

RESUMEN EJECUTIVO

REFERENCIA: INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN MORA DE CLIENTES ESPECIALES

INFORME: INF - UAI - 04 - 2016

OBJETIVO: El objetivo de nuestro examen es emitir una opinión independiente, sobre la eficacia de la recuperación de la deuda en mora de Clientes Especiales en la gestión 2015. Además, realizar una evaluación de controles administrativos y de gestión de las unidades involucradas, con el propósito de determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con los objetivos y procesos de la entidad.

OBJETO: Nuestro examen comprenderá la evaluación Proceso de Recuperación de la Deuda en Mora de Clientes Especiales (Usuarios industriales) de la gestión 2015 y la documentación a través de los cuales se procesaron las operaciones relacionadas con el mismo.

ALCANCE: Nuestro examen consistió en analizar la información generada por todas las unidades involucradas en el Proceso de Recuperación de la Deuda en Mora de Clientes Especiales (Usuarios industriales) de la gestión 2015.

RESULTADOS DEL EXAMEN

Los resultados del examen se exponen a continuación:

1. Inexistencia de manuales de procedimientos y políticas para la recuperación de la deuda en mora
2. Falta de control y seguimiento a los compromisos de pago firmados por usuarios industriales
3. Insuficientes inspecciones in situ del estado de corte a Clientes Especiales y falta de seguimiento a procesos sancionadores
4. Deficiencias del sistema respecto al cobro por reconexión
5. Falta de coordinación entre las unidades involucradas en el proceso de recuperación de la deuda en mora
6. Deficiencias detectadas en usuarios con deudas de gestiones anteriores

Potosí, 28 de junio del 2016.