502229727	Supervisora De Atención Al Cliente
Villareal Hernández Myrian Gabriela	1716787914	Supervisora De Atención Al Cliente

ANEXO 3

Nómina de Servidores que Inobservaron el Cambio de Tarifa en Favor de Personas con Discapacidad, sin Orden de Revisión de Campo ni Informe

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo
Alarcón IpiALES Luis Alfredo	1714443890	Oficinista Recaudador
Ruano Guerra Ana Maria	1714870019	Oficinista Atención Cliente
Arévalo Pastuña Diana Carolina	1717188716	Oficinista Recaudador
Barreno Albuja Blanca Karina	1721866679	Supervisor Administrativo
Becerra Vargas Carla Daniela	1705895637	Oficinista Atención Cliente
Flores Ruiz Cindy Hortencia	1726690652	Oficinista Atención Cliente
Perez Ati Cristian Fernando	1712610730	Oficinista Atención Cliente
Calle López Danny Xavier	1717571606	Oficinista Atención Cliente
Pantoja Del Pozo Daysi Mercedes	1712564796	Oficinista Atención Cliente
Coronel Paredes Denisse Cristina	1717467151	Oficinista Atención Cliente
Almeida Almeida Edith Soledad	1711715548	Oficinista Atención Cliente
Mena Espinosa Fernanda	1714193958	Oficinista Atención Cliente
Castillo Flores Gabriela Cristina	1720130556	Oficinista Atención Cliente
Aguirre Garcia Israel Roberto	1722813423	Oficinista Atención Cliente
Jacho Quito Galo Daniel	1720597457	Oficinista Recaudador
Jara Huilca Dennys Javier	1722722046	Oficinista Recaudador
Navarrete Sandoval Jefferson Darío	1725460644	Oficinista Recaudador
Peña Jácome Jenny Paulina	1715021463	Oficinista Atención Cliente
Arboleda Bonilla Karla Virginia	1714642335	Oficinista Atención Cliente
Pazmiño Ayala Lidia Mercedes	1709576308	Oficinista Atención Cliente
Rivera Flores Lorena Beatriz	1709189573	Oficinista Atención Cliente
Sáenz Revelo María Augusta	1718510025	Oficinista Atención Cliente
Rocano Morales María Belén	1718415233	Oficinista Recaudador
Plaza Vilatuna María Del Carmen	1713278149	Oficinista Atención Cliente
Carrillo Quintanilla Maria Dolores	1715786206	Oficinista Atención Cliente
Aispur Castillo María Fernanda	1750837526	Oficinista Atención Cliente
Barreiros Chasi María José	1719633032	Oficinista Recaudador
Gallegos Salas María José	503489692	Oficinista Atención Cliente
Ruiz Barahona Marlene Del Carmen	1721109435	Oficinista Atención Cliente
Benalcázar Rodríguez Mayra Yadira	1721105151	Oficinista Atención Cliente
Arias Vergara Patricia Verónica	1712501061	Oficinista Recaudador
Bonilla Jara Ricardo Cesar	1721340303	Oficinista Recaudador
Romero Cisneros Henry Paúl	1722762067	Oficinista Recaudador
Proaño Álvarez Rosa Alexandra	1708782840	Oficinista Atención Cliente
Tobar Loján Daniela Alejandra	1725612012	Oficinista Atención Cliente
Kajek Vega Ximena Rosaura	1003033675	Oficinista Atención Cliente
Jadan Chacha Zoila Matilde	1710408673	Oficinista Atención Cliente
Tasintuña Gualotuña Camilo Fernando	1714965918	Supervisor Administrativo

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo
Zurita Romero Elida Lisett	1713032959	Supervisora De Atención Al Cliente
Sigcha Villacis Rocío Elizabeth	502229727	Supervisora De Atención Al Cliente
Villareal Hernández Myrian Gabriela	1716787914	Supervisora De Atención Al Cliente

ANEXO 4

Nómina de Servidores que Inobservaron el Ingreso de Datos de Persona Discapacitada y/o Representante Legal en Campos Diferentes en el Sistema Comercial CRMA/SAP

Nombre y Apellido	Cédula	Cargo
Barreno Albuja Blanca Karina	1721866679	Supervisor Administrativo
Flores Ruiz Cindy Hortencia	1726690652	Oficinista Atención Cliente
Pazmiño Ayala Lidia Mercedes	1709576308	Oficinista Atención Cliente
Carrillo Quintanilla Maria Dolores	1715786206	Oficinista Atención Cliente
Jadan Chacha Zoila Matilde	1710408673	Oficinista Atención Cliente
Tasintuña Gualotuña Camilo Fernando	1714965918	Supervisor Administrativo
Zurita Romero Elida Lisett	1713032959	Supervisora De Atención Al Cliente
Sigcha Villacis Rocío Elizabeth	502229727	Supervisora De Atención Al Cliente
Villareal Hernández Myrian Gabriela	1716787914	Supervisora De Atención Al Cliente

