

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

**ESCUELA DE POSGRADO EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**EVALUACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE
LA EEQ S.A. Y UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER
MENCIÓN EN GERENCIA FINANCIERA**

**NOMBRE COMPLETO DE AUTOR
ECON. PABLO ROBERTO CÁRDENAS BENALCÁZAR**

DIRECTOR: ECON. MBA. ALFONSO TROYA JARAMILLO

Quito, Junio 2 006

DECLARACIÓN

Yo, Pablo Roberto Cárdenas Benalcázar, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ECON. PABLO ROBERTO CÁRDENAS BENALCÁZAR

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el Econ. Pablo Roberto Cárdenas Benalcázar, bajo mi supervisión.

ECON. MBA. ALFONSO TROYA JARAMILLO
DIRECTOR DE PROYECTO

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, hermanos y compañeros de clase, por el constante apoyo moral, para realizar el presente trabajo de disertación de grado.

AGRADECIMIENTO

Al Econ. MBA. Alfonso Troya J., por su valiosa guía magistral para elaborar el siguiente documento de investigación.

CONTENIDO

	Pág(s).
CARÁTULA	
DECLARACIÓN	
CERTIFICACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN EJECUTIVO	
PRESENTACIÓN	
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. ANTECEDENTES.....	21
1.2. GENERALIDADES DEL PROCESO COMERCIAL RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	22
1.2.1. PROCEDIMIENTOS PARA RECAUDACIÓN	
1.2.1.1. Objeto.....	22
1.2.1.2. Subprocesos.....	22
1.2.1.2.1. Recepción e Ingreso del Pago.....	22
1.2.1.2.2. Recepción de cartera activa y vencida.....	25
1.2.1.2.3. Control Caja.....	26
CAPITULO II	
EVALUACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.	
2.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	28
2.2. ESTADÍSTICAS PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	30
2.3. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CANAL DE RECAUDACIÓN AÑOS 2003, 2004 y 2005.....	31
2.4. CLIENTES POR TIPO DE SERVICIO.....	34

2.5. CARTERA VENCIDA EEQ S.A.....	36
2.5.1. CARTERA VENCIDA POR TIPO DE SERVICIO Y PERIODICIDAD DE MORA DE LA DEUDA EN NÚMERO DE CLIENTES PARA LOS AÑOS 2 003, 2 004 y 2 005.....	38
2.5.2. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LA FACTURACIÓN Y LA RECAUDACIÓN NETA DE LA EEQ S.A. PARA LOS AÑOS 2 003, 2 004 y 2 005.....	44
2.5.2.1. Análisis de la Recaudación histórica.....	47
2.5.3. CARTERA INACTIVA EEQ S.A. EN FACTURAS Y VALORES USD PARA LOS AÑOS, 2 000, 2 001, 2 002, 2 003, 2 004 y 2 005.....	48
2.6. ANÁLISIS ECONÓMICO – FINANCIERO PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	50
2.6.1. AGENCIAS DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	50
2.6.2. CAR DE PERSONAS NATURALES Y SERVIPAGOS.....	53
2.6.3. AGENCIAS DE RECAUDACIÓN RURALES DE LA EEQ S.A.....	57
2.6.4. CENTRO AUTORIZADO DE RECAUDACIÓN RURAL.....	58
2.6.5. LUCRO CESANTE DE LOS CAR.	61
2.6.5.1. Lucro Cesante y Pérdida por Costo de Oportunidad Financiero de los dineros Recaudados a través de los diferentes servicios de Recaudación que ofrece a los clientes que pagan sus facturas de energía eléctrica.....	72.
2.7. INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO DE RECAUDACIÓN.	
2.7.1. ÍNDICE IR.....	74
2.7.2. ÍNDICE ISR.....	75
2.7.3. ÍNDICE CPP.....	76
2.7.4. ÍNDICE ICQ.....	76
2.7.5. ÍNDICE ICB.....	76
2.7.6. ÍNDICE ICR.....	77
2.7.7. ÍNDICE ICCR.....	77

CAPITULO III

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACTUAL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

3.1. LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.

3.1.1. INTRODUCCIÓN.....	78
3.1.2. GENERALIDADES DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.....	79
3.1.3. PLAN PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA EN LAS AGENCIAS URBANAS DE LA EEQ S.A.....	80
3.1.4. RESUMEN DE GASTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.....	81

3.2. AUTOMATIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE CONTROL CAJA.

3.2.1. GENERALIDADES DE AUTOMATIZACIÓN DE CONTROL CAJA....	82
3.2.2. APLICACIÓN DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS CONTROLES DE CAJA.....	91

3.3. REDUCCIÓN DE GASTOS POR SUELDOS DE PERSONAL DE PLANTA Y TERCERIZADOS.....

3.3.1. GENERALIDADES DE LA REDUCCIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	93
3.3.2. AHORRO ECONÓMICO POR LA REDUCCIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.....	93

3.4. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.....

3.4.1. GENERALIDADES DE LA CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.....	95
3.4.1.1. Resultados de Recuperación de cartera vencida Zona 40.....	96
3.4.1.2. Resultados de Recuperación de cartera vencida Zona Urbana.....	97
3.4.2. PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.....	100
3.4.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA A TRAVÉS DE LA COBRANZA PREJUDICIAL.....	102

3.4.4. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA DE COBRANZAS.....	102
3.4.5. PLAN DE COBRANZA EMPRESA EXTERNA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.....	103
3.4.6. ASPECTOS FINANCIEROS DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.....	104
3.5. NUEVA ESTRUCTURA DE COSTOS EN LAS AGENCIAS URBANAS DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A., POR CONCEPTO DE IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO.....	105
CAPITULO IV	
RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
4.1. RESULTADOS.....	108
4.2. CONCLUSIONES.....	109
4.3. RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Bibliografía Citada.....	114
Bibliografía Consultada.....	114
ANEXOS.....	116

INDICE DE CUADROS, GRAFICOS Y ANEXOS

INDICE DE CUADROS

	Pág(s).
CUADRO II.1.	
Titulo: Cuadro Consolidado de la Recaudación 2 003, 2 004 y 2 005.....	30
CUADRO II.2.	
Titulo: Porcentaje de participación de la Recaudación.....	31
CUADRO II.3.	
Titulo: Clientes por tipo de servicio en función al Pliego Tarifario vigente .para la EEQ S.A., años 2 003, 2 004 y 2 005.....	35
CUADRO II.4.	
Titulo: Cartera Vencida por Zonas a Noviembre 2 005.....	36
CUADRO II.5.	
Titulo: Número de clientes morosos año 2 003.....	38
CUADRO II.6.	
Titulo: Valores usd adeudados a la EEQ S.A. año 2 003.....	39
CUADRO II.7.	
Titulo: Número de clientes morosos para el año 2 004.....	40
CUADRO II.8.	
Titulo: Valores usd adeudados a la EEQ S.A. año 2 004.....	41
CUADRO II.9.	
Titulo: Número de clientes morosos para el año 2 005.....	42
CUADRO II.10.	
Titulo: Valores usd adeudados a la EEQ S.A. año 2 005.....	43
CUADRO II.11.	
Titulo: Recaudación y Facturación Neta año 2 003.....	44
CUADRO II.12.	
Titulo: Recaudación y Facturación Neta año 2 004.....	45
CUADRO II.13.	
Titulo: Recaudación y Facturación Neta año 2 005.....	46
CUADRO II.14.	
Titulo: Comparativo de la Recaudación EEQ S.A.....	47

CUADRO II.15.

Titulo: Análisis de la Cartera

Inactiva.....48

CUADRO II.16.

Titulo: Costos del Departamento de Recaudación Centro de Costo 51 200.....51

CUADRO II.17.

Titulo: Bienes Agencias EEQ S.A.....53

CUADRO II.18.

Titulo: Comparativo histórico de la Recaudación en CAR de personas naturales y Servipagos en número de facturas.....54

CUADRO II.19.

Titulo: Comparativo histórico de la Recaudación en CAR de personas naturales y Servipagos en valores usd.....55

CUADRO II.20.

Titulo: Costos de los CAR de personas naturales y Servipagos año 2 005.....56

CUADRO II.21.

Titulo: Costos del Departamento de Sistema Rural, Centro Costo 51 300.....57

CUADRO II.22.

Titulo: Costos de los CAR Rurales año 2 005.....58

CUADRO II.23.

Titulo: Facturas y valores usd de los CAR Rurales años 2 004 y 2 005.....60

CUADRO II.24.

Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Banco en el año 2 003.....64

CUADRO II.25.

Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Bancos en el año 2 003 en facturas.....62

CUADRO II.26.

Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Bancos en el año 2 004.....63

CUADRO II.27.

Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Bancos en el año 2 004 en facturas.....

CUADRO II.28.	
Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Bancos en el año 2 005.....	64
CUADRO II.29.	
Titulo: Lucro Cesante de los valores Recaudados por los CAR Bancos En el año 2 005 en facturas.....	65
CUADRO II.30.	
Titulo: Comparativo de la Recaudación de los CAR Bancos años 2 003, 2 004 y 2 005.....	68
CUADRO II.31.	
Titulo: Servicios Tecnológicos de Recaudación de los CAR Bancos.....	69
CUADRO II.32.	
Titulo: Costos de los CAR Bancos año 2 005.....	70
CUADRO II.33.	
Titulo: Cuadro Resumen de los canales de Recaudación de planillas de energía eléctrica.....	71
CUADRO II.34.	
Titulo: Pérdida Económica por concepto de Costo de Oportunidad.....	72
CUADRO II.35.	
Titulo: Estadísticas del Proceso de Recaudación año 2 005.....	74
CUADRO III.1.	
Titulo: Gastos de Implementar la Recaudación en Línea.....	81
CUADRO III.2.	
Titulo: Gastos sueldos Gestiones o Digitadores.....	82
CUADRO III.3.	
Titulo: Ejemplo de Caja Previa.....	84
CUADRO III.4.	
Titulo: Ejemplo de Caja Definitiva.....	85
CUADRO III.5.	
Titulo: Ejemplo de Conciliación de Caja.....	86

CUADRO III.6.	
Titulo: Ejemplo de Faltantes que justifican con TECOMA.....	87
CUADRO III.7.	
Titulo: Ejemplo de Compensaciones.....	88
CUADRO III.8.	
Titulo: Ejemplo de Faltantes en Agencias y CAR Rurales.....	89
CUADRO III.9.	
Titulo: Ejemplo de Faltantes en Agencias y CAR Rurales.....	90
CUADRO III.10.	
Titulo: Simplificación de las actividades manuales de Control Caja.....	92
CUADRO III.11.	
Titulo: Ahorro de Recursos Financieros por implementar jubilación de Empleados y rescisión de contratos.....	94
CUADRO III.12.	
Titulo: Criterios Financieros aplicados a la recuperación de cartera vencida en la zona 40 año 2 005.....	96
CUADRO III.13.	
Titulo: Resultados de recuperación de cartera inactiva año 2 005.....	97
CUADRO III.14.	
Titulo: Clientes notificados efectivamente de cartera inactiva año 2 005.....	98
CUADRO III.15.	
Titulo: Resultados de la semana de trabajo de la cartera inactiva año 2 005.....	99
CUADRO III.16.	
Titulo: Flujo de efectivo de recuperación de la cartera inactiva año 2 005.....	99
CUADRO III.17.	
Titulo: Ejemplo base de datos de cartera vencida año 2 005.....	101
CUADRO III.18.	
Titulo: Porcentaje de comisión por Recaudador cartera vencida y cartera inactiva año 2005.....	104
CUADRO III.19.	
Titulo: Nueva estructura de costos del Departamento de Recaudación por Implementar mejoras centro de costo 51 200.....	106

CUADRO III.20.

Titulo: Nuevo cuadro resumen de costos en los diferentes canales de Recaudación de planillas de energía eléctrica de la EEQ S.A.....	107
--	-----

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág(s).
GRÁFICO I.1.	
Titulo: Diagrama del proceso de Recaudación.....	23
GRÁFICO II.1.	
Titulo: Porcentaje de participación en la Recaudación facturas año 2 003.....	32
GRÁFICO II.2.	
Titulo: Porcentaje de participación de la Recaudación en valores usd Año 2 003.....	32
GRÁFICO II.3.	
Titulo: Porcentaje de participación en la Recaudación facturas año 2 004.....	33
GRÁFICO II.4.	
Titulo: Porcentaje de participación en la Recaudación por valores usd año 2 004.....	33
GRÁFICO II.5.	
Titulo: Porcentaje de participación en Recaudación facturas año 2 005.....	34
GRÁFICO II.6.	
Titulo: Porcentaje de participación en Recaudación valores usd año 2 005.....	34
GRAFICO II.7.	
Titulo: Tipo de clientes por _ gruta EEQ S.A. año 2 005.....	35
GRÁFICO II.8.	
Titulo: Cartera Vencida por Zonas valores usd año 2 005.....	38
GRÁFICO II.9.	
Titulo: Cartera Vencida por Zonas clientes año 2 005.....	37
GRÁFICO II.10.	
Titulo: Lucro Cesante CAR Banco año 2 003.....	61
GRÁFICO II.11.	
Titulo: Valor factura promedio año 2 003.....	62

GRÁFICO II.12.

Título: Lucro Cesante CAR Banco año 2 004.....63

GRÁFICO II.13.

Título: Valor factura promedio año 2 004.....64

GRÁFICO II.14.

Título: Lucro Cesante CAR Banco año 2 005.....65

GRÁFICO II.15.

Título: Valor factura promedio año 2 005.....66

GRÁFICO II.16.

Título: Índice IR año 2 005.....74

GRÁFICO II.17.

Título: Índice ISR año 2 005.....75

INDICE DE ANEXOS

	Pág(s).
ANEXO No. 2.1.	
Titulo: Generalidades del Pliego Tarifario.....	118
ANEXO No. 2.2.	
Titulo: Pro forma Presupuestaria del Departamento de Recaudación año 2 005.....	133
ANEXO No. 2.3.	
Titulo: Presupuesto de explotación del Departamento de Sistema Rural centro de costo 51 300.....	135
ANEXO No. 2.4.	
Titulo: Zonificación EEQ S.A. y Área de concesión del servicio de energía eléctrica.....	137

RESUMEN EJECUTIVO

La EEQ S.A., ha ido articulando un Sistema Complejo de Recaudaciones que incluye pagos a través de Ventanilla, pagos vía Internet, débitos bancarios, IVR - Call Center, Cajeros Automáticos, Recaudación Especial, etc, con el afán de mejorar los términos económicos y la atención a los usuarios, sin embargo al ir implementando estos métodos no se ha hecho una evaluación integral con la finalidad de establecer la conveniencia del sistema, desde la perspectiva de la EEQ S.A., y del usuario.

En el año 2004, el suministro de energía disponible distribuida por parte de la Empresa Eléctrica Quito S.A., fue de 2 790.5 GWh, la energía facturada por parte del sistema de comercialización (SIDEKOM) fue de 2 206.1 GWh, es decir un 79.1 % de la energía disponible distribuidor, la energía de alumbrado público fue de 154 GWh, un 5.5 %, la pérdida comercial fue de 430.4 GWh un 15.4%.

El robo de energía para el año 2004 en valores es del USD 3 816 220.73, un valor considerable por concepto de pérdida comercial.

Existe un decrecimiento de la Recaudación de las Agencias Urbanas de la EEQ S.A., en el año 2004 comparado con el año 2003, en número de facturas recaudadas y valores USD en 10.03% y 2.87% respectivamente.

La facturación en el año 2004 tuvo como valor usd 238 475 470.17, la Recaudación efectiva fue USD 223 245 124.

El índice de Cartera Vencida acumulado para el año 2004 fue del 9.53%, lo que representa una valor de la morosidad de usd 1 932 620.

El índice de Recaudación Efectiva para el año 2004 para valores fue del 93.18%, que equivale a un valor usd 223 245 124.

Los Centros Autorizados de Recaudación de personas naturales o jurídicas, Servipagos y Bancos presentan un crecimiento comparativo entre el año 2003 y 2004 del número de facturas y valores usd en 91.11% y 89.58% respectivamente.

Entre los principales problemas de las Agencias de Recaudación de la Empresa Eléctrica Quito S.A., para el año 2005 son los siguientes.

- Falta de Presupuesto.
- Equipos de computación y muebles de oficina en mal estado.
- Espacios reducidos para atender a los clientes.
- Arriendos de locales elevados.
- Falta de control al personal y ausencia de planificación comercial.
- Elevados costos de operación y funcionamiento.
- Índices de cartera vencida e inactiva elevados.
- Decrecimiento de la Recaudación de las Agencias de la EEQ S.A.
- Incremento del número de clientes morosos y contravenciones.
- Pocos cursos de capacitación al personal tercerizado sobre atención al cliente.
- Incremento de la competencia en la Recaudación de planillas de energía eléctrica por parte de los Centros Autorizados de Recaudación en sus tres modalidades, Bancos, Servipagos y personas naturales o jurídicas.
- Excesiva injerencia del Sindicalismo en las decisiones de funcionamiento de la EEQ S.A., así como el dominio total en la incorporación de personal con poca o ninguna preparación profesional a las diferentes vacantes, lo que ocasiona que el Proceso Actual de Recaudación de la EEQ S.A., sea ineficiente.

PRESENTACIÓN

La Empresa Eléctrica Quito S.A., es la principal distribuidora de energía eléctrica para la ciudad de Quito, en el año 2 005 tuvo un número acumulado de planillas de energía eléctrica de 7 213 277 y una Recaudación acumulada con un valor usd 237 075 019.

El presente trabajo de investigación llamado Evaluación del Actual Sistema de Recaudación de la EEQ S.A., y una propuesta de mejoramiento, busca analizar económicamente y financieramente al Proceso de Recaudación de la EEQ S.A., que en su mayoría de actividades son manuales, antiguas, lentas, costosas e ineficientes y proponer mejoras dentro del contexto de simplificar tareas manuales, costosas y repetidas.

El orden de la investigación se divide en cuatro capítulos, los cuáles buscan describir, cuantificar, mejorar y analizar el Proceso de Recaudación de planillas de energía eléctrica en la EEQ S.A.

El primer capítulo de este trabajo describe el Actual Proceso de Recaudación de la EEQ S.A., con sus respectivos Subprocesos y Actividades.

En el segundo capítulo se realiza una Evaluación del Sistema de Recaudación de la EEQ S.A., utilizando datos históricos, herramientas estadísticas y financieras.

En el tercer capítulo se desarrollan unas propuestas de mejoramiento al Proceso de Recaudación de planillas de energía eléctrica en la EEQ S.A.

El cuarto capítulo se presenta los resultados, conclusiones y recomendaciones que se derivan de este trabajo de investigación.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Quito en sus cincuenta años de existencia ha brindado un servicio de energía eléctrica ininterrumpido a la comunidad dentro de su área de concesión.

Una de las preocupaciones de la Gerencia General ha sido la atención al cliente, particularmente en lo que tiene que ver con la disminución del tiempo de espera y de las aglomeraciones de abonados que cancelan sus planillas de energía eléctrica en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A. Para ese fin, a partir del año 2003, se autorizó la contratación de Centros Autorizados de Recaudación (CAR), y al momento existe tres tipos de agentes que son: personas naturales y entre las jurídicas, Servipagos y Bancos.

Esta política de Gerencia General conjuntamente con la planificación y cronograma de los planes de vencimiento por zonas, han permitido que los clientes puedan pagar a través de diferentes mecanismos como son, la Recaudación Especial que consiste en Grandes Clientes y Entidades Oficiales, los Débitos Bancarios, La Recaudación a través de ventanillas, cajero automático (ATM's), servicio telefónico IVR-Call Center, portales virtuales de Internet; todo esto, en beneficio de la satisfacción de las necesidades del cliente, por lo que la Empresa Eléctrica Quito S.A., se sitúa entre las cinco mejores distribuidoras de energía de América Latina por calidad de servicio al cliente, según una encuesta hecha por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), que determinó que los clientes contestaron con “altos niveles de satisfacción cuando se les preguntó sobre la entrega anticipada de facturas, las orientaciones para el uso eficiente de energía o la agilidad en la atención”¹.

¹ Editorial, El Hoy on line (Quito), 18 de noviembre de 2 004, pág.1.

El crecimiento en los pagos a través de los CAR, hace que en dos años hayan logrado un alto porcentaje de participación que llega al 35.18% en volumen de facturación y 24.93% en valores USD, superando el 30 % de crecimiento anual.

Para el año 2005 la Recaudación total en valores USD alcanzará los 242 716 858, por lo que la necesidad de evaluar económicamente el actual sistema de Recaudación de la EEQ S.A., se convierte en una necesidad.

1.2. GENERALIDADES DEL PROCESO COMERCIAL RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

El procedimiento de Recaudación consta de subprocesos, actividades y tareas, las cuáles son:

1.2.1. PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN.

1.2.1.1. Objeto

Este procedimiento regula las actividades de Recaudación de valores facturados por la Empresa a sus clientes por consumo de energía eléctrica.

Así mismo norman las actividades de suspensión, reconexión y desconexión del servicio, para la recuperación de cartera vencida.

1.2.1.2. Subprocesos

El proceso de Recaudación se encuentra integrado por los siguientes subprocesos:

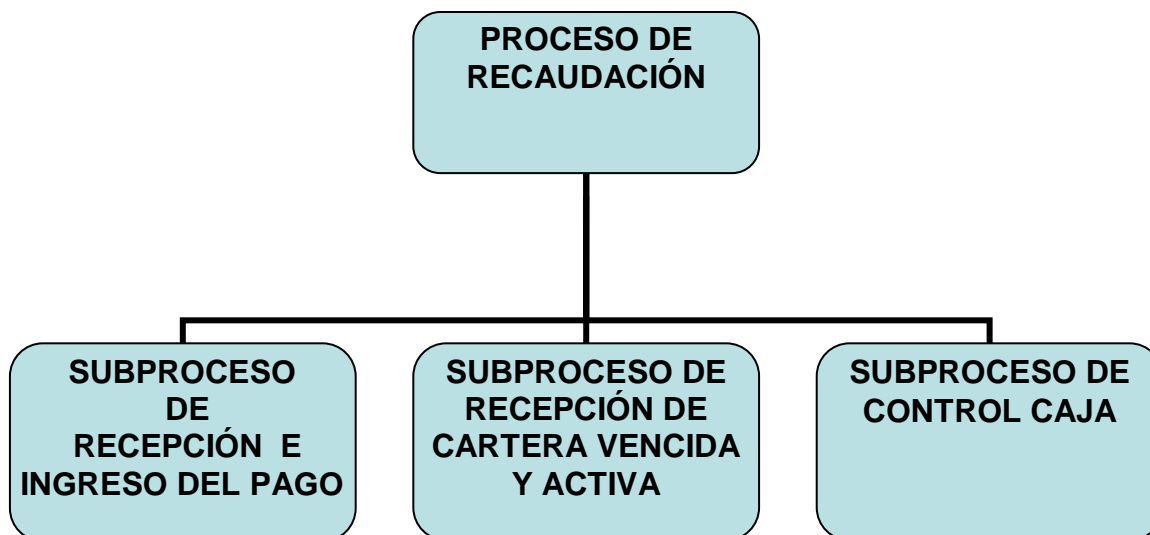
1.2.1.2.1. Recepción e Ingreso del Pago.

1.2.1.2.2. Recepción de cartera activa y vencida.

1.2.1.2.3. Control Caja.

Gráfico I.1.

TITULO: DIAGRAMA DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN.



Fuente: EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

1.2.1.2.1. Recepción e Ingreso del Pago

Este subproceso consiste en recibir documentos y valores monetarios provenientes de la Recaudación por concepto de pago de planillas de energía eléctrica por parte de los abonados.

Debido a las características manuales de este procedimiento, se originan un sin número de novedades en sobrantes y faltantes, ingreso tardío de depósitos, así como inconvenientes en el registro de la información.

Además no existe la suficiente capacitación a los Recaudadores de la EEQ S.A., lo que genera que en los comprobantes de retención a la fuente se genere un sin número de inconvenientes, y al pedir al SRI la devolución de los valores, se entre a juicio por no ser llenados adecuadamente.

Este subproceso se debe tomar en cuenta al momento de proponer una mejora, ya que es la fuente directa de los ingresos provenientes por concepto de venta de energía eléctrica, además al ser el Procedimiento de Recaudación sistémico, los problemas en el subproceso de ingreso de pago, genera inconvenientes en los otros subprocesos con sus respectivas actividades.

Las principales actividades de Recaudar valores en este subproceso son:

- a) Forma manual: Consiste en receptor valores monetarios por pago de facturas de energía eléctrica.
- b) Digitación (o lectura óptica) de facturas y recibos.
- c) De comprobantes de retención en la fuente.
- d) De cheques.
- e) Ingresos extra facturación: Son valores monetarios que no provienen de la venta de energía.
- f) Por débito bancario.
- g) Centros Autorizados de Recaudación particulares.
- h) Elaboración depósitos.
- i) Entrega-recepción de valores.
- j) Ingreso de comprobantes de depósito al Sistema de Comercialización.
- k) Verificación de valores ingresados al Sistema de Comercialización de la EEQ S.A.
- l) Archivo y envío de los comprobantes de depósito a la Unidad Control Caja.
- m) Elaboración del informe diario de caja.

1.2.1.2.2. Subproceso recuperación de cartera

El subproceso de recuperación de cartera activa está en función del cronograma de los planes de vencimiento de la EEQ S.A., de los horarios de atención para el pago de facturas de energía eléctrica, de las facilidades de pago que pueden tener los clientes, del costo de las planillas de energía eléctrica, de los mecanismos como créditos para poder pagar sus deudas y de la capacidad que pueda tener o no la Empresa Eléctrica Quito S.A., para recuperar valores que se encuentren morosos.

El Proceso de Recaudación se encuentra fragmentado, debido a que la Sección Cortes y Reconexiones no depende del Departamento de Recaudación, siendo este último el responsable por recuperar los valores de cartera, además la Sección depende de otro Departamento y su gestión en los cortes y reconexiones del servicio de energía eléctrica, no es muy eficiente.

Entre las principales actividades desarrolladas por el Departamento de Recaudación y la Sección Cortes y Reconexiones del Departamento de Control Clientes se encuentran:

- a) Cartera activa: Es la que comprende entre la fecha de emisión y la fecha de vencimiento de la factura de energía eléctrica.
- b) Cortes masiva: Suspensión temporal del servicio de energía eléctrica para clientes con una morosidad mayor o igual a treinta días en baja tensión.
- c) Reconexión masiva:
- d) Cartera vencida: Es la que tiene que ver con una periodicidad mayor o igual a los treinta días posteriores a la fecha de vencimiento de la factura de energía eléctrica.
- e) Notificación por deuda a Grandes Clientes
- f) Servicios cancelados en el predio: Posterior a la actividad del literal e, se suspende el servicio a Grandes Clientes.
- g) Desconexión de servicios (masiva)

- h) Liquidación final de cuentas: Actividad que consiste en identificar a los clientes desconectados con saldo con una periodicidad mayor o igual a un año.
- i) Suspensión a Grandes Clientes (baja tensión)
- j) Suspensión Grandes Clientes (media tensión)
- k) Reconexión Grandes Clientes (baja tensión)
- l) Reconexión Grandes Clientes (Media tensión)
- m) Saneamiento de Cheques Protestados: Esta actividad se refiere a la notificación vía telefónica o judicial al cliente que ha cancelado su planilla de energía eléctrica con un cheque protestado o mal girado.

1.2.1.2.3. Subproceso Control Caja

En la actualidad el subproceso de control de caja en la mayoría de sus actividades es manual, así como la verificación de los depósitos y las transacciones originadas por concepto de la Recaudación tanto en las Agencias Urbanas y Rurales de Recaudación de la EEQ S.A., así como también en los Centros Autorizados de Recaudación en sus diferentes modalidades.

Los problemas en la detección de las novedades y saneamiento de las mismas se vienen arrastrando desde hace muchos años, debido a la rutina establecida y a los pocos conocimientos aplicados, lo que ha convertido a estas actividades que conforman al subproceso, sean conflictivas tanto para los departamentos involucrados al interior de la EEQ S.A., así como para los CAR.

No existe ningún tipo de control estadístico o financiero de la Recaudación, los problemas se suscitan repetidamente y las medidas correctivas son temporales y sólo sirven para parchar determinados inconvenientes.

Existen actividades repetitivas, antiguas, manuales lo que produce que se originen errores en las diferentes etapas del trabajo en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., además de no poseerse conocimientos técnicos por parte del personal responsable del área.

Entre las principales actividades que actualmente realiza el subproceso de Control Caja se encuentran:

- a) Informe de caja previo: Relacionado con los valores provenientes por la Recaudación informados por el Sistema de Comercialización (SIDEKOM), a través de sus diferentes canales sumados los valores de extra facturación.
- b) Informe de caja definitiva: Relacionado a la información de la caja previa, incorporada las novedades de sobrantes y faltantes y enviada esta información a la Dirección Financiera para realizar sus registros contables.
- c) Cuadre de caja: Actividad conjunta entre el Departamento de Recaudación y el Departamento de Contabilidad, relacionada al registro de los estados de cuentas de los Bancos con las transacciones realizados por concepto de venta de energía eléctrica.
- d) Tratamiento de novedades de Recaudación: Tiene que ver con faltantes, sobrantes, no ingreso de depósitos, ingreso duplicado de depósitos, jineteo de dinero, etc.
- e) Control aleatorio a través de una muestra de facturas cobradas.
- f) Faltantes en bancos.
- g) Conciliación bancaria: En los estados de cuenta de los bancos se verifica Y cruza valores, manualmente con las transacciones realizadas en el Sistema de Comercialización (SIDEKOM).
- h) Reclamos de clientes.
- i) Factura cancelada a tiempo, pero sale acumulada en la siguiente emisión.
- j) Pago equivocado de la factura a otro suministro.
- k) Arqueos de caja: Control de los valores provenientes de la Recaudación en las Agencias de la EEQ S.A., y los CAR, con la finalidad de verificar procedimientos y detectar irregularidades.

CAPITULO II

EVALUACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

2.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Agencia Rural EEQ S.A.: Se les denominan a las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., que no están en la ciudad de Quito.

Agencia Urbana EEQ S.A.: Se les denominan a las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., que están en la ciudad de Quito.

Anansaya: Se le conoce como la zona 20, comprende desde la subida al Centro Comercial el Bosque hacia el norte y Río Coca, urbanización Cochabamba.(Anexo No. 2.4.)

CAR rural: Centro Autorizado de Recaudación que no se encuentra ubicado en la ciudad de Quito.

CAR urbano: Centro Autorizado de Recaudación que se encuentra ubicado en la ciudad de Quito.

Cartera Inactiva: Se le denomina a los valores impagos con una periodicidad superior a los 5 años.

Cartera Vencida: Se le denomina a los valores impagos con una periodicidad mayora a 30 días y menor a 5 años.

Débitos bancarios: Se le denomina al débito en cuenta corriente o cuenta de ahorros por concepto de pago de planillas de energía eléctrica.

Desconectados con saldo: Es la cartera inactiva.

Fee: Comisión pagada a los CAR por concepto de facturas de consumo de energía eléctrica.

IVR-Call Center: Servicio de Recaudación de los CAR Bancos por teléfono o Banca telefónica.

Lucro Cesante: Dinero percibido por los CAR Bancos por retenerse el dinero Recaudado de planillas de energía eléctrica.

Pliego Tarifario: Boletín mensual de precios de los KWh en diferentes niveles de tensión eléctrica para los consumidores de energía eléctrica.

Recaudación Especial: Se le denomina a la Recaudación de Grandes Clientes y Entidades Oficiales.

SIDECOM: Sistema Informático de Comercialización de la EEQ S.A.

Turubamba: Esta zona es la 50, va desde el sur de Chillogallo hasta Guamani.
(Anexo No. 2.4.)

Urinsaya: Esta zona es la 40, comprende el sur del Panecillo hasta la Mena 2.
(Anexo No. 2.4.)

Yavirac: Esta zona es la 30 va desde el Sector del Bosque y Río Coca hacia el sur hasta el Panecillo. (Anexo No. 2.4.)

2.2. ESTADÍSTICAS PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

El cuadro II.1 presenta la Recaudación de facturas de energía eléctrica y valores USD para los años 2003, 2004 y 2005, a través de los diferentes canales transaccionales como la Recaudación en Agencia Urbana, Agencia Rural de la EEQ S.A., los CAR, Urbanos y Rurales, la Recaudación a través de Débitos Bancarios; la Recaudación Especial está relacionada a los Grandes Clientes y Entidades Oficiales, y los ingresos por concepto de Extra facturación.

Cuadro II.1

TITULO: CUADRO CONSOLIDADO DE LA RECAUDACIÓN 2003, 2004 Y 2005

SISTEMAS	2003		2004		2005	
	FACT	VALOR USD	FACT	VALOR USD	FACT	VALOR USD
AGENCIAS URBANAS						
Aeropuerto	465 112	14 065 968	412 044	17 172 507	284 162	11 396 466
Mariana de Jesús	799 388	46 122 126	733 193	44 019 337	618 902	38 357 208
Las Casas	498 072	26 134 860	481 370	26 168 476	362 890	21 844 911
Centro	927 295	16 743 357	689 526	14 069 698	580 002	13 261 883
Chiriyacu	613 408	11 961 801	468 269	12 493 322	416 383	8 925 178
Solanda	555 967	10 005 107	474 804	8 971 738	251 804	5 171 194
Inca	430 544	19 562 132	600 310	17 555 352	388 938	18 915 823
TOTAL AGENCIAS URBANAS	4 289 786	144 595 351	3 859 516	140 450 430	2 903 081	117 872 663
CAR URBANO	730 648	15 706 434	1 396 343	29 776 764	2 667 083	62 754 835
TOTAL RECAUDACIÓN URBANA	5 020 434	160 301 785	5 255 859	170 227 194	5 570 164	180 627 498
AGENCIAS RURALES						
Calderón	90 180	1 987 967	79 834	2 080 199	57 892	1 503 432
Conocoto	174 931	3 208 448	152 117	3 167 980	141 341	3 180 327
Cumbayá	32 447	2 964 332	41 947	2 891 192	43 500	2 632 329
El Quinche	78 511	1 442 423	63 180	1 470 971	63 693	1 438 079
Guayllabamba	15 196	320 162	17 422	375 037	20 650	456 303
Los Bancos	50 897	653 256	16 638	225 083	20 808	268 521
Machachi	144 209	1 798 073	26 357	575 195	34 687	942 160
Nanegalito	31 537	285 679	37 318	609 490	10 505	151 397
Perucho	37 104	264 071	15 866	148 464	12 131	122 464
Quijos	25 230	372 671	12 596	230 067	11 215	204 043
San Antonio	80 482	1 570 106	68 280	1 400 240	47 918	971 416
Sangolquí	235 766	6 268 718	189 008	5 653 680	195 662	5 403 518
Tumbaco	137 930	3 280 988	136 191	3 278 037	84 730	2 067 785
TOTAL AGENCIAS RURALES	1 134 420	24 416 894	856 754	22 105 636	744 732	19 341 774
CAR RURALES	0	0	491 827	6 391 928	678 581	10 215 409
TOTAL SISTEMA RURAL	1 134 420	24 416 894	1 348 581	28 497 564	1 423 313	29 557 183
DÉBITOS BANCARIOS	202 868	19 966 549	199 638	21 160 379	208 107	24 042 649
RECAUDACIÓN ESPECIAL	17 149	2 895 520	14 604	3 359 986	11 693	2 847 689
TOTAL RECAUDACIÓN SIDECOM	6 374 871	207 580 749	6 818 682	223 245 124	7 213 277	237 075 019
TOTAL EXTRAFACTURACIÓN	2 838	3 829 545	3 026	4 582 725	1 817	4 171 512
TOTAL	6 377 709	211 410 294	6 821 708	227 827 850	7 215 094	241 246 531

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

2.3. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CANAL DE RECAUDACIÓN AÑOS 2003, 2004 y 2005.

Cuadro II.2

TITULO: PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LA RECAUDACIÓN

	2003		2004		2005		Variación Absoluta 2005 - 2004		Variación Relativa 2005 - 2004	
	FACTURA	MONTO	FACTURA	MONTO	FACTURA	MONTO	FACTURA	MONTO	FACTURA	MONTO
Agencia Urbana	67.29%	69.66%	56.60%	62.91%	40.25%	49.72%	-16.36%	-13.19%	-28.90%	-20.97%
Agencia Rural	17.80%	11.76%	12.56%	9.90%	10.32%	8.16%	-2.24%	-1.74%	-17.83%	-17.61%
Car Rural			7.21%	2.86%	9.41%	4.31%	2.19%	1.45%	30.42%	50.49%
Débitos Bancos	3.18%	9.62%	2.93%	9.48%	2.89%	10.14%	-0.04%	0.66%	-1.46%	6.99%
Car Urbano	11.46%	7.57%	20.48%	13.34%	36.97%	26.47%	16.50%	13.13%	80.56%	98.46%
Recaudación Especial	0.27%	1.39%	0.21%	1.51%	0.16%	1.20%	-0.05%	-0.30%	-24.31%	-20.19%

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En el cuadro II.2, se puede observar que las Agencias Urbanas de la EEQ S.A., tienen una variación absoluta para los años 2005 y 2004 en número de facturas y valores usd, de -16.36% y -13.19% respectivamente. La variación relativa es -28.90% y -20.97% en número de facturas y valores usd respectivamente.

La Agencia Rural presenta una variación absoluta para los años 2005 y 2004 en número de facturas y valores usd, de -2.24% y -1.74% respectivamente. La variación relativa de -17.83% y -17.61% en número de facturas y valores usd correspondientemente.

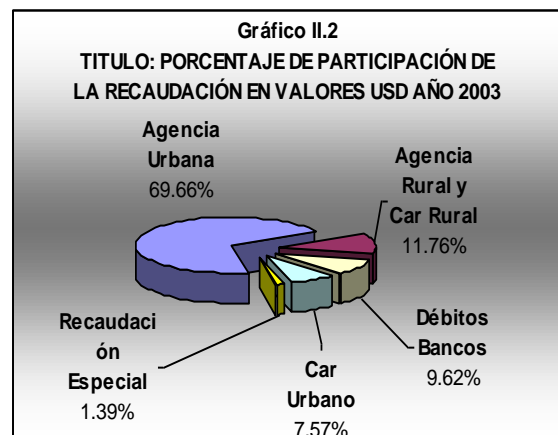
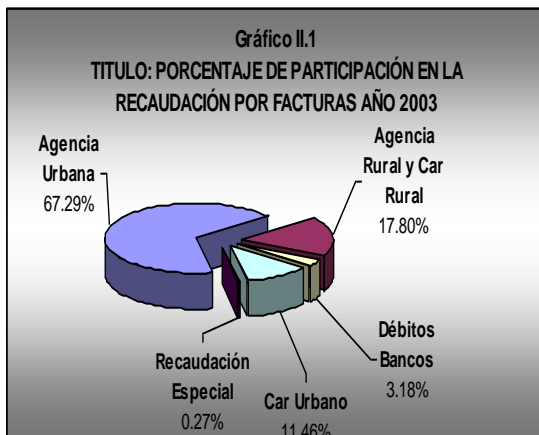
El CAR Rural tienen una variación absoluta para los años 2005 y 2004 en número de facturas y valores usd, del 2.19% y 1.45% respectivamente. La variación relativa es de, 30.42% y 50.49% en número de facturas y valores usd respectivamente.

Los Débitos Bancarios en número de facturas muestran una variación absoluta de -0.04%, una variación relativa usd -1.46%. En valores usd, la variación absoluta y la relativa con porcentajes del 0.66% y 6.99% correspondientemente.

Los CAR Urbanos presentan una variación absoluta en facturas y valores usd de 16.50% y 13.13% respectivamente. La variación relativa para facturas y valores usd en 80.56% y 98.46% respectivamente.

La Recaudación Especial muestra una variación absoluta para facturas y valores usd en -0.05% y -0.30% respectivamente. La variación relativa en facturas y valores usd en -24.31% y -20.19% correspondientemente.

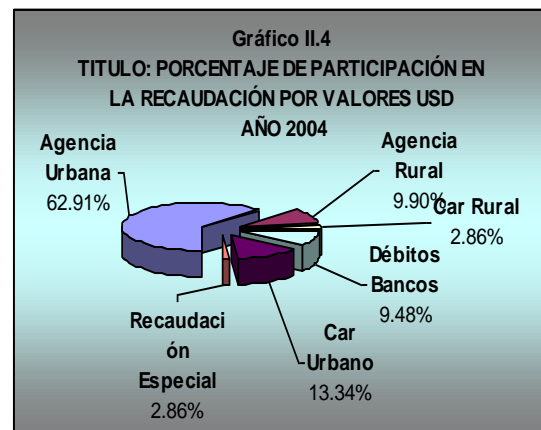
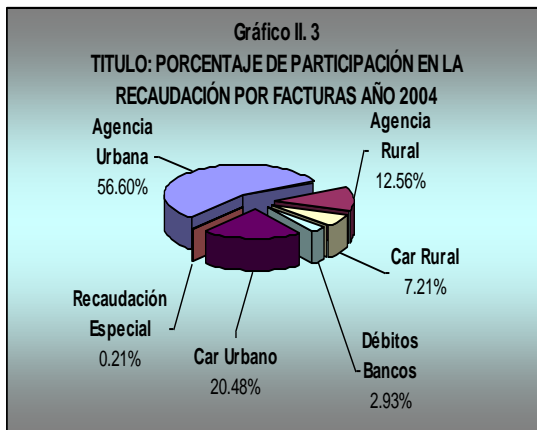
Es importante visualizar gráficamente el porcentaje de participación de la Recaudación en número de facturas y valores usd, de los años 2 003, 2 004 y el 2 005 con el objetivo de percibir el impacto de contratar los Centros Autorizados de Recaudación en las Agencias Urbanas y Rurales de la EEQ S.A.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

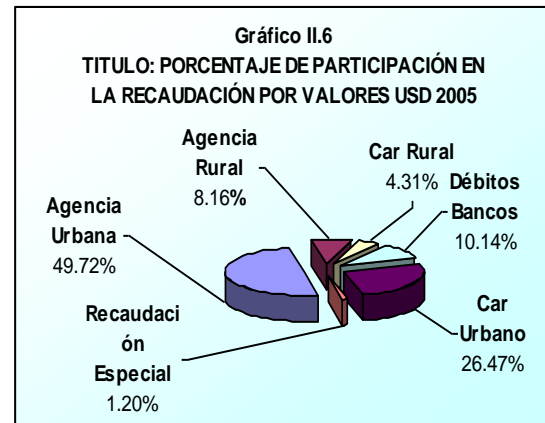
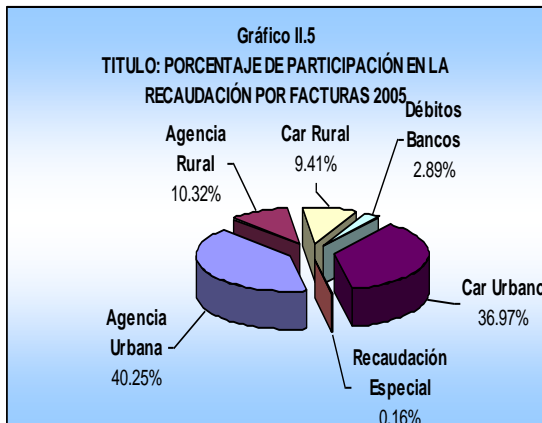
En los gráficos II.1 y II.2, se puede evidenciar que para el año 2 003 las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., tenían un porcentaje de participación en la Recaudación del 67.29% en número de facturas y 69.66% para valores, la Agencia Rural y Car Rural con un 17.80% para facturas y 11.76% en valores usd, cabe aclarar que para este año no se diferenciaba la Recaudación proveniente de Car Rural con Agencia Rural. Los Car Urbanos en sus diferentes modalidades con un 11.46% en número de facturas y 7.57% en valores, la Recaudación Especial en 0.27% en número de facturas y 1.39% en valores, los Débitos Bancarios en 3.18% en número de facturas y 9.62% en valores usd.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

Para el año 2 004, los gráficos II.3 y II.4 muestran que las Agencias Urbanas tienen un 56.60% de porcentaje de participación en facturas, un 62.91% en valores, las Agencias Rurales con un 12.56% en facturas y un 9.90% en valores, el Car Rurales con un 7.21% en facturas y un 2.86% en valores, el Car Urbanos con un 20.48% en facturas y un 13.34% en valores, los Débitos Bancarios con un 2.93% en facturas y un 9.48% para valores, la Recaudación Especial con un 0.21% en facturas y un 2.86% en valores. Se puede apreciar que el porcentaje de decrecimiento de las Agencias Urbanas en facturas y valores usd, lo que evidencia la gran aceptación por parte de los clientes en cancelar sus planillas de energía eléctrica en los Car Urbanos y descongestionar las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En el año 2005, los gráficos II.5 y II.6, muestran por ejemplo, que la Agencia Rural ha decrecido en -27.05% en facturas y -19.94% en valores si se compara con el año 2003. Las siete agencias de Recaudación tienen un porcentaje de participación del 40.25% en facturas y un 49.72% en valores, Los Car Urbanos son aproximadamente sesenta con un porcentaje de participación 36.97% en número de facturas y 26.47% en valores, las Agencias Rurales con un 10.32% en facturas y 8.16% en valores, la Recaudación Especial con un 0.16% en facturas y un 1.20% en valores, el Car Rural con un 9.41% en facturas y un 4.31% en valores usd.

2.4. CLIENTES POR TIPO DE SERVICIO.

En el cuadro II.3 y en el gráfico II.7 presentan, que la mayor participación de abonados que cancelan sus planillas de energía eléctrica en el año 2005, es del tipo Residencial con un 85.10%, seguido de los abonados del tipo Comercial sin Demanda con un 11.24% y en tercer lugar los abonados del tipo Industrial Artesanal con 1.43% de acuerdo a la segmentación del pliego tarifario de 1 al 31 de diciembre del 2005, Anexo No. 2.1.

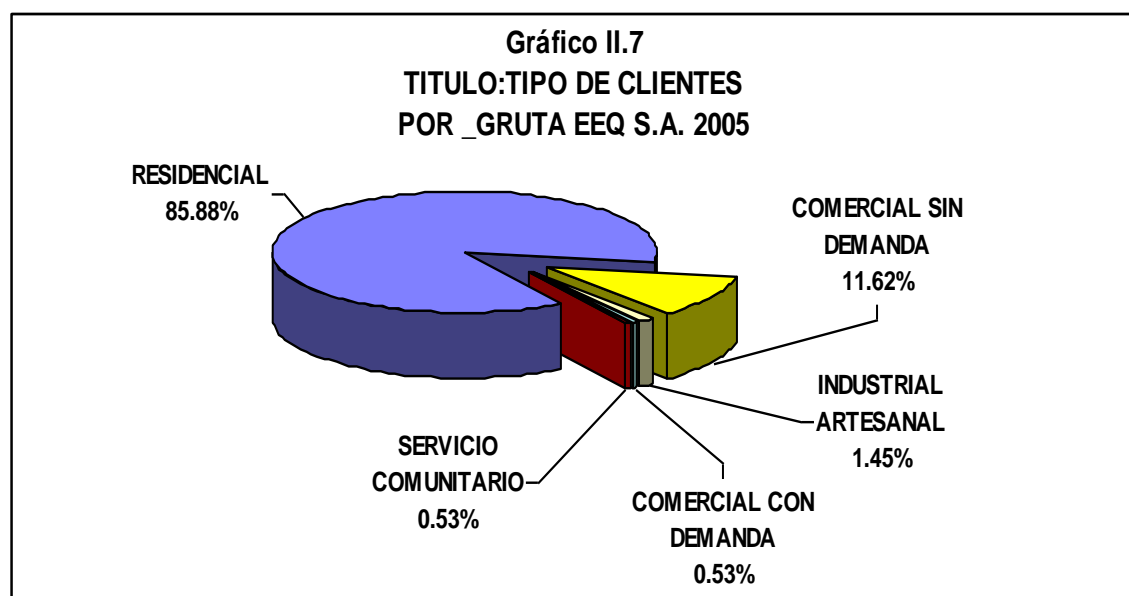
Cuadro II.3

TITULO: CLIENTES POR TIPO DE SERVICIO EN FUNCIÓN AL PLIEGO TARIFARIO VIGENTE
PARA LA EEQ S.A. AÑOS 2 003, 2 004 Y 2 005.

	2 003		2 004		2 005	
RESIDENCIAL	455 407	85.44%	519 048	85.26%	544 324	85.10%
COMERCIAL SIN DEMANDA	59 908	11.24%	69 301	11.38%	73 652	11.52%
INDUSTRIAL ARTESANAL	7 661	1.44%	8 764	1.44%	9 160	1.43%
COMERCIAL CON DEMANDA	2 543	0.48%	3 052	0.50%	3 331	0.52%
SERVICIO COMUNITARIO	2 409	0.45%	2 986	0.49%	3 368	0.53%
INDUSTRIAL CON DEMANDA	2 024	0.38%	2 231	0.37%	2 313	0.36%
ENTID. OFICIAL SIN DEMANDA	971	0.18%	1 027	0.17%	1 036	0.16%
BENEF. PUBLICO SIN DEMANDA	623	0.12%	708	0.12%	710	0.11%
ASIS. SOCIAL SIN DEMANDA	555	0.10%	637	0.10%	669	0.10%
ENTID. OFICIAL CON DEMANDA	443	0.08%	472	0.08%	497	0.08%
BOMBEO DE AGUA	249	0.05%	290	0.05%	299	0.05%
ASIS. SOCIAL CON DEMANDA	109	0.02%	134	0.02%	145	0.02%
BENEF. PUBLICO CON DEMANDA	83	0.02%	98	0.02%	93	0.01%
TROLEBUS	9	0.0018%	11	0.0018%	11	0.0017%
PAPALLACTA	1	0.0002%	1	0.0002%	1	0.0002%
Suma	532 995	100.00%	608 760	100.00%	639 609	100.00%

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

2.5. CARTERA VENCIDA EEQ S.A.

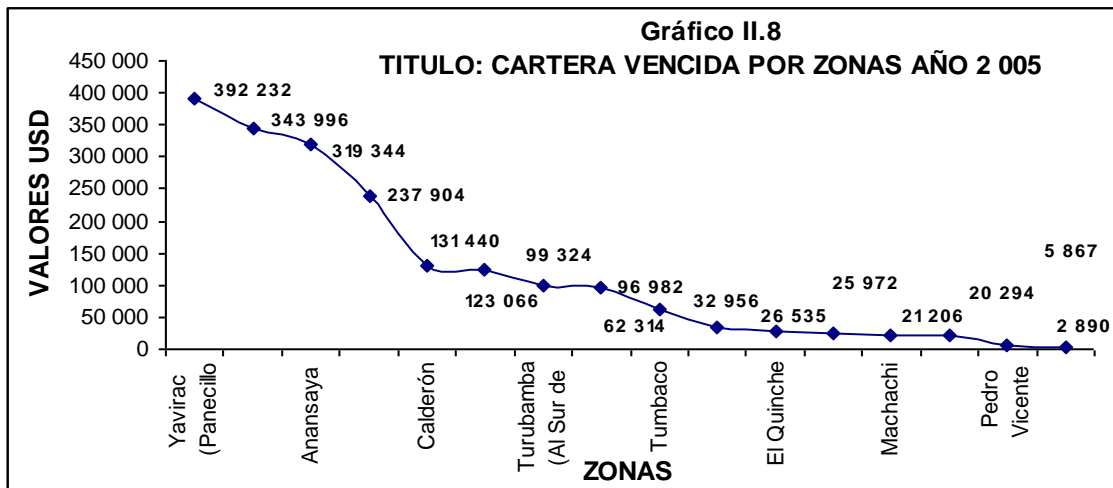
La cartera vencida por conceptos de pago de valores impagos o morosos por servicio de energía eléctrica de la EEQ S.A., a noviembre del año 2 005 se presentan en el cuadro II.4 y en los gráficos II.8 y II.9, con un valor usd 1 942 321, con un número de clientes de 26 465. El cuadro de abajo muestra el análisis y la composición de la cartera vencida por zona, de acuerdo a la ubicación geográfica de la EEQ S.A.

Cuadro II.4
TITULO: CARTERA VENCIDA POR ZONA A NOVIEMBRE 2 005

Descripción	Total Deuda		Total Usuarios	
	Valor USD		Clientes	
Yavirac (Panecillo)	392 232	20.19%	4 158	15.71%
Urinsaya	343 996	17.71%	5 016	18.95%
Anansaya	319 344	16.44%	3 847	14.54%
Grandes Clientes	237 904	12.25%	75	0.28%
Calderón	131 440	6.77%	1 727	6.53%
Sangolquí	123 066	6.34%	1 886	7.13%
Turubamba (Al Sur de M.Valver)	99 324	5.11%	1 782	6.73%
Conocoto	96 982	4.99%	2 285	8.63%
Tumbaco	62 314	3.21%	958	3.62%
Quijos	32 956	1.70%	948	3.58%
El Quinche	26 535	1.37%	1 456	5.50%
San Antonio de Pichincha	25 972	1.34%	733	2.77%
Machachi	21 206	1.09%	515	1.95%
Nanegalito	20 294	1.04%	609	2.30%
Pedro Vicente Maldonado	5 867	0.30%	191	0.72%
Perucho	2 890	0.15%	279	1.05%
TOTAL	1 942 321	100.00%	26 465	100.00%

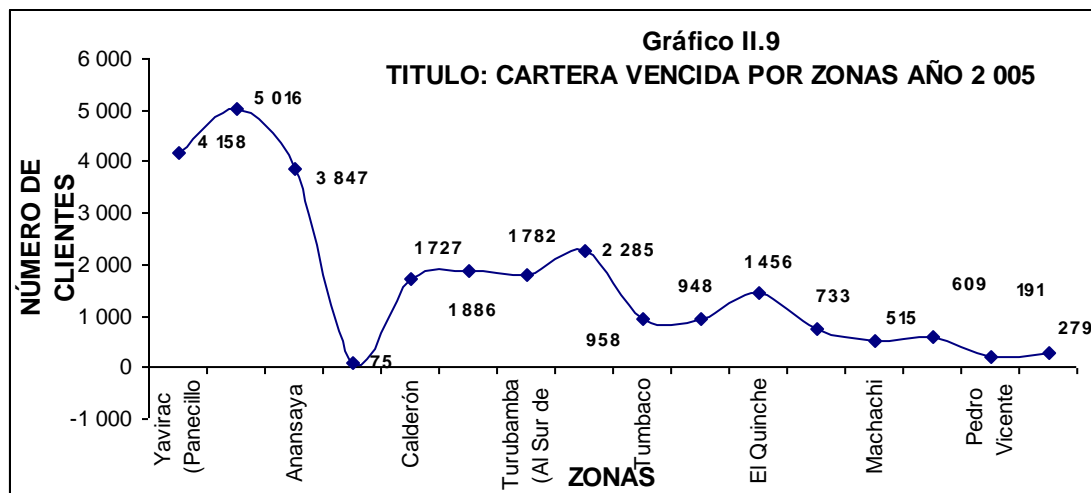
Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

2.5.1. CARTERA VENCIDA POR TIPO DE SERVICIO Y PERIODICIDAD DE MORA DE LA DEUDA EN NÚMERO DE CLIENTES PARA LOS AÑOS 2 003, 2 004 y 2 005.

Cuadro II. 5

TITULO: NÚMERO DE CLIENTES MOROSOS PARA EL AÑO 2 003

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días< 180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	237	10	5	9	2	263	0	263	0.75%
Bombeo de agua	0	4	3	0	0	7	0	7	0.02%
Comercial	2 083	646	282	323	169	3 503	51	3 554	10.07%
Entidad oficial	51	7	4	6	2	70	1	71	0.20%
Industrial	506	186	75	73	50	890	19	909	2.58%
Proyecto Papallacta	1	0	0	0	0	1	0	1	0.00%
Residencial	17 941	5 120	2 369	2 621	1 398	29 449	923	30 372	86.06%
Servicio comunitario	51	24	8	14	10	107	8	115	0.33%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	20 870	5 997	2 746	3 046	1 631	34 290	1 002	35 292	100.00%
>360 Días	59.14%	16.99%	7.78%	8.63%	4.62%	97.16%	2.84%	100.00%	
180 <Días< 360	60.86%	17.49%	8.01%	8.88%	4.76%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

Cuadro II.6

TITULO: VALORES USD ADEUDADOS A LA EEQ S.A. AÑO 2 003

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días<180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	30 512	386	59	251	553	31 762	0	31 762	1.67%
Bombeo de agua	0	1 393	303	0	0	1 696	0	1 696	0.09%
Comercial	91 530	47 221	36 350	42 829	112 983	330 913	16 165	347 078	18.23%
Entidad oficial	8 864	185	603	10 981	78	20 710	1 188	21 898	1.15%
Industrial	61 290	42 526	24 676	34 997	143 608	307 097	26 995	334 092	17.55%
Proyecto Papallacta	6	0	0	0	0	6	0	6	0.00%
Residencial	355 232	203 376	133 389	189 534	139 989	1 021 520	138 649	1 160 170	60.93%
Servicio comunitario	2 319	2 027	473	629	482	5 929	1 446	7 375	0.39%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	549 753	297 114	195 853	279 222	397 692	1 719 634	184 443	1 904 077	100.00%
>360 Días	28.87%	15.60%	10.29%	14.66%	20.89%	90.31%	9.69%	100.00%	
180 <Días< 360	31.97%	17.28%	11.39%	16.24%	23.13%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En los cuadros II.5 y II.6 se pueden apreciar que el mayor número de clientes morosos para el año 2 003, que no han cancelado sus planillas de energía eléctrica están en el tipo Residencial con 86.06% y 60.93% para facturas y valores usd respectivamente.

En segundo lugar del número de clientes morosos que no han cancelado sus facturas de energía eléctrica es del tipo Comercial con 10.07% y 18.23% para facturas y valores usd, correspondientemente.

Por tiempo de vencimiento para el año 2 003, la cartera que tiene mayor impacto es la de 30 días con un porcentaje de participación de 60.86% y 31.97% para facturas y valores usd respectivamente, en deudas menores a un año. Si la morosidad supera los 360 días los porcentajes mas significativos son 59.14% y 28.87% para valores usd y facturas respectivamente.

En segundo puesto están los clientes morosos con una periodicidad de vencimiento de 60 días para el número de facturas y valores usd de 17.49% y 17.28% correspondientemente.

Cuadro II. 7

TITULO: NÚMERO DE CLIENTES MOROSOS PARA EL AÑO 2 004

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días<180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	59	17	9	16	5	106	0	106	0.37%
Bombeo de agua	2	2	1	1	2	8	0	8	0.03%
Comercial	1 583	498	250	373	173	2 877	78	2 955	10.31%
Entidad oficial	29	7	4	8	7	55	2	57	0.20%
Industrial	373	149	78	95	71	766	16	782	2.73%
Proyecto Papallacta	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Residencial	14 190	4 141	2 034	2 406	1 308	24 079	579	24 658	86.01%
Servicio comunitario	59	11	8	10	11	99	5	104	0.36%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	16 295	4 825	2 384	2 909	1 577	27 990	680	28 670	100.00%
>360 Días	56.84%	16.83%	8.32%	10.15%	5.50%		2.37%	100.00%	
180 <Días< 360	58.22%	17.24%	8.52%	10.39%	5.63%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

Cuadro II.8

TITULO: VALORES USD ADEUDADOS A LA EEQ S.A. AÑO 2 004

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días<180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	2 459	1 539	180	1 360	319	5 858	0	5 858	0.30%
Bombeo de agua	155	176	347	552	2 351	3 581	0	3 581	0.19%
Comercial	65 518	73 499	27 873	78 087	66 557	311 533	22 858	334 391	17.30%
Entidad oficial	23 079	6 211	16 419	799	22 931	69 438	13 110	82 548	4.27%
Industrial	58 242	33 559	60 761	70 326	89 991	312 880	25 849	338 728	17.53%
Proyecto Papallacta	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Residencial	285 291	197 141	143 888	251 904	184 916	1 063 140	88 585	1 151 725	59.59%
Servicio comunitario	7 621	182	2 674	1 413	3 123	15 012	769	15 781	0.82%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	442 364	312 308	252 142	404 441	370 188	1 781 442	151 170	1 932 612	100.00%
>360 Días	22.89%	16.16%	13.05%	20.93%	19.15%		7.82%	100.00%	
180 <Días< 360	24.83%	17.53%	14.15%	22.70%	20.78%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En los cuadros II.7 y II.8, se pueden apreciar que el mayor número de clientes morosos que no han cancelado sus planillas de energía eléctrica para el año 2 004, están en el tipo Residencial con 86.01% y 59.59% para facturas y valores usd correspondientemente.

En segundo lugar del número de clientes morosos que no han cancelado sus facturas de energía eléctrica es del tipo Comercial con 10.31% y 17.30% para facturas y valores usd respectivamente.

Por tiempo de vencimiento la cartera para el año 2004, que tiene mayor impacto es la de 30 días con un porcentaje de participación de 58.22% y 24.83% para facturas y valores usd respectivamente, en deudas menores a un año. Si la morosidad supera los 360 días los porcentajes mas significativos son 56.84% y 22.89% para valores usd y facturas correspondientemente.

En segundo puesto están los clientes morosos con una periodicidad de vencimiento de 60 días para el número de facturas y valores usd de 17.24% y 17.53% respectivamente.

Cuadro II.9

TITULO: NÚMERO DE CLIENTES MOROSOS PARA EL AÑO 2 005

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días<180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	134	223	8	9	8	382	4	386	1.41%
Bombeo de agua	0	0	2	0	0	2	0	2	0.01%
Comercial	1 539	573	291	379	317	3 099	55	3 154	11.49%
Entidad oficial	28	20	10	8	3	69	2	71	0.26%
Industrial	337	138	73	102	62	712	10	722	2.63%
Proyecto Papallacta	0	0	1	0	0	1	0	1	0.00%
Residencial	13 043	4 078	1 718	2 297	1 389	22 525	449	22 974	83.71%
Servicio comunitario	85	18	8	12	6	129	6	135	0.49%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	15 166	5 050	2 111	2 807	1 785	26 919	526	27 445	100.00%
>360 Días	55.26%	18.40%	7.69%	10.23%	6.50%		1.92%	100.00%	
180 <Días< 360	56.34%	18.76%	7.84%	10.43%	6.63%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

Cuadro II.10

TITULO: VALORES USD ADEUDADOS A LA EEQ S.A. AÑO 2 005

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días< 180	180<Días<360	Hasta 1 año	>360 Días	Total	Porcentaje
Asistencia soc. y benef. Púb.	8 810	23 904	398	1 495	431	35 038	599	35 637	2.32%
Bombeo de agua	0	0	967	0	0	967	0	967	0.06%
Comercial	67 756	53 376	29 055	53 793	38 176	242 155	18 089	260 245	16.91%
Entidad oficial	6 344	3 170	1 167	390	87	11 157	2 195	13 352	0.87%
Industrial	44 533	37 619	21 855	40 371	35 963	180 342	2 147	182 489	11.86%
Proyecto Papallacta	0	0	4	0	0	4	0	4	0.00%
Residencial	243 679	183 537	107 523	219 583	167 502	921 824	98 992	1 020 816	66.33%
Servicio comunitario	6 456	1 163	2 035	873	3 802	14 328	11 181	25 509	1.66%
Trolebús	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	377 578	302 770	163 003	316 505	245 960	1 405 816	133 204	1 539 020	100.00%
>360 Días	24.53%	19.67%	10.59%	20.57%	15.98%		8.66%	100.00%	
180 <Días< 360	26.86%	21.54%	11.59%	22.51%	17.50%	100.00%			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En los cuadros II.9 y II.10 se pueden apreciar que el mayor número de clientes morosos que no han cancelado sus planillas de energía eléctrica para el año 2005, están en el tipo Residencial con 83.71% y 66.33% para facturas y valores usd respectivamente.

En segundo lugar del número de clientes morosos que no han cancelado sus facturas de energía eléctrica es del tipo Comercial con 11.49% y 16.91% para facturas y valores usd correspondientemente.

Por tiempo de vencimiento la cartera para el año 2005, que tiene mayor impacto es la de 30 días con un porcentaje de participación de 56.34% y 26.86% para facturas y valores usd respectivamente, en deudas menores a un año.

Si la morosidad supera los 360 días los porcentajes mas significativos son 55.26% y 24.53% para valores usd y facturas respectivamente.

En segundo puesto están los clientes morosos con una periodicidad de vencimiento de 60 días para el número de facturas y valores usd de 18.76% y 21.54% correspondientemente.

2.5.2. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LA FACTURACIÓN Y LA RECAUDACIÓN NETA DE LA EEQ S.A. PARA LOS AÑOS 2 003, 2 004 y 2 005.

Cuadro II.11

TITULO: RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN NETA AÑO 2 003

Fecha	Recaudación	Facturación Neta	Recaudación Acumulada	Facturación Acumulada	Var. Absoluta	Var. Relativa
ENE-2003	17 904 114	16 480 157				
FEB-2003	14 981 811	16 033 953	32 885 925	32 514 110	-371 815	-1.13%
MAR-2003	16 447 769	16 545 388	49 333 694	49 059 499	-274 195	-0.56%
ABR-2003	16 455 201	16 891 077	65 788 895	65 950 576	161 680	0.25%
MAY-2003	17 368 838	18 390 818	83 157 733	84 341 394	1 183 661	1.42%
JUN-2003	16 801 856	16 893 480	99 959 589	101 234 873	1 275 284	1.28%
JUL-2003	17 797 675	18 841 140	117 757 264	120 076 014	2 318 750	1.97%
AGO-2003	17 375 354	16 977 733	135 132 618	137 053 746	1 921 128	1.42%
SEP-2003	17 264 326	17 714 720	152 396 944	154 768 466	2 371 522	1.56%
OCT-2003	18 494 489	19 946 884	170 891 433	174 715 350	3 823 917	2.24%
NOV-2003	17 686 756	19 384 259	188 578 189	194 099 608	5 521 420	2.93%
DIC-2003	19 002 560	18 483 849	207 580 749	212 583 457	5 002 708	2.41%
TOTAL	207 580 749	212 583 457				

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.11 se puede apreciar la Recaudación Y Facturación Neta mensual del año 2 003 en valores usd, se puede apreciar que existe una diferencia entre ambas de 5 002 708, que es un 2.41% de la Recaudación Efectiva comparada con la Facturación Neta, cabe aclarar que los valores adeudados por los clientes morosos deben pasar de los treinta días para considerarse en mora, y se recarga al consumo de la factura de energía eléctrica del mes siguiente con impuestos y multas.

Cuadro II.12

TITULO: RECUADACIÓN Y FACTURACIÓN NETA AÑO 2 004

Fecha	Recaudación	Facturación Neta	Recaudación Acumulada	Facturación Acumulada	Var. Absoluta	Var. Relativa
ENE-2004	19 258 861	18 743 490				
FEB-2004	17 145 587	18 314 695	36 404 448	37 058 185	653 737	1.80%
MAR-2004	19 755 995	19 204 336	56 160 444	56 262 522	102 078	0.18%
ABR-2004	18 639 039	19 009 138	74 799 483	75 271 659	472 176	0.63%
MAY-2004	18 047 764	19 506 175	92 847 248	94 777 835	1 930 587	2.08%
JUN-2004	19 354 153	18 322 600	112 201 400	113 100 434	899 034	0.80%
JUL-2004	18 686 166	19 205 665	130 887 567	132 306 099	1 418 533	1.08%
AGO-2004	18 555 384	18 641 612	149 442 951	150 947 711	1 504 761	1.01%
SEP-2004	17 994 842	18 879 310	167 437 792	169 827 021	2 389 229	1.43%
OCT-2004	18 426 116	21 540 749	185 863 909	191 367 770	5 503 862	2.96%
NOV-2004	18 651 657	19 374 351	204 515 565	210 742 121	6 226 555	3.04%
DIC-2004	18 729 559	19 701 392	223 245 124	230 443 513	7 198 389	3.22%
TOTAL	223 245 124	230 443 513				

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.12 se puede apreciar la Recaudación Y Facturación Neta mensual del año 2 004 en valores usd, se puede apreciar que existe una diferencia entre ambas de 7 198 389, que es un 3.22% de la Recaudación Efectiva comparada con la Facturación Neta, cabe aclarar que los valores adeudados por los clientes morosos deben pasar de los treinta días para considerarse en mora, y se recarga al consumo de la factura de energía eléctrica del mes siguiente con impuestos y multas.

Cuadro II.13

TITULO: RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN NETA AÑO 2 005

Fecha	Recaudación	Facturación Neta	Recaudación Acumulada	Facturación Acumulada	Var. Absoluta	Var. Relativa
ENE-2005	19 119 794	20 084 191				
FEB-2005	18 332 646	19 359 372	37 452 440	39 443 564	1 991 124	5.32%
MAR-2005	19 611 048	20 688 902	57 063 488	60 132 466	3 068 978	5.38%
ABR-2005	19 316 499	19 807 077	76 379 987	79 939 543	3 559 556	4.66%
MAY-2005	20 044 601	20 027 617	96 424 588	99 967 160	3 542 572	3.67%
JUN-2005	20 178 224	20 544 072	116 602 812	120 511 232	3 908 420	3.35%
JUL-2005	19 586 206	19 918 443	136 189 017	140 429 675	4 240 658	3.11%
AGO-2005	21 657 663	20 017 711	157 846 680	160 447 386	2 600 706	1.65%
SEP-2005	20 320 996	20 442 203	178 167 676	180 889 588	2 721 912	1.53%
OCT-2005	18 146 795	20 643 331	196 314 472	201 532 919	5 218 448	2.66%
NOV-2005	19 774 467	20 215 183	216 088 938	221 748 102	5 659 164	2.62%
DIC-2005	20 986 081	20 516 698	237 075 019	242 264 800	5 189 781	2.19%
TOTAL	237 075 019	242 264 800				

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.13 se puede apreciar la Recaudación Y Facturación Neta mensual del año 2 005 en valores usd, se puede apreciar que existe una diferencia entre ambas de 5 189 781, que es un 2.19% de la Recaudación Efectiva comparada con la Facturación Neta, cabe aclarar que los valores adeudados por los clientes morosos deben pasar de los treinta días para considerarse en mora, y se recarga al consumo de la factura de energía eléctrica del mes siguiente con impuestos y multas.

Se aplicó la frecuencia acumulada en los cuadros II.11, II.12 y II.13 tanto en la Recaudación como en la Facturación para los años 2 003, 2 004 y 2 005, debido a los planes de vencimientos rezagados que se emiten en meses posteriores al que deberían corresponder.

Los valores aquí presentados corresponden a los archivos históricos del Departamento de Recaudación en su informe de labores y Estadísticas de Recaudación de los años, 2 003, 2 004 y 2 005, la información fue proporcionada por el SIDECOM, cuadrada con el Departamento de Contabilidad.

2.5.2.1. Análisis de la Recaudación histórica.

Cuadro II.14

TITULO: COMPARATIVO DE LA RECAUDACIÓN EEQ S.A.

AÑOS	Recaudación histórica	Recaudación modificada	Diferencia entre Recaudaciones
2 003	207 580 749	207 603 254	22 505
2 004	223 245 124	222 516 704	-728 420
2 005	237 075 019	237 070 682	-4 337

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.14 se puede apreciar la variación inexplicable entre la Recaudación histórica que reposa en los archivos del Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., y la información obtenida el 2006-04-20 en el programa Discoverer Oracle llamada Recaudación modificada.

2.5.3. CARTERA INACTIVA EEQ S.A. EN FACTURAS Y VALORES USD PARA LOS AÑOS, 2 000, 2 001, 2 002, 2 003, 2 004 y 2 005.

Cuadro II.15

TITULO: ANÁLISIS DE LA CARTERA INACTIVA

Años	Número de Facturas	Valores USD	Crecimiento Anual		Crecimiento año base 2 000	
2 000	1 605	38 018				
2 001	1 252	68 949	30 931	81.36%	30 931	81.36%
2 002	1 581	145 872	76 924	111.57%	107 855	283.70%
2 003	2 753	348 490	202 618	138.90%	310 472	816.65%
2 004	3 582	505 428	156 938	45.03%	467 411	1 229.46%
2 005	3 538	591 148	85 720	16.96%	553 130	1 454.93%
TOTAL	14 311	1 697 905	110 626	78.76%		

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro II.15, muestra que para el período de estudio del año 2 000 en adelante se tiene facturas que representan a cada cliente moroso que no ha realizado ninguna gestión por cancelar los valores adeudados por el servicio recibido.

La cartera inactiva es aquella que se acumula durante un período de 5 años adeudados se realiza la provisión de incobrables es decir que para el año 2 000, los mil seiscientos cinco clientes con un valor usd de 38 017.66, tuvieron una morosidad desde el año 1 995.

Si la cartera inactiva es de los años 2 001, 2 002, 2 003, 2 004 y 2 005, los valores usd y facturas por concepto de deudas no canceladas de energía eléctrica corresponden a los años 1 996, 1997, 1998, 1999 y 2 000 correspondientemente de la cartera inactiva.

En el año 2 001 se tiene 1 252 clientes morosos con un valor usd 68 948.57, en el año 2 002 se tiene un número de clientes impagos incobrables de 1 581 con valores usd monetarios por 145 872.35, en el año 2 003 se tiene un número de clientes de 2 753 impagos con un valor usd 348 490.14, en el año 2 004 con un número de clientes morosos 3 582 con un valor usd 505 428.29.

Para el año 2 005 se tiene 3 538 clientes con un valor usd 591 147.85 lo que demuestra que no existe mayor gestión por parte de la Dirección de Comercialización y la Dirección Financiera de la EEQ S.A., en recuperar valores usd impagos por concepto de energía eléctrica, lo que origina en una pérdida económica de 591 147.85.

Si se analiza el crecimiento anual de la cartera inactiva tomando como inicio el año 2 000 se tiene una variación absoluta en valores usd para el año 2 001 de 30 931 con un crecimiento del 81.36%, el año 2 002 tiene una variación absoluta con un valor usd 76 924 con un crecimiento del 111.57%, en el año 2 003 tiene una variación absoluta con un valor usd de 202 618 y un porcentaje de crecimiento del 138.90%, para el año 2 004 se tiene una variación absoluta con un valor usd 156 938 y un crecimiento del 45.03%, en el año 2 005 se tiene una crecimiento en valor absoluto de 85 720 y un porcentaje del 16.96%.

Otro análisis importante es si se toma como año base el año 2 000 y se compara el crecimiento con los años siguientes, por ejemplo si comparamos el año 2 001 con el año base, tenemos un crecimiento en valores usd 30 931 que equivale a un 81.36%, en el año 2 002 se tiene un crecimiento en valores usd 107 855 con un porcentaje del 283.70%, en el año 2 003 se tiene un crecimiento en valores usd 310 472 con un porcentaje 816.65%, en el año 2 004 se tiene un crecimiento en valores usd 467 411 con un porcentaje del 1 229.46% y en el año 2 005 se tiene un crecimiento con un valor usd 553 130 y un porcentaje del 1 454.93%.

Se puede decir que el porcentaje de crecimiento de 1 454.93% con un valor usd de 553 130 demuestra la falta de preocupación por parte de la Gerencia General por recuperar estos valores usd y también no considera la realidad económica de la Empresa Eléctrica Quito S.A., sin importar que se siga despilfarrando los recursos económicos y financieros.

Otra información relevante de la cartera inactiva del cuadro II.15 es que los valores usd de los años 2 000 a 2 005 no se acumulan para el año siguiente por concepto de cartera inactiva, es decir que no se suman clientes ni valores usd, que después de cinco años de morosidad la deuda con la EEQ S.A., prescribe y los clientes morosos son perdonados de sus valores impagos de acuerdo a la normativa del Sector Eléctrico.

2.6. ANÁLISIS ECONÓMICO – FINANCIERO PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

2.6.1. AGENCIAS DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

Para analizar los Gastos que incurre el Departamento de Recaudación por realizar la Actividad Económica de receptor valores por concepto de venta de energía eléctrica a los abonados, se tomo en cuenta la Pro forma Presupuestaria 2005, Anexo No. 2.2., con el centro de costo 51 200, perteneciente al Departamento de Recaudación.

Cuadro II.16

TITULO: COSTOS DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN. CENTRO DE COSTO 51 200

TIPO DE GASTOS Y COSTOS		USD	%
		ANUAL	
Gasto servicios diversos			
Transporte de valores		\$ 9 600.0	0.52%
TOTAL COSTOS VARIABLES		\$ 9 600.0	0.52%
Gasto Empleados		\$ 1 776 029.9	96.18%
de Planta	\$ 1 722 701.9		
Tercerizados	\$ 53 328.0		
Gasto Arriendo Locales		\$ 3 022.8	0.16%
Aeropuerto	\$ 290.2		
Centro	\$ 1 135.7		
Inca	\$ 891.9		
Solanda	\$ 365.1		
Chiriyacu	\$ 339.9		
Gasto de reparación y adecuación de equipos		\$ 4 200.0	0.23%
Gasto de reparación y adecuación de locales		\$ 20 000.0	1.08%
Gasto de contratación de asesoría técnica		\$ 10 752.0	0.58%
Gasto en suministro y enseres menores		\$ 22 929.0	1.24%
TOTAL COSTOS FIJOS		\$ 1 836 933.6	99.48%
TOTAL COSTOS RECAUDACION		\$ 1 846 533.6	100.00%
Pérdida Cartera Inactiva		\$ 591 147.9	
COSTO TOTAL		\$ 2 437 681.5	
No. TRASACCIONES		2 903 081	
COSTO POR TRANSACCION		\$0.84	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

La técnica del análisis vertical aplicada al detalle de costos de la EEQ S.A., se puede apreciar que el Gasto con la mayor incidencia es el Gasto de Empleados de Planta con un desembolso anual usd \$ 1 722 701 con el 96.18%.

El segundo rubro en orden del gasto es el de suministro y enseres menores con un valor de \$ 22 929 y con el 1.24%, que se relaciona al desenvolvimiento de las operaciones realizadas por el Departamento de Recaudación.

El tercer concepto en orden del gasto es el de reparación y adecuación de locales con un valor usd 20 000 y un porcentaje del 1.08%, esto se debe principalmente a que como la mayoría de las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., son arrendadas y todos los años es necesario suscribir un nuevo contrato de arrendamiento lo que ocasiona muchos gastos en caso de que no se decida seguir con el contrato de arrendamiento y se vea en la necesidad de buscar un nuevo local y adecuarlo a las necesidades de los clientes y de la EEQ S.A.

La cartera inactiva se la considera como pérdida debido a que el Departamento de Recaudación como dueño del Proceso Comercial de Recaudación es responsable del Subproceso de Recuperación de cartera y por políticas inadecuadas de la Jefatura de la División Técnica Comercial se prohibió la recuperación de valores y el tratamiento a los clientes morosos de cartera inactiva llamados por la EEQ S.A., clientes desconectados con saldo.

Si se suman los valores usd provenientes del costo total de Recaudar facturas de energía eléctrica en Agencias de la EEQ S.A., por un valor usd 974 316.9 y los valores usd 591 147.98 por concepto de cartera inactiva, se tienen un costo total de la actividad del Departamento de Recaudación por un valor usd 1 565 464.80.

Si al costo total se lo divide para el número de facturas de energía eléctrica Recaudadas en Agencias propias de la EEQ S.A. se tiene un costo promedio por factura Recaudada en Agencia de la EEQ S.A., cuyo valor usd 0.84.

Cuadro II.17

TITULO: BIENES AGENCIAS EEQ S.A.

Agencias	Valor Activos
Mariana de Jesús	6 843
El Inca	20 091
Aeropuerto	14 422
Centro	16 071
Chiriyacu	16 874
Solanda	18 521
Las Casas	6 045
Total	98 867

Fuente: Control Bienes EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro II.17, muestra el valor usd de los bienes de las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., cuyo valor usd total es de 98 867, pero es importante saber que los bienes ya están depreciados por lo que sus valores en libros es de cero.

2.6.2. CAR DE PERSONAS NATURALES Y SERVIPAGOS.

El costo de Recaudación por una planilla de energía eléctrica Recaudada por un CAR es de usd 0.16 centavos más I.V.A., lo que da un valor total usd 0.1792 centavos que cancela la EEQ S.A., por el servicio externo de Recaudación por ventanilla.

Cuadro II.18

**TITULO: COMPARATIVO HISTÓRICO DE LA RECAUDACIÓN EN CAR DE PERSONAS
NATURALES Y SERVIPAGOS EN NÚMERO DE FACTURAS.**

Meses	CAR de personas naturales			Servipagos			TOTAL			Variación	
	2 003	2 004	2 005	2 003	2 004	2 005	2 003	2 004	2 005	2 005-2 003	2 005-2 004
Enero	16 486	21 833	136 247	0	2 413	23 052	16 486	24 246	159 299	866.27%	557.01%
Febrero	13 224	21 359	152 098	0	1 477	23 671	13 224	22 836	175 769	1229.17%	669.70%
Marzo	13 796	32 193	163 302	0	9 723	25 373	13 796	41 916	188 675	1267.61%	350.13%
Abril	15 696	33 033	161 932	0	14 427	25 450	15 696	47 460	187 382	1093.82%	294.82%
Mayo	16 636	33 585	169 001	0	16 124	26 361	16 636	49 709	195 362	1074.33%	293.01%
Junio	14 768	48 677	167 395	0	21 236	27 945	14 768	69 913	195 340	1222.72%	179.40%
Julio	16 041	65 700	174 544	0	18 345	27 389	16 041	84 045	201 933	1158.86%	140.27%
Agosto	17 325	84 034	175 617	0	22 688	31 713	17 325	106 722	207 330	1096.71%	94.27%
Septiembre	19 041	99 987	185 389	0	17 773	29 784	19 041	117 760	215 173	1030.05%	82.72%
Octubre	19 002	119 673	184 547	0	20 623	30 374	19 002	140 296	214 921	1031.04%	53.19%
Noviembre	19 820	129 126	187 171	414	24 148	31 290	20 234	153 274	218 461	979.67%	42.53%
Diciembre	20 326	132 843	197 557	2 345	26 251	36 324	22 671	159 094	233 881	931.63%	47.01%
TOTAL	202 161	822 043	2 054 800	2 759	195 228	338 726	204 920	1 017 271	2 393 526	1068.03%	135.29%
Fee x Comisión (0.16 + IVA)	36 227	147 310	368 220	494	34 985	60 700	36 722	182 295	428 920		

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.18 se puede apreciar que existe un crecimiento acelerado en la Recaudación de facturas de energía eléctrica realizada por los CAR, de un 1 068.03% del período del año 2 005 comparado con el 2 003 y del 135.29% del período del año 2 005 comparado con el 2 004.

Se puede decir que en el año 2 005 el pago del Fee por comisión a los CAR de personas naturales y Servipagos por un valor monetario usd de 428 920.

En el cuadro II.19 se puede apreciar el crecimiento de los valores usd por concepto de Recaudación a través de los CAR de personas naturales y Servipagos, si se compara el año 2 005 con el año 2 003 con un crecimiento del 1 720.12% y de los años 2 005 con el 2 004 con un crecimiento del 182.89%.

Esto se aprecia en los valores ya que en el año 2 003 se Recaudaba un valor usd de 2 982 459, y en el año 2 005 se Recauda un valor usd 54 284 462, siendo un valor considerable por Recaudación de facturas de energía eléctrica.

Cuadro II.19

**TITULO: COMPARATIVO HISTÓRICO DE LA RECAUDACIÓN EN CAR DE PERSONAS
NATURALES Y SERVIPAGOS EN VALORES USD.**

Meses	CAR de personas naturales			Servipagos			TOTAL			Variación	
	2 003	2 004	2 005	2003	2 004	2 005	2 003	2 004	2 005	2 005-2 003	2 005-2 004
Enero	209 641	372 198	3 032 443	0	37 131	463 888	209 641	409 329	3 496 331	1 567.77%	754.16%
Febrero	175 843	376 573	3 420 177	0	23 472	467 686	175 843	400 045	3 887 863	2 110.99%	871.86%
Marzo	183 129	551 490	3 568 311	0	203 408	487 154	183 129	754 898	4 055 465	2 114.54%	437.22%
Abril	212 645	598 225	3 572 470	0	321 252	496 066	212 645	919 477	4 068 536	1 813.30%	342.48%
Mayo	221 963	613 914	4 010 193	0	312 145	526 456	221 963	926 059	4 536 649	1 943.88%	389.89%
Junio	198 950	938 012	3 994 754	0	393 522	566 890	198 950	1 331 534	4 561 644	2 192.86%	242.59%
Julio	208 146	1 203 790	4 019 943	0	343 519	564 570	208 146	1 547 309	4 584 514	2 102.55%	196.29%
Agosto	248 620	1 571 162	4 069 117	0	422 905	632 556	248 620	1 994 067	4 701 672	1 791.11%	135.78%
Septiembre	285 035	1 693 185	4 265 646	0	342 972	601 056	285 035	2 036 157	4 866 702	1 607.41%	139.01%
Octubre	305 285	2 054 639	4 119 328	0	406 277	602 705	305 285	2 460 916	4 722 033	1 446.76%	91.88%
Noviembre	334 932	2 624 448	4 274 180	6 873	477 204	626 961	341 805	3 101 652	4 901 141	1 333.90%	58.02%
Diciembre	354 213	2 801 830	5 189 313	37 186	506 080	712 601	391 398	3 307 910	5 901 914	1 407.91%	78.42%
TOTAL	2 938 401	15 399 466	47 535 873	44 059	3 789 887	6 748 589	2 982 459	19 189 353	54 284 462	1 720.12%	182.89%

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

Cuadro II.20

TITULO: COSTOS DE LOS CAR DE PERSONAS NATURALES Y SERVIPAGOS AÑO 2 005

	USD	
	ANUAL	%
Fee por transacción a los CAR	428 920	94.73%
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 428 920	94.73%
Gasto Empleados EEQ S.A.	10 866	2.40%
Gasto en suministro y enseres menores	3 000	0.66%
Gasto Varios	10 000	2.21%
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 23 866	5.27%
TOTAL COSTOS RECAUDACION CAR	\$ 452 786	100.00%
No. TRASACCIONES	2 393 526	
COSTO POR TRANSACCION	\$ 0.19	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.20 se puede apreciar que el costo promedio por factura de los CAR de personas naturales y Servipagos que no son CAR Bancos, es de un valor usd 0.19, incluido los sueldos de empleados que laboran en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., que se dedican la mitad de su tiempo a fiscalizar los CAR y enviar la información y preparar la liquidación por la prestación de los servicios de Recaudación a los CAR, que equivale a las actividades que realiza el jefe de la Sección Especial de la EEQ S.A. y cinco Recaudadores que desempeñan funciones relacionadas a los CAR y no realizan funciones de Recaudador en las Agencias de la EEQ S.A.

También es importante analizar que en el año 2 003 se contaba con 13 CAR, en el año 2 004 con 32 CAR y en el 2 005 con 52 CAR, que no son Bancos.

2.6.3 AGENCIAS DE RECAUDACIÓN RURALES DE LA EEQ S.A.

Cuadro II.21

TITULO: COSTOS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMA RURAL. CENTRO DE COSTO 51 300

		USD ANUAL	%
Gasto servicios diversos			
Transporte de valores		\$ 17 828.6	6.94%
TOTAL COSTOS VARIABLES		\$ 17 828.6	6.94%
Gasto Empleados		\$ 95 764.0	37.28%
de Planta	\$ 70 764.0		
Tercerizados	\$ 25 000.0		
Gasto de reparación y adecuación de equipos		\$ 3 000.0	1.2%
Gasto de reparación y adecuación de locales		\$ 16 699.0	6.5%
Gasto de contratación de asesoría técnica		\$ 10 752.0	4.2%
Gasto de arriendo vehic. Y semovientes		\$ 30 000.0	11.7%
Gasto diversos		\$ 2 466.6	1.0%
Gasto oficina		\$ 10 042.1	3.9%
Gasto equipos menores		\$ 13 762.6	5.4%
Gasto en suministro y enseres menores		\$ 56 566.0	22.0%
TOTAL COSTOS FIJOS		\$ 239 052.4	93.06%
TOTAL COSTOS RECAUDACION		\$ 256 880.9	100.00%
COSTO TOTAL		\$ 256 880.9	100.0%
No. TRASACCIONES		744 732	
COSTO POR TRANSACCION		\$0.34	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Sistema Rural EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.21 se puede apreciar mediante la técnica del análisis vertical aplicada al detalle de costos del Departamento de Sistema Rural que se dedica a Recaudar planillas de energía eléctrica, se puede apreciar que el gasto con la mayor incidencia es el gasto de empleados de planta con un desembolso anual usd \$ 70 764 que sumados a los empleados de contrato o mercerizados con un valor usd 25 000 dan un valor usd total de 95 764 con el 37.28%.

En el Anexo No 2.3. se encuentra la Pro forma Presupuestaria del Departamento de Sistema Rural con su Centro de Costo 51 300.

El segundo rubro en orden del gasto es el de suministro y enseres menores con un valor de \$ 56 566 y con el 22.0%, que se relaciona al desenvolvimiento de las operaciones realizadas por el Departamento de Sistema Rural.

El tercer concepto en orden del gasto es el de arriendo de vehículos y semovientes con un valor usd 30 000 y un porcentaje del 11.7%, esto se debe principalmente al gasto de arriendo de locales para Recaudar planillas de energía eléctrica Rurales y un pequeño porcentaje para el arriendo provisional de vehículos.

Si al costo total se lo divide para el número de facturas de energía eléctrica Recaudadas en Agencias Rurales de la EEQ S.A. se tiene un costo promedio por factura Recaudada de usd 0.34.

2.6.4 CENTRO AUTORIZADO DE RECAUDACIÓN RURAL.

La Recaudación a través de los CAR Rurales son de personas naturales, tienen un costo cuyo valor usd 0.19 más I.V.A., lo que da un valor usd 0.2128, también es importante saber que en el año 2 003 existían 51 CAR Rurales, en el año 2005 son 62 CAR Rurales.

Cuadro II.22

TITULO: COSTOS DE LOS CAR RURALES AÑO 2 005

	USD ANUAL	%
Fee por transacción CAR Rurales	144 402	76.83%
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 144 402	76.83%
Gasto Empleados EEQ S.A.	15 000	7.98%
Gasto en suministro y enseres menores	16 550	8.81%
Gasto Varios	12 000	6.38%
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 43 550	23.17%
TOTAL COSTOS CAR RURALES	\$ 187 952	100.00%
No. TRASACCIONES	678 581	
COSTO POR TRANSACCION	\$ 0.28	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Sistema Rural EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

El cuadro II.22 nos muestra que el costo promedio por factura Recaudada en un CAR Rural tiene como valor usd 0.28.

Es importante analizar que el costo por factura Recaudada en los CAR Rurales es mayor que el costo por factura Recaudada en los CAR Urbanos debido a la dispersión de los clientes que cancelan sus planillas por concepto de consumo de energía eléctrica en el Área de concesión de la EEQ S.A., que aparece en el Anexo No. 2.4.

El cuadro II.23 muestra la Recaudación a través de los CAR Rurales, que para el año 2 004 tiene un número total de facturas de 487 288 y un valor usd de 6 300 003, para el año 2005 tiene un incremento en el número de facturas de energía eléctrica del 39.26% con un valor 678 581, y un incremento del 62.15% cuyo valor usd 10 215 409.

Cuadro II.23

TITULO: FACTURAS Y VALORES USD DE LOS CAR RURALES AÑOS 2 004 Y 2 005

Meses					Variación Relativa	
	2 004		2 005		2005-2004	
	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd
Enero	32 857	401 443	47 808	656 407	45.50%	63.51%
Febrero	27 843	334 709	50 245	746 585	80.46%	123.05%
Marzo	43 212	525 195	54 076	766 075	25.14%	45.86%
Abril	34 467	428 546	49 392	741 954	43.30%	73.13%
Mayo	38 546	469 249	52 799	749 058	36.98%	59.63%
Junio	40 239	480 179	50 592	765 544	25.73%	59.43%
Julio	40 074	500 248	53 233	789 987	32.84%	57.92%
Agosto	43 610	552 075	63 459	956 445	45.51%	73.25%
Septiembre	46 433	636 261	63 662	975 796	37.11%	53.36%
Octubre	44 294	638 677	64 838	994 149	46.38%	55.66%
Noviembre	49 002	694 790	62 394	1 051 488	27.33%	51.34%
Diciembre	46 711	638 630	66 083	1 021 921	41.47%	60.02%
TOTAL	487 288	6 300 003	678 581	10 215 409	39.26%	62.15%
Fee x Comisión (0.19 + IVA)	103 695		144 402		39.26%	

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

2.6.5. LUCRO CESANTE DE LOS CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN BANCOS.

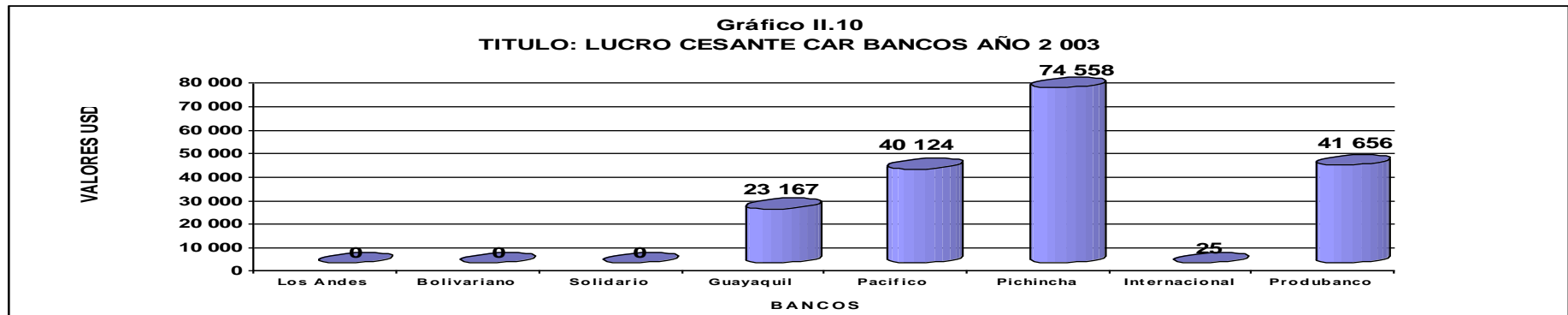
Cuadro II.24

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 003

BANCOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Valor usd															
Los Andes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolivariano		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solidario		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guayaquil	1 641 960	4 633	9 267	13 900	18 534	23 167	27 801	32 434	37 068	41 701	46 335	50 968	55 602	60 235	64 869	69 502
Pacifico	2 843 717	8 025	16 049	24 074	32 099	40 124	48 148	56 173	64 198	72 223	80 247	88 272	96 297	104 322	112 346	120 371
Pichincha	5 284 184	14 912	29 823	44 735	59 646	74 558	89 469	104 381	119 292	134 204	149 115	164 027	178 938	193 850	208 761	223 673
Internacional	1 781	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75
Produbanco	2 952 333	8 331	16 662	24 994	33 325	41 656	49 987	58 319	66 650	74 981	83 312	91 644	99 975	108 306	116 637	124 969
Lucro Cesante Total		35 906	71 812	107 718	143 624	179 530	215 436	251 342	287 248	323 154	359 060	394 966	430 872	466 778	502 684	538 590

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

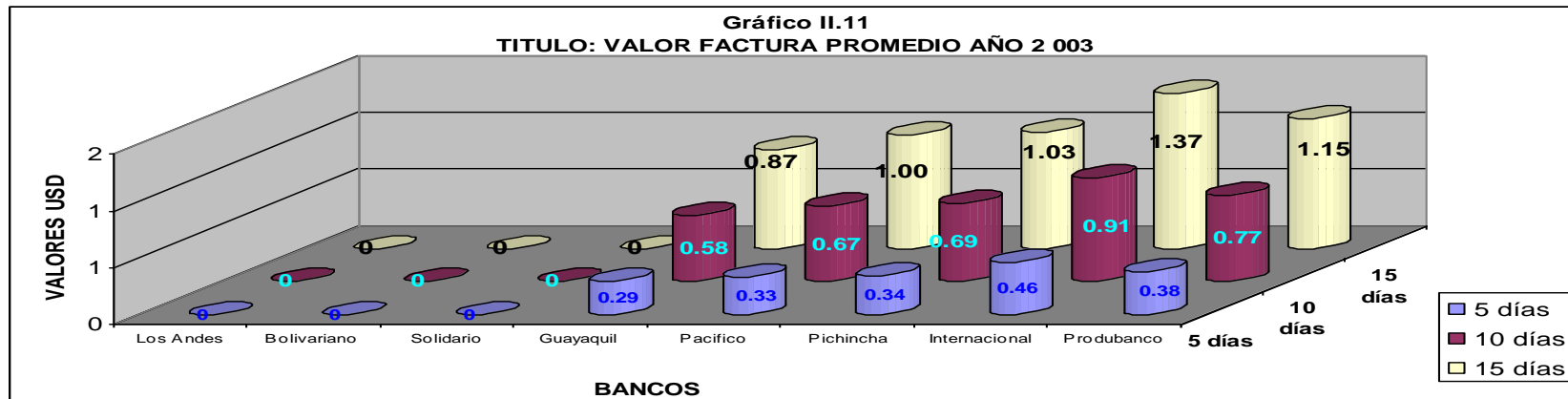
Cuadro II.25

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 003 EN FACTURAS

BANCOS	Facturas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Los Andes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolivariano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solidario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guayaquil	79 495	0.06	0.12	0.17	0.23	0.29	0.35	0.41	0.47	0.52	0.58	0.64	0.70	0.76	0.82	0.87
Pacifico	120 032	0.07	0.13	0.20	0.27	0.33	0.40	0.47	0.53	0.60	0.67	0.74	0.80	0.87	0.94	1.00
Pichincha	217 264	0.07	0.14	0.21	0.27	0.34	0.41	0.48	0.55	0.62	0.69	0.75	0.82	0.89	0.96	1.03
Internacional	55	0.09	0.18	0.27	0.37	0.46	0.55	0.64	0.73	0.82	0.91	1.01	1.10	1.19	1.28	1.37
Produbanco	108 882	0.08	0.15	0.23	0.31	0.38	0.46	0.54	0.61	0.69	0.77	0.84	0.92	0.99	1.07	1.15
Costo Factura Promedio		0.07	0.14	0.22	0.29	0.36	0.43	0.51	0.58	0.65	0.72	0.80	0.87	0.94	1.01	1.09

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

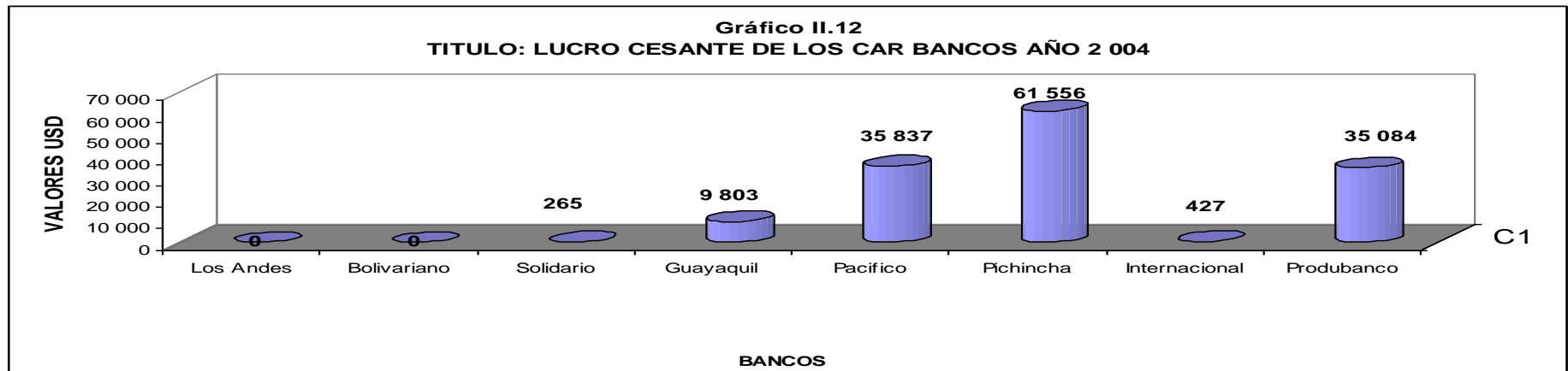
Cuadro II.26

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 004.

BANCOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Valor usd															
Los Andes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolivariano		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solidario	18 756	53	106	159	212	265	318	370	423	476	529	582	635	688	741	794
Guayaquil	694 751	1 961	3 921	5 882	7 842	9 803	11 763	13 724	15 684	17 645	19 605	21 566	23 526	25 487	27 447	29 408
Pacifico	2 539 920	7 167	14 335	21 502	28 670	35 837	43 005	50 172	57 340	64 507	71 674	78 842	86 009	93 177	100 344	107 512
Pichincha	4 362 732	12 311	24 623	36 934	49 245	61 556	73 868	86 179	98 490	110 801	123 113	135 424	147 735	160 047	172 358	184 669
Internacional	30 298	85	171	256	342	427	513	598	684	769	855	940	1 026	1 111	1 197	1 282
Produbanco	2 486 556	7 017	14 034	21 051	28 067	35 084	42 101	49 118	56 135	63 152	70 169	77 185	84 202	91 219	98 236	105 253
Lucro Cesante Total		28 595	57 189	85 784	114 378	142 973	171 567	200 162	228 756	257 351	285 945	314 540	343 134	371 729	400 323	428 918

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

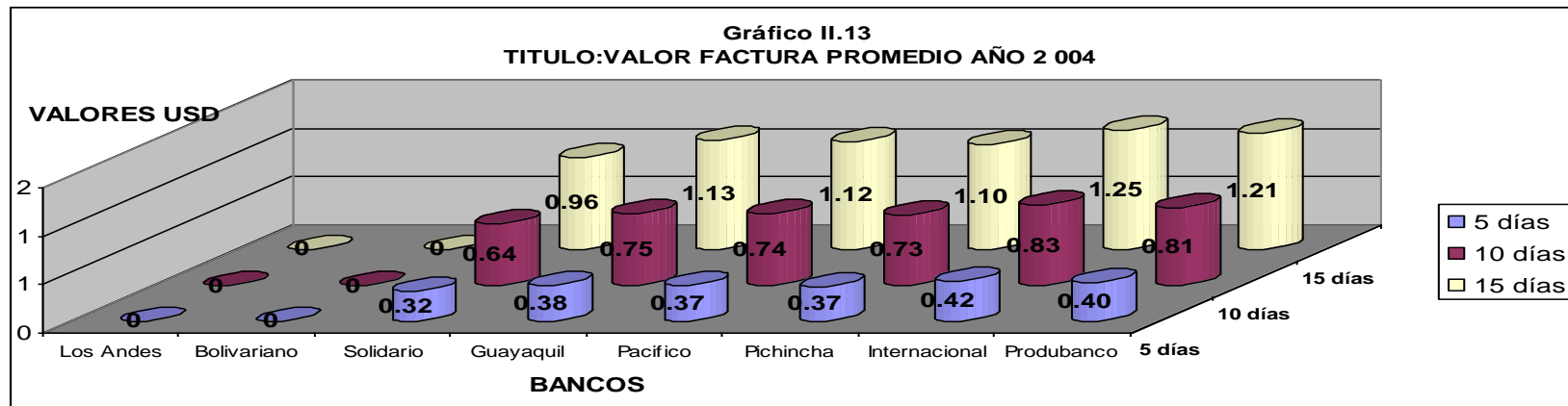
Cuadro II.27

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 004 EN FACTURAS.

BANCOS	Facturas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Los Andes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolivariano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solidario	825	0.06	0.13	0.19	0.26	0.32	0.38	0.45	0.51	0.58	0.64	0.71	0.77	0.83	0.90	0.96
Guayaquil	25 980	0.08	0.15	0.23	0.30	0.38	0.45	0.53	0.60	0.68	0.75	0.83	0.91	0.98	1.06	1.13
Pacifico	96 237	0.07	0.15	0.22	0.30	0.37	0.45	0.52	0.60	0.67	0.74	0.82	0.89	0.97	1.04	1.12
Pichincha	168 325	0.07	0.15	0.22	0.29	0.37	0.44	0.51	0.59	0.66	0.73	0.80	0.88	0.95	1.02	1.10
Internacional	1 026	0.08	0.17	0.25	0.33	0.42	0.50	0.58	0.67	0.75	0.83	0.92	1.00	1.08	1.17	1.25
Produbanco	86 679	0.08	0.16	0.24	0.32	0.40	0.49	0.57	0.65	0.73	0.81	0.89	0.97	1.05	1.13	1.21
Costo Factura Promedio		0.08	0.15	0.23	0.30	0.38	0.45	0.53	0.60	0.68	0.75	0.83	0.90	0.98	1.05	1.13

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

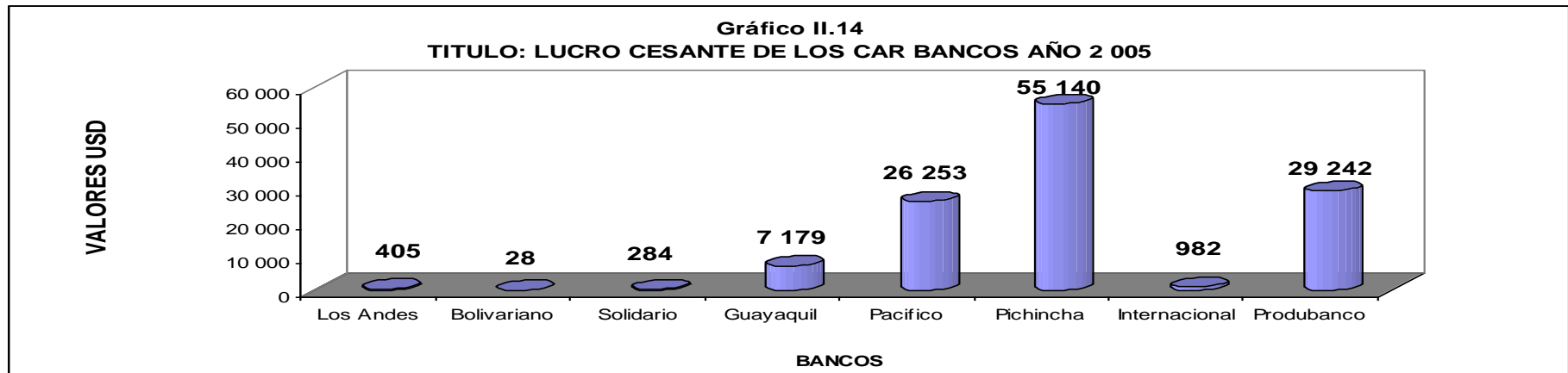
Cuadro II.28

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 005

BANCOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Valor usd															
Los Andes	28 701	81	162	243	324	405	486	567	648	729	810	891	972	1 053	1 134	1 215
Bolivariano	1 950	6	11	17	22	28	33	39	44	50	55	61	66	72	77	83
Solidario	20 151	57	114	171	227	284	341	398	455	512	569	626	682	739	796	853
Guayaquil	508 778	1 436	2 871	4 307	5 743	7 179	8 614	10 050	11 486	12 922	14 357	15 793	17 229	18 664	20 100	21 536
Pacifico	1 860 674	5 251	10 501	15 752	21 003	26 253	31 504	36 755	42 005	47 256	52 507	57 757	63 008	68 259	73 509	78 760
Pichincha	3 907 968	11 028	22 056	33 084	44 112	55 140	66 168	77 196	88 224	99 252	110 280	121 308	132 336	143 364	154 391	165 419
Internacional	69 631	196	393	589	786	982	1 179	1 375	1 572	1 768	1 965	2 161	2 358	2 554	2 751	2 947
Produbanco	2 072 521	5 848	11 697	17 545	23 394	29 242	35 091	40 939	46 788	52 636	58 485	64 333	70 182	76 030	81 879	87 727
Lucro Cesante Total		23 903	47 805	71 708	95 611	119 513	143 416	167 319	191 222	215 124	239 027	262 930	286 832	310 735	334 638	358 540

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

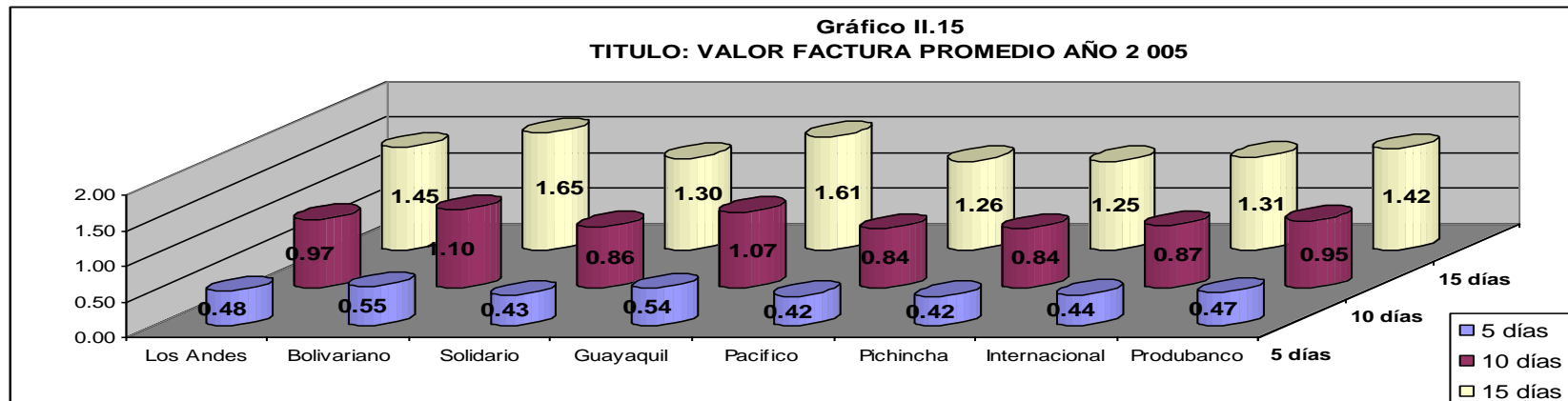
Cuadro II.29

TITULO: LUCRO CESANTE DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LOS CAR BANCOS EN EL AÑO 2 005 EN FACTURAS

BANCOS	Facturas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Los Andes	837	0.10	0.19	0.29	0.39	0.48	0.58	0.68	0.77	0.87	0.97	1.06	1.16	1.26
Bolivariano	50	0.11	0.22	0.33	0.44	0.55	0.66	0.77	0.88	0.99	1.10	1.21	1.32	1.43	1.54	1.65
Solidario	658	0.09	0.17	0.26	0.35	0.43	0.52	0.60	0.69	0.78	0.86	0.95	1.04	1.12	1.21	1.30
Guayaquil	13 416	0.11	0.21	0.32	0.43	0.54	0.64	0.75	0.86	0.96	1.07	1.18	1.28	1.39	1.50	1.61
Pacifico	62 709	0.08	0.17	0.25	0.33	0.42	0.50	0.59	0.67	0.75	0.84	0.92	1.00	1.09	1.17	1.26
Pichincha	132 031	0.08	0.17	0.25	0.33	0.42	0.50	0.58	0.67	0.75	0.84	0.92	1.00	1.09	1.17	1.25
Internacional	2 246	0.09	0.17	0.26	0.35	0.44	0.52	0.61	0.70	0.79	0.87	0.96	1.05	1.14	1.22	1.31
Produbanco	61 610	0.09	0.19	0.28	0.38	0.47	0.57	0.66	0.76	0.85	0.95	1.04	1.14	1.23	1.33	1.42
Costo Factura Promedio		0.09	0.19	0.28	0.37	0.47	0.56	0.66	0.75	0.84	0.94	1.03	1.12	1.22	1.31	1.41

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

Los cuadros II.24 y II.25, de Lucro Cesante de los CAR Bancos y los gráficos II.10 y II.11, dan a conocer que para el año 2 003 se tenía un valor usd 179 530, con un costo promedio de factura de energía eléctrica Recaudada por el Sistema financiero de usd 0.36.

Para el año 2 004, los cuadros II.26 y II.27 y los gráficos II.12 y II.12 se tenía un valor usd 142 973 de Lucro Cesante en los CAR Bancos y un costo promedio de factura de energía eléctrica Recaudada por el Sistema financiero de usd 0.38.

En el año 2 005, los gráficos II.28 y II.29 y los gráficos II.15 y II.16, se tuvo un valor usd 119 513 de Lucro Cesante en los CAR Bancos y un costo promedio de factura de energía eléctrica Recaudada por el Sistema financiero de usd 0.47.

Es importante visualizar los valores usd adicionales así como el costo promedio de planilla de energía eléctrica si el Banco tarda más día en entregar los dineros a la cuenta de la EEQ S.A., en los diferentes Bancos, lucrando de la falta de control de esta operación financiera, los Controles de Caja de la Recaudación de la EEQ S.A., siempre están con un promedio de 3 meses de retraso lo que ocasiona que simplemente se pueda enviar un oficio al CAR Banco indicándole el faltante correspondiente a esa fecha de la Recaudación, sin que por esto los CAR Bancos asuman ninguna responsabilidad económica o legal de retención indebida de los dineros Recaudados.

Este es la estrategia de los CAR Bancos de optimizar la Recaudación en sus diferentes canales tecnológicos y transaccionales, es decir que buscan clientes que buscan clientes de un segmento elevado del valor de la factura de energía eléctrica con la finalidad de incrementar su costo promedio de energía eléctrica, los otros clientes de menor valor usd en planilla eléctrica los trasladan a los Débitos Bancarios en cuentas corrientes y de ahorros.

Las cláusulas del contrato de los Car Bancos son las siguientes:

- a. Objeto del Contrato.
- b. Procedimiento para la operación.
- c. Obligación del Car Banco.
- d. Plazo y Renovación.
- e. Costos, tarifas y gastos.
- f. Control de la Recaudación.
- g. Reclamos de los usuarios.
- h. Intereses de Terceros.
- i. Publicidad.
- j. Causas de terminación del contrato.

La cláusula c que se refiere a la obligación del Car Banco a depositar los valores recaudados a la cuenta de la EEQ S.A. a los cinco días de receptados los dineros a través de sus diferentes canales transaccionales. La cláusula e que se refiere a costos, tarifas y gastos, en su contenido no incluye ningún valor cobrado a la EEQ S.A., y pone a consideración del Banco los valores cobrados por concepto de costo por servicio a los clientes a través de sus canales transaccionales y tecnológicos.

Cuadro II.30

**TITULO: COMPARATIVO DE LA RECAUDACIÓN DE LOS
CAR BANCOS AÑOS 2 003, 2 004 y 2 005.**

BANCOS	2 003		2 004		2 005		2004 – 2003		2005 - 2004	
	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd	Facturas	Valor usd
Los Andes					837	28 701	0	0	0	0
Bolivariano					50	1 950	0	0	0	0
Solidario			825	18 756	658	20 151	0	0	-20%	7%
Guayaquil	79 495	1 641 960	25 980	694 751	13 416	508 778	-67%	-58%	-48%	-27%
Pacífico	120 032	2 843 717	96 237	2 539 920	62 709	1 860 674	-20%	-11%	-35%	-27%
Pichincha	217 264	5 284 184	168 325	4 362 732	132 031	3 907 968	-23%	-17%	-22%	-10%
Internacional	55	1 781	1 026	30 298	2 246	69 631	1765%	1601%	119%	130%
Produbanco	108 882	2 952 333	86 679	2 486 556	61 610	2 072 521	-20%	-16%	-29%	-17%
Total	525 728	12 723 975	379 072	29 322 366	273 557	8 470 373	-28%	130%	-28%	-71%

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro II.30 se puede evidenciar que existió un decrecimiento en los años 2 004 y 2 003 en la Recaudación de -28% en el número de facturas de energía eléctrica Recaudadas por los CAR Bancos y un crecimiento de los valores usd en el 130%, debido a las facilidades que el CAR Bancos presentaba y en el año 2 004 la política de la EEQ S.A., fue en autorizar masivamente los CAR en sus diferentes modalidades. Se puede apreciar el decrecimiento comparativo de los años 2005 y 2004 de la Recaudación en facturas del -28% y en valores usd -71% respectivamente.

El decrecimiento en el número de facturas y valores usd del CAR Bancos se debe particularmente a los Costos por Servicio que los CAR Bancos cobran a los clientes, en el cuadro II.31 se muestran los diferentes canales tecnológicos, como Cajeros Automáticos, Página Web, Banca Celular, Tele nexa entre otros.

Cuadro II.31

TITULO: SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE RECAUDACIÓN DE LOS CAR BANCOS

CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN	Número de Agencia	SERVICIO QUE BRINDA
BOLIVARIANO	S/I	Cobro Ventanilla, Cajero Automático, IVR- Call Center, Débito Cuenta, Internet.
CITIBANK	S/I	Débito Cuenta
LLOYDS BANK	S/I	Débito Cuenta
AMAZONAS	S/I	Débito Cuenta
INTERNACIONAL	62 cajeros automáticos	Cajero Automático, Débito a la Cuenta, Internet.
RUMIÑAHUI	S/I	Débito Cuenta
UNIBANCO	S/I	Débito Cuenta
AUSTRO	S/I	Débito Cuenta
PRODUBANCO	13	Cobro Ventanilla, Débito Cuenta.
M.M.JARAMILLO ARTEAGA	S/I	Débito Cuenta
PICHINCHA	44	Cobro Ventanilla, ATM's, IVR-Call Center, Internet, Débito Cuenta
GUAYAQUIL	12	Cobro Ventanilla, Cajero Automático, Débito Cuenta, Internet.
DEL PACÍFICO	16	Cobro Ventanilla, Débito Cuenta.
SOLIDARIO	10	Cobro Ventanilla, Débito Cuenta.

Fuente: Sistema Financiero.

Elaboración: El Autor.

Cuadro II.32

TITULO: COSTOS DE LOS CAR BANCOS AÑO 2 005

	USD	
	ANUAL	%
Lucro Cesante	119 513	86.64%
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 119 513	86.64%
Gasto Empleados EEQ S.A.	5 433	3.94%
Gasto en suministro y enseres menores	3 000	2.17%
Gasto Varios	10 000	7.25%
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 18 433	13.36%
TOTAL COSTOS RECAUDACION CAR	\$ 137 946	100.00%
No. TRASACCIONES	273 557	
COSTO POR TRANSACCION	\$ 0.50	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro II.31 indica el detalle de los costos de los CAR Bancos al año 2 005, donde el 86.64% representa el valor usd 119 513 por concepto de lucro cesante a un interés del 3% a 5 días de retención del dinero después de la Recaudación a través de los diferentes canales tecnológicos.

Los valores de Gasto Empleados EEQ S.A., Gasto en suministro enseres menores, Gasto Varios con 3.94%, 2.17% y 7.25% correspondientemente, son similares a los Gastos en el CAR de personas naturales y jurídicas debido a que la mitad del tiempo y recurso del personal de la EEQ S.A., lo destinan a controlar los CAR Bancos en sus diferentes modalidades y la otra mitad a realizar operaciones de control en los CAR de personas naturales o jurídicas.

El costo por transacción del CAR Bancos es de usd 0.50, elevado si se compara con los CAR de personas naturales o jurídicas, urbanas o rurales.

El conocimiento de los CAR Bancos, así como la falta de gestión de la EEQ S.A., hace que se Lucre a la EEQ S.A., sin que se pueda tener una planificación adecuada antes de tomar las decisiones de mejorar los servicios de atención a los clientes que cancelan sus planillas de energía eléctrica.

Cuadro II.33

**TITULO: CUADRO RESUMEN DE LOS CANALES DE RECAUDACIÓN
DE PLANILLAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Canal de Recaudación	Facturas	Valores usd	Costo promedio factura Recaudada	Costo Total
Agencia Urbana	2 903 081	117 872 663	\$ 0.84	\$ 2 438 588.04
Agencia Rural	744 732	19 341 774	\$ 0.34	\$ 253 208.88
CAR Rurales	678 581	10 215 409	\$ 0.28	\$ 190 002.68
CAR Bancos	273 557	8 470 373	\$ 0.50	\$ 136 778.50
CAR Urbano	428 920	54 284 462	\$ 0.19	\$ 81 494.80
TOTAL	5 028 871	210 184 681		\$ 3 100 073

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro II.33 presenta el Resumen de los diferentes canales de Recaudación de facturas de energía eléctrica que la Empresa Eléctrica Quito S.A., ofrece a sus clientes para que puedan cancelar sus valores por concepto de consumo de energía eléctrica.

La Agencia Urbana de Recaudación de la EEQ S.A., tiene un costo promedio por factura Recaudada con un valor usd 0.84, el segundo lugar es los CAR Bancos con un valor usd 0.50, en tercer lugar está la Agencia Rural de Recaudación de la EEQ S.A., con un costo promedio de factura Recaudada de un valor usd 0.34, los CAR Rurales en cuarto lugar con un valor usd 0.28, y en último lugar los CAR Urbanos con un valor usd 0.19.

2.6.5.1. Lucro Cesante y Pérdida por Costo de Oportunidad Financiero de los dineros Recaudados a través de los diferentes servicios de Recaudación que ofrece a los clientes que pagan sus facturas de energía eléctrica.

Cuadro II.34

TITULO: PÉRDIDA ECONÓMICA POR CONCEPTO DE COSTO DE OPORTUNIDAD.

Días de inversión a un Costo de Oportunidad del 3%						
Años	Valores usd	1	2	3	4	5
2 003	211 410 294	596 582	1 193 165	1 789 747	2 386 330	2 982 912
2 004	227 827 850	642 911	1 285 823	1 928 734	2 571 646	3 214 557
2 005	241 246 531	680 778	1 361 556	2 042 334	2 723 112	3 403 889

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

“El Costo de Oportunidad se lo define como la alternativa de valor máximo que debe sacrificarse para obtener algo o satisfacer un deseo”², para la Recaudación de la EEQ S.A., es el valor que por falta de gestión financiera se deja de percibir tomando en cuenta una inversión en corto plazo de un fondo de inversión que se lo puede precancelar con 2 días de anticipación.

Si se invirtiera los valores Recaudados Urbanos o Rurales, a través de los CAR en sus diferentes modalidades Bancos, de personas naturales y Servipagos, se pudiera tener valores usd como los que indica el cuadro II.32, por ejemplo en el año 2 003 un valor usd de 596 582, valores usd de 642 911 para el año 2 004, valores usd 680 778 para el año 2 005, tomando en consideración la permanencia de un día en una inversión.

Otro aspecto que hay que tomar en cuenta es el Fideicomiso que tiene la EEQ S.A., con el Banco Produbanco para garantizar el pago por concepto de energía eléctrica, pero este mecanismo no sería un obstáculo para poder realizar inversiones en el Sistema Financiero o en la Bolsa de Valores de Quito.

Si se invirtiera 5 días los dineros Recaudados por concepto de venta de energía eléctrica, en el año 2 003 se pudo haber tenido un valor usd 2 982 912, en el año 2 004 se pudo haber tenido un valor usd 3 214 557 y en el año 2 005 un valor usd de 3 403 889.

Los valores del cuadro de Costo de Oportunidad financiero representan una Pérdida Económica para la EEQ S.A., por la inadecuada utilización o la falta de gestión de las autoridades de la Dirección de Comercialización y Dirección Financiera así como la Gerencia General por no tomar políticas adecuadas del manejo de los dineros de la EEQ S.A.

² Roger LeRoy Miller, **Microeconomía Moderna**, (1982), p.24.

2.7. INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO DE RECAUDACIÓN.

Cuadro II.35

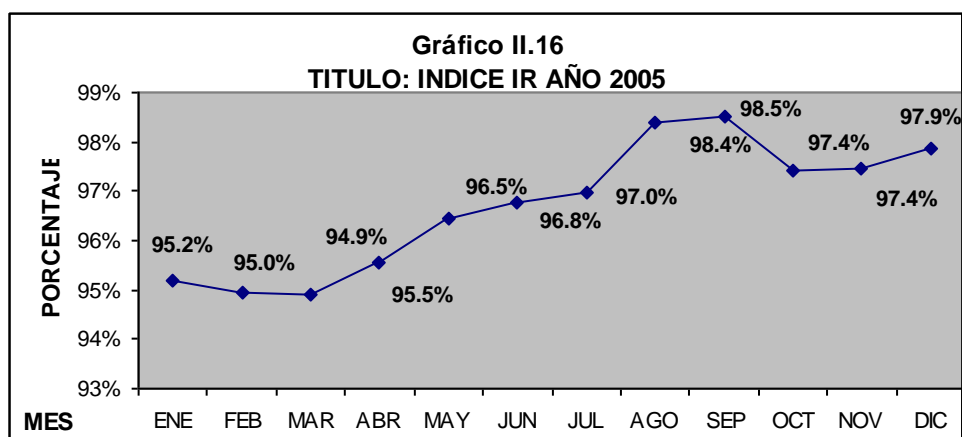
TITULO: ESTADÍSTICAS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN 2 005.

Meses 2 005	EEQ S.A.			CONTRATISTA			Fact. Acumulada		Rec. Acumulada		Cartera Vencida
	Cortes y Reconexiones			Cortes y Reconexiones			Factura	Valor usd	Factura	Valor usd	Valor usd
	Asignado	Ejecutado	TOTAL	Asignado	Ejecutado	TOTAL					
ENE	819	681	1 500	16 060	12 311	28 371	571 611	19 119 794	625 433	20 084 191	1 981 965
FEB	856	732	1 588	27 966	22 061	50 027	1 141 906	37 452 440	1 253 390	39 443 564	2 053 269
MAR	840	751	1 591	33 743	22 694	56 437	1 758 984	57 063 488	1 883 901	60 132 466	2 030 696
ABR	935	752	1 687	27 680	19 628	47 308	2 349 931	76 379 987	2 517 624	79 939 543	1 942 321
MAY	820	721	1 541	22 352	16 080	38 432	2 957 203	96 424 588	3 153 791	99 967 160	2 001 742
JUN	888	786	1 674	23 178	17 110	40 288	3 557 204	116 602 812	3 792 988	120 511 232	1 894 953
JUL	689	610	1 299	30 799	23 575	54 374	4 153 474	136 189 017	3 792 988	140 429 675	1 738 609
AGO	783	704	1 487	31 166	24 050	55 216	4 773 512	157 846 680	3 792 988	160 447 386	1 678 074
SEP	696	557	1 253	30 810	22 743	53 553	5 385 518	178 167 676	3 792 988	180 889 588	1 549 854
OCT	545	464	1 009	30 217	23 088	53 305	5 995 885	196 314 472	3 792 988	201 532 919	1 473 798
NOV	532	434	966	22 405	15 619	38 024	6 598 670	216 088 938	3 792 988	221 748 102	1 524 667
DIC	538	457	995	21 945	16 583	38 528	7 213 277	237 075 019	3 792 988	242 264 800	1 539 020
TOTAL	8 941	7 649	16 590	318 321	235 542	553 863	7 213 277	237 075 019	3 792 988	242 264 800	1 539 020

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

2.7.1. ÍNDICE IR.

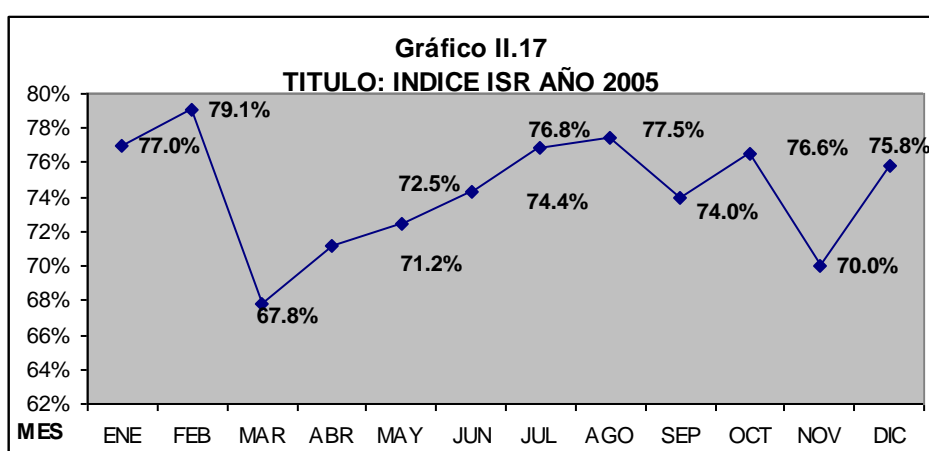


Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El gráfico II.16 presente el índice que compara la Facturación acumulada del año 2 005 con la Recaudación acumulada del mismo año con un porcentaje de 97.9% a diciembre del 2 005, lo que indica la eficiencia de la Recaudación con una Recaudación de planillas de energía eléctrica no recuperada de alrededor del 12.1% que incidirá en los niveles de cartera vencida del año 2 006.

2.7.2. ÍNDICE ISR.



Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El gráfico II.17 presenta el índice ISR muestra la relación entre la gestión de la Sección de Cortes y Reconexiones del Departamento de Control Clientes entre lo asignado y lo cumplido entre lo que corresponde a lo de la EEQ S.A. y de las empresas contratistas, este índice es importante analizar debido a que tiene relación directa con los niveles de cartera vencida y cartera inactiva, por proceso la Sección Cortes y Reconexiones debe pertenecer al Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., pero la influencia política Sindicalista impide las mejoras de la gestión.

2.7.3. ÍNDICE CPP.

Este índice mide la pérdida económica del costo de oportunidad financiero dividido para la Recaudación total del año de análisis.

Si la pérdida económica a un valor de costo de oportunidad financiero del 3% a 5 días invertidos en un fondo de inversión a corto plazo, con un valor monetario usd de 3 403 889 dividido para la Recaudación del año 2 005 con un valor usd de 241 246 531 nos da un porcentaje de 1.41%.

2.7.4. ÍNDICE ICQ.

El índice ICQ mide el costo promedio de Recaudar una planilla de energía eléctrica en las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., dividida para el costo promedio de la factura de energía eléctrica de los CAR de personas naturales y jurídicas.

Si el costo de la planilla en las Agencias de la EEQ S.A., es de un valor usd 0.84 dividido para el costo promedio de factura del CAR de personas naturales y jurídicas con un valor usd de 0.19 nos da un valor aproximado de 4 veces más costoso Recaudar en una Agencia de Recaudación de la EEQ S.A., comparado con los CAR de personas naturales y jurídicas que no son Bancos.

2.7.5. ÍNDICE ICB.

Este índice indica la relación entre el costo promedio de Recaudar una planilla de energía eléctrica en las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., dividida para el costo promedio de la factura de luz de los CAR Bancos.

Si el costo de la planilla en las Agencias de la EEQ S.A., es de un valor usd 0.84 y el costo promedio de factura de los CAR Bancos es de un valor usd 0.50 da como resultado aproximado de 2 veces más costoso Recaudar en una Agencia de Recaudación de la EEQ S.A., comparado con los CAR Bancos.

2.7.6. ÍNDICE ICR.

Este índice indica la relación entre el costo promedio de Recaudar una planilla de energía eléctrica en las Agencias de Recaudación de la EQ S.A., dividida para el costo promedio de la factura de luz de las Agencias de Recaudación de Sistema Rural de la EEQ S.A.

Si el costo de la planilla en las Agencias de la EEQ S.A., es de un valor usd 0.84 y el costo promedio de factura de las Agencias de Sistema Rural de la EEQ S.A., es de un valor usd 0.34, da como resultado aproximado de más de 2 veces más costoso Recaudar en una Agencia urbana de la EEQ S.A., comparada con una Agencia Rural de la EEQ S.A.

2.7.7. ÍNDICE ICCR.

Este índice indica la relación entre el costo promedio de Recaudar una planilla de energía eléctrica en las Agencias de Recaudación de la EEQ S.A., dividida para el costo promedio de la factura de luz de los CAR Rurales de la EEQ S.A.

Si el costo de la planilla de energía eléctrica, en las Agencias de la EEQ S.A., es de un valor usd 0.84 y el costo promedio de factura de los CAR Rurales, es de un valor usd 0.28, da como resultado exacto de 3 veces más costoso Recaudar en una Agencia urbana de la EEQ S.A., comparada con un CAR Rural.

CAPITULO III

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACTUAL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

3.1. LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.

3.1.1. INTRODUCCIÓN.

El Sistema Actual de Recaudación de las Agencias Urbanas de la EEQ S.A., es manual, anticuado e ineficiente, lo que origina que se produzcan errores al momento de receiptar dineros por los Recaudadores por concepto de venta de energía eléctrica.

Los Digitadores o Gestionadores son los encargados de ingresar manualmente al Sistema de Comercialización (SIDECOM), los valores cobrados así como los códigos de los Recaudadores y las facturas con sus suministros de identificación, esta actividad manual siempre origina novedades en la Recaudación, lo que acumula el trabajo diario y produce retrasos.

La Recaudación en Línea es una actividad que permitirá tener la información actualizada de la Recaudación, ya que el Recaudador inmediatamente después de receiptar los valores usd de las facturas de energía eléctrica ingresa a través del código de barras los valores usd en las planillas de energía eléctrica al Servidor del Proyecto de Comercialización quién genera automáticamente los reportes estadísticos de la Recaudación por canal de Recaudación y por Recaudador que ha realizado la actividad.

La Recaudación en Línea aplicada a las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., permitirá optimizar los recursos financieros, así como humanos y simplificar las tareas manuales y la impresión de listados de papeles.

3.1.2. GENERALIDADES DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.

La Recaudación en Línea es una recomendación del Auditor General de la EEQ S.A., con el objetivo de tener una información actualizada en cuánto a Recaudación de planillas de consumo eléctrico de las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., se refiere y limitar el uso de los sellos de Recaudación que se imprimen en las planillas de energía eléctrica.

El criterio de la Dirección Financiera ha sido utilizar el arrendamiento mercantil (leasing), para la adquisición de equipos computacionales y así implementar la Recaudación en Línea. Se debe tomar en cuenta que el leasing se utiliza para el arrendamiento temporal de activos, si fuera por un año la vida útil del proyecto no justificaría la adquisición de equipos computacionales, pero si ese no fuera el caso si la Recaudación en Línea es más de 1 año, no se recomienda la utilización del arrendamiento mercantil.

La Recaudación en línea agilizaría las actividades de cuadros de caja de los Recaudadores y Gestionadores, además eliminaría las novedades de sobrantes y faltantes reportados por los Jefes de Agencia de la EEQ S.A., así como controlaría gran parte de las irregularidades suscitadas en el proceso de Recaudación, ya que el subproceso de Controles en la Recaudación es ineficiente y detecta parcialmente las novedades con un retraso promedio de tres meses.

Lamentablemente la falta de presupuesto en la EEQ S.A., por la incorrecta administración de los recursos ocasiona que los sistemas de modernización se sigan retrasando, así como un retraso comparativo tecnológico con respecto al EMAAP o ANDINATEL.

Por otra parte la implementación de la Recaudación en Línea suprimirá por completo las funciones de los Gestionadores o Digitadores por lo que sería un gran ahorro en recursos para la EEQ S.A., este personal se destinaría a otras actividades como la Recuperación de cartera vencida y de cartera inactiva.

3.1.3. PLAN PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA EN LAS AGENCIAS URBANAS DE LA EEQ S.A.

Para la implementación de la Recaudación en Línea en la EEQ S.A., se debería realizar lo siguiente:

- 1.- Elaboración de un documento que contenga un Plan Informático para la implementación de la Recaudación en Línea en el Departamento de Recaudación en la EEQ S.A., con el objetivo de cumplir con la recomendación del Auditor General.
- 2.- Adquisición de 14 equipos computacionales completos y 14 lectores ópticos.
- 3.- Compra de un computador (SERVIDOR), 3.2 Hz, 2 PROCES, DVD WRITER y 4 DISCOS de 30 GB.
- 4.- Instalación de una Terminal de Servidor de 16 Pórticos.
- 5.- Licencia de Software para mantenimiento industrial que incluya una licencia de Servidor y dos licencias para clientes.
- 6.- Actualización del Módulo de Recaudación en Línea en el Sistema Informático de Comercialización (SIDEKOM).
- 7.- Capacitación a los señores/as Recaudadores y al personal del Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., sobre la Recaudación en Línea.

3.1.4. RESUMEN DE GASTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA.

Cuadro III.1

TITULO: GASTOS DE IMPLEMENTAR LA RECAUDACIÓN EN LÍNEA

CONCEPTOS DE GASTO	VALORES
Gasto de 14 Equipos Computacionales y 14 lectores ópticos.	28 401.00
Gasto de SERVIDOR, 3.2 Hz, 2 Process, DVD Writer y 4 discos de 30 GB.	8 617.28
Gasto en Instalación de una Terminal de 16 Pórticos.	567.65
Gasto en compra de Software para mantenimiento industrial que incluya una licencia de servidor y dos licencias para cliente.	4 480.00
TOTAL	42 065.93

Fuente: Sistema de Control Bienes EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro III.1 se describen los gastos de implementar la Recaudación en Línea en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A.

El valor usd 42 065.93, es el gasto total de incorporar la actividad de la Recaudación en Línea, otros gastos como Mantenimiento de Equipos Computacionales, Instalación de los 14 Equipos Computacionales y Lectores Ópticos, Actualización de los módulos de Recaudación en Línea en el SIDECOM, se asignan a los gastos y actividades de la División de Sistemas de la EEQ S.A.

Cuadro III.2
TITULO: GASTOS SUELDOS GESTIONADORES O DIGITADORES

Gastos Personal	Cantidad	Sueldo Mensual	Acumulado Anual
de Planta	3	2 429	87 443 ³
Tercerizados	3	1 200	14 400
TOTAL			101 843

Fuente: Sistema de Recursos Humanos EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

El cuadro III.2 muestra el Gasto de sueldos de los señores/as Gestionadores o Digitadores con un valor usd 101 843, que al implementar la actividad de la Recaudación en Línea se suprimiría ya que no es necesario la Digitación manual de la Recaudación efectuada por los señores/as Recaudadores.

El ahorro para la empresa en el primer año es un valor usd 59 777, que sale de restar los valores usd Total de los cuadros III.2 menos el cuadro III.1.

3.2. AUTOMATIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE CONTROL CAJA

3.2.1. GENERALIDADES DE LA AUTOMATIZACIÓN DE CONTROL CAJA.

La Automatización del Subproceso de Control Caja es prioritaria, debido a que en la actualidad es manual y todos los registros de la Recaudación en sus diferentes modalidades como en los CAR, Débitos Automáticos, Recaudación Especial, Agencias Urbanas o Rurales, se hace de forma manual y retrazado.

³ El valor de 87 443 corresponde a la suma de los sueldos de los Gestionadores multiplicado por 12 y por 3 que es un factor de ajuste relacionado con los Beneficios de los trabajadores de la EEQ S.A., como Subsidios, Bonificaciones, Reclasificaciones automáticas, Sobresueldos, etc.

Esto ocasiona que se acumule el trabajo y las novedades se registren en la Conciliación diaria de la Recaudación, y en el Kardex de novedades de sobrantes y faltantes que se envía a la Dirección Financiera de la EEQ S.A. por concepto de venta de energía eléctrica en el sistema informático SIDECOM y el otro sistema informático de Extra facturación que es por ingresos que no corresponden a la energía eléctrica de una manera poco conveniente.

En los reportes diarios de Recaudación que aparecen en el Sistema de Comercialización (SIDECOM), tenemos el reporte diario de Recaudación por código de Agencia, CAR, en número de facturas y valores usd llamado PITOTA, el reporte de la Recaudación Consolidada por Agencia y CAR en número de facturas y valores usd llamado PICONs, estos reportes que se imprimen con un día de retraso tienen un formato anti técnico, ya que la forma de su presentación no se puede bajar a una hoja electrónica, sino que se lo debe revisar manualmente y es difícil detectar si presenta novedades además del envío apresurado de la Caja Previa a Tesorería hasta las 08h30 a.m.

Es importante que todos los registros se los haga en el sistema de información SIDECOM del Proyecto de Comercialización con el objetivo de bajarse los informes a través del computador e implantar controles estadísticos ya que los envíos de Caja Previa y la ajustada Caja Definitiva tienen un impacto directo en los depósitos en las diferentes cuentas de ahorros y corriente que mantiene la EEQ S.A., con los Bancos y ocasionan en la mayoría de veces sobregiros o errores en los depósitos por el envío erróneo de la información por la duplicidad de tareas.

Cuadro III.3

TITULO: EJEMPLO DE CAJA PREVIA

Digite Fecha de recaudacion Thu Jan 13		(yyyy/mm/dd): 12/01/2005		
CAJAR PREVIA				
CODIGO	BANCO	VALCHEQ	VALEFE	TOTAL
132-05	DE FOMENTO (QUIJOS)	78.11	3 244.54	3 322.65
132-11	PRODUBANCO	536 691.33	104 455.44	641 146.77
132-23	DE GUAYAQUIL	15 717.12	16 557.58	32 274.70
132-24	INTERNACIONAL		236.78	236.78
132-34	DEL PACIFICO	428 275.03	56 334.02	484 609.05
132-37	DEL PICHINCHA	56 765.75	131 907.90	188 673.65
132-47	COOPROGRESO	191.16	1 327.86	1 519.02
	TOTAL	1 037 718.50	314 064.12	1 351 782.62
RECAUDACION DIARIA POR VENTA DE ENERGIA				
FECHA	VALOR			
2005/01/12	1,222,833.16			
sum	1,222,833.16			
NOTA: En esta caja no se toma en cuenta recaudación de terceros por lo que los valores informados en la caja definitiva variaran				
Atentamente		Vto. Bueno		
Pablo Valencia Castillo		Ernesto Mediavilla		
Control Caja		Jefe Dto Recaudación		

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

Cuadro III.4

TITULO: EJEMPLO DE CAJA DEFINITIVA

INFORME DIARIO DE RECAUDACION		FECHA:	12-JAN-05
=====		PAGINA	: 1
CAJA DEFINITIVA			
FECHA	DE LA CAJA:		
	06/01/2005		
		DEPOSITOS	NOTAS DE
		Y	CRÉDITO
CODIGO	B A N C O	-----	-----
		EFFECTIVO	CHEQUES
		-----	-----
			TOTAL
		-----	-----
132-05	DE FOMENTO (QUIJOS)	983.88	0.00
132-11	PRODUBANCO	159 277.23	93 343.60
132-17	CITY BANK	9 118.32	0.00
132-23	DE GUAYAQUIL	27 703.41	8 788.91
132-24	INTERNACIONAL	39 912.18	218.66
132-34	DEL PACIFICO	65 507.95	35 798.05
132-37	DEL PICHINCHA	331 043.07	11 499.78
132-47	COOPROGRESO	6 452.81	358.53
			6 811.34
	TOTAL DEPOSITADO	639 998.85	150 007.53
			790 006.38
	Atentamente,		Recibido
	Pablo Valencia C.		TESORERIA
	CONTROL CAJA		

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En los cuadros III.3 y III.4 están representadas la Caja Previa y Caja Definitiva respectivamente, este trabajo se lo realiza con una frecuencia diaria, en la actualidad se lo realiza manualmente, debería realizarse automáticamente a través del SIDECOM, con el objetivo de no cometer errores manuales en su elaboración.

Cuadro III.5

TITULO: EJEMPLO DE CONCILIACIÓN DE CAJA

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN				
CONCILIACION DE CAJA			12-Ene-05	
TOTAL VALORES INGRESADOS SIDECOM			1 503 908.69	
TOTAL VALORES INGRESADOS EXTRAFACTURACION			29 925.80	
TOTAL INGRESADO			1 533 834.49	
KARDEX DE SOBRANTES Y FALTANTES				
FECHA	CODIGO	OBSERVACIONES	SOBRANTE	FALTANTE
12/Ene	999			5 960.03
12/Ene	92	COMP SOB 14/12/2004		80.00
12/Ene	224	NETO	29.18	
12/Ene	19	COMP CON AJUSTE DEPOSITO		1 035.42
12/Ene	40			7 044.47
12/Ene	48	FC L82 S1061187-3 13/12		11.18
12/Ene	49	FC L 34 S=1185116-9 1F 15/12/2004		10.33
12/Ene	49			11 150.33
12/Ene	50			9 716.16
12/Ene	157	C/R 2F 07/12		7.20
12/Ene	189	COMP SOB 11/01/2005		0.10
12/Ene	202	NETO		22.22
12/Ene	262	COMP FAL 10/01/2005	71.19	
12/Ene	264	NETO	5.22	
12/Ene	275	NETO	0.50	
12/Ene	96	NETO	0.01	
TOTAL			106.10	35 037.44
ELABORADO POR	FG	VALOR INFORME DE CAJA	1 498 903.15	0.00
28/Dic				

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En el cuadro III.5, se presenta un ejemplo de Conciliación diaria de Caja que está relacionada con la información que envían los Jefes de Agencia Urbana y Rural de Recaudación de la EEQ S.A., que contiene las novedades presentadas en la Recaudación así como otra vez la impresión de PITOTAS, PICONES, CETOTAS, etc, cabe aclarar que estos reportes físicos e impresos generalmente no están bien realizados y no justifican las novedades que se presentan en la Recaudación, debido al bajo perfil profesional de los Jefes de Agencia que en su mayoría se dedican a labores de Recaudar valores usd y no a realizar labores de Jefatura.

Cuadro III.6

TITULO: EJEMPLO DE FALTANTES QUE JUSTIFICAN CON TECOMA.

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN FALTANTES QUE SE JUSTIFICAN CON TECOMA MES DE ENERO/05						
COD. REC.	FECHA FALTANTE	VALOR	COD. REC.	VALOR RECUPERADO	DIFERENCIA	OBSERVACIÓN
45	20/01/2005	6.21	45	6.21	0.00	
45	27/01/2005	114.07	45	114.07	0.00	
203	14/01/2005	62.41	203	62.41	0.00	
5	21/01/2005	84.16	5	84.16	0.00	
47	03/01/2005	141.54	47	141.54	0.00	
19	03/01/2005	28.93	19	28.93	0.00	
165	26/01/2005	160.63	165	160.63	0.00	
201	19/01/2005	58.18	201	58.18	0.00	
31	30/01/2004	114.91	31	114.91	0.00	
275	03/01/2005	1 422.09	275	1 422.09	0.00	
268	24/01/2005	582.16	268	582.16	0.00	
82	13/01/2005	15.98	82	15.98	0.00	
82	17/01/2005	5.46	82	5.46	0.00	
275	03/01/2005	198.24	275	198.24	0.00	
157	03/01/2005	3.60	157	3.60	0.00	
24	27/01/2005	4.79	24	4.79	0.00	
71	10/01/2005	34.41	71	34.41	0.00	
267	05/01/2005	31.90	267	31.90	0.00	
19	19/01/2005	94.32	19	94.32	0.00	
71	21/01/2005	23.61	71	23.61	0.00	
189	18/01/2005	382.71	189	382.71	0.00	
38	19/01/2005	18.24	38	18.24	0.00	

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En el cuadro III.6 se muestra un ejemplo de faltantes que justifican con TECOMA, cabe aclarar que los faltantes de los Recaudadores que no han podido ser justificados por errores en la Digitación realizado por los Gestionadores, se ingresan a este código el 999, que es una manera de cuadrar los descuadres ocasionados en la Recaudación de la EEQ S.A., se puede apreciar que existen una gran cantidad de códigos de Recaudadores que por negligencia no realizan su trabajo adecuadamente lo que ocasiona retrasos y molestias al preparar la información para Tesorería de la EEQ S.A., además se muestra la labor ineficiente de los Jefes de Agencia Urbanos que no cumplen su labor diaria de sanear las novedades que se presentan en la Recaudación.

Cuadro III.7
TITULO: EJEMPLO DE COMPENSACIONES

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN COMPENSACIONES DE ENERO DEL 2005									
ROL	COD	DIF +	FECHA	SOBRANTE	ROL	COD	FECHA	FALTANTE	DIF -
CAR	40		11/09/02	11.68	CAR	40	14/10/02	11.68	0.00
22639	42		02/10/02	85.00	22639	42	01/10/02	85.00	0.00
22639	42		08/10/02	45.00	22639	42	04/10/02	90.00	0.00
22639	42		10/10/02	45.00	22639				
22639	42		22/10/02	150.00	22639	42	21/10/02	150.00	0.00
22639	42		29/10/02	90.00	22639	42	24/10/02	60.00	
					22639	42	25/10/02	30.00	0.00
90209	208		26/10/04	1.00	90209	208	02/07/04	1.00	0.00
CAR	275		25/10/04	131.75					
CAR	275		25/10/04	66.19					
CAR	275		04/11/04	56.43	CAR	275	05/11/04	269.79	15.42

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.7 muestra un ejemplo de Compensaciones de Faltantes y Sobrantes se las realiza a través del código de Recaudador que pueden ser Recaudadores de la EEQ S.A., CAR en sus diferentes modalidades, esta actividad se la realiza mensualmente y generalmente tiene más de 3 meses de retraso.

La Recaudación en Línea rompe con los sobrantes y faltantes ocasionados por diferentes causas como por ejemplo que un Recaudador no realice su caja diaria, por lo que la acumulación de papeles se suprimirá así como se podrá detectar rápidamente las novedades presentadas en la Recaudación.

Cuadro III.8

TITULO: EJEMPLO DE FALTANTES EN AGENCIAS Y CAR URBANOS

FALTANTES DE ENERO DE 2005 RECAUDADORES Y CAR URBANOS							
FECHA	174 ZAMBRANO C.	8 COOP J OBRERO	48 DE GUAYAQUIL	49 PICHINCHA	262 ROBAYO W.	272 GUAJALO	273 GUAITA M.
03						575.32	
04							
05							
06							
07							
08							
10							
11							
12			11.18	10.33			
13							
14							
15	4.50						
17							
18							
19							8.71
20		0.20					
21					7.40		
22							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
31							
TOTAL	4.50	0.20	11.18	10.33	7.40	575.32	8.71

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

En el cuadro III.8 se muestra un ejemplo de faltantes en Agencias Urbanas de Recaudación y CAR Urbanos, es importante explicar que su número es mayor, esto es algo que se repite todos los días todos los meses y todos los años, debido al inadecuado control de las autoridades del Departamento de Recaudación y de la EEQ S.A.

Cuadro III.9

TITULO: EJEMPLO DE FALTANTES EN AGENCIAS Y CAR RURALES.

FALTANTES ACUMULADOS HASTA ENERO DEL 2005							
DEPARTAMENTO DE SISTEMA RURAL							
COD	NOMBRE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
82	CARVAJAL C.						0.00
89	IÑACASHA W.						0.00
96	CAR CARAPUNGO						0.00
126	CAR TANDA						0.00
135	CAR YARUQUI						0.00
142	CAR POMASQUI				0.10	1.00	1.10
206	CAR SAN JORGE	83.67					83.67
208	CAMPOVERDE LENIN						0.00
291	CAR FALCON FRANKLIN						0.00
292	CAR HERRERA CARLOS						0.00
294	CAR NANEGAL PACTO					6.32	6.32

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro III.9 se muestra los faltantes en Agencias y CAR Rurales que son menores debido al mejor manejo de la Recaudación por parte del Departamento de Recaudación y menor monto de Recaudaciones así como la incorporación de la Recaudación en Línea.

3.2.2. APLICACIÓN DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS CONTROLES DE CAJA.

Cuando se realiza la aplicación de la Recaudación en Línea desaparecen casi todas las novedades de la Recaudación de sobrantes y faltantes especialmente en las Agencias Urbanas de Recaudación y se podría tener la información diaria, así como detectar los fraudes en las mismas y seguir un control riguroso de los señores Recaudadores/as que incumplen y comenten irregularidades. Esto quiere decir que los cuadros III.6, III.7, III.8, III.9 tienden a disminuir sus novedades presentadas con lo que tiene que ver con la Recaudación en Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A.

En el cuadro III.10 muestra las actividades manuales que se eliminarían por la implementación de la Recaudación en Línea, así como la aplicación del Windows SIDECOM que elaboraría automáticamente los reportes de Caja Previa y Caja Definitiva, Conciliación de Caja y Kardex.

El costo de desarrollar la aplicación de Windows SIDECOM a la EEQ S.A., estaría a cargo del Proyecto de Comercialización quién con su personal técnico se encargarían de desarrollar los reportes para Tesorería en función de los Módulos de Gestión del Jefe de Agencia y Recaudador a través de la aplicación ORACLE actual.

Por lo que recién se podría controlar la Recaudación en los CAR Urbanos de personas naturales, CAR Bancos y CAR Servipagos con el objetivo de evitar el jineteo de dinero por concepto de Recaudación de planillas de energía eléctrica.

Cuadro III.10

TITULO: SIMPLIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES MANUALES DE CONTROL CAJA

REPORTES Y ACTIVIDADES ACTUALES		ACTIVIDADES ELIMINADAS POR MEJORA	
	ACTIVIDADES MANUALES	RECAUDACIÓN EN LÍNEA	REPORTE WINDOWS SIDECOM
ELABORACIÓN DE CAJA PREVIA			
Impresión de PITOTA General			X
Impresión de Correos			X
Impresión Extra facturación			X
Impresión de Lotes Descuadrados		X	
Revisión de Información y Documentos		X	
Suma de depósitos y Notas de Crédito por Bancos y Total de Recaudación		X	
Elaboración de Caja en Formato Preestablecido		X	
Entrega de Información a Tesorería			
ELABORACIÓN DE CAJA DEFINITIVA			
Recepción de Información de Agencias		X	
Revisión de Documentos e Información		X	
Recepción de Depósitos		X	
Suma de Depósitos y Notas de Crédito por Bancos de Agencias Urbanas y Rurales y Total de Recaudación			X
Impresión de Caja Definitiva y envío en Depósitos Físicos a Tesorería			X
CONCILIACIÓN DE CAJA			
Impresión de Pitota, Extrafacturación y Cierre de Informe Diario			X
Registro de Faltantes, Sobrantes y Novedades		X	
Sección Especial		X	
Agencias Urbanas		X	
Agencias Rurales		X	
Análisis de Diferencias		X	
KARDEX			
Digital datos de Conciliación de Caja			X
Verificación fin de día		X	
Impresión de Faltantes y Sobrantes por Recaudador		X	
Impresión de Reporte Diario		X	

Fuente: Unidad de Control Caja EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

3.3. REDUCCIÓN DE GASTOS POR SUELDOS DE PERSONAL DE PLANTA Y TERCERIZADOS.

3.3.1. GENERALIDADES DE LA REDUCCIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

La reducción del Gasto de Sueldos y Salarios sería importante analizarlo por lo que se debe incorporar nuevas tareas al personal de planta o empezar un programa de jubilación voluntaria, así como incorporar mejores sistemas de selección de personal y hacer transparente los concursos de merecimientos de cargo con pruebas o meritos por obtención de títulos universitarios en universidades reconocidas por el CONESUP.

La capacitación del personal es importante así como medir el impacto de los respectivos cursos con el objetivo de mejorar el trato al cliente así como resolver sus inconvenientes originados por los retrasos tecnológicos en el trabajo.

Los empleados Tercerizados que ingresan a la EEQ S.A., tienen el mismo perfil que los empleados de planta por lo que no existe el refrescamiento de conocimientos ni transferencia de conocimientos profesionales, ya que no ingresan trabajadores con este perfil.

3.3.2. AHORRO ECONÓMICO POR LA REDUCCIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A.

El ahorro en dinero y recursos de implementar un programa de reducción de personal en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., es necesario ya que la implementación de la Recaudación en Línea así como la automatización de los Controles de Caja, eliminan un sin número de actividades manuales, por lo que el personal sobrante entorpecería las gestiones en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A.

El plan para reducir personal se deberían basar en lo siguiente:

- Jubilar a los 7 Jefes de Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., que son los más antiguos en función a los años de servicio, inclusive existe Jefes que tienen más de 45 años de trabajo como Recaudador, por lo que la EEQ S.A., y la Comunidad Quiteña ha sido más que reciproca por su trabajo desempeñado. Los Jefes de Agencia Urbana en la EEQ S.A., fueron designados por el criterio Sindical de asignar este cargo a los funcionarios más antiguos y no por concurso de méritos u oposición.
- Jubilar a los 10 Recaudadores 4, de grado escalafonario, que por antigüedad y no por méritos han sido reclasificados a este rango.
- No renovar contrato a 10 Recaudadores Tercerizados, debido a que la actividad de Recaudación en Línea, así como la Automatización de los Controles de Caja elimina las actividades de estos empleados.

Cuadro III.11

TITULO: AHORRO DE RECURSOS FINANCIEROS POR IMPLEMENTAR JUBILACIÓN DE EMPLEADOS Y RESCISIÓN DE CONTRATOS.

FUNCIONARIO	NÚMERO DE EMPLEADOS	REMUNERACIÓN MENSUAL	REMUNERACIÓN TOTAL
Jefes de Agencia	7	8 824	317 664 ⁴
Recaudador 4	10	12 114	436 095 ⁵
Recaudadores Tercerizados	10	350	4 200
TOTAL		21 288	757 959

Fuente: Sistema de Recursos Humanos EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

⁴ El valor usd 317 664 corresponde a la multiplicación de la remuneración mensual 8 824 por 12 y por 3 este valor corresponde a los Beneficios de los Jefes de Agencia de la EEQ S.A.

⁵ El valor usd 436 095 multiplicación del valor usd 12 114 por 12 y por 3 de Beneficios de Recaudadores 4.

El cuadro III.11 evidencia el ahorro de recursos por implementar la jubilación de empleados del Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., lo que agilizaría los procesos de mejoramiento así como el ahorro de un valor usd 757 959 anuales por concepto de Gastos en Salarios y Beneficios, así como la no renovación de contratos de 10 Recaudadores Tercerizados.

3.4. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.

3.4.1. GENERALIDADES DE LA CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.

La cartera vencida con un valor usd 1 942 321 a diciembre del 2005 con un número de abonados morosos de 26 465.

La cartera inactiva con un valor usd 591 148 y un número de abonados morosos de 3 538.

Además la EEQ S.A., y el Departamento de Recaudación como responsable del subproceso de recuperación de cartera vencida no cuenta con los suficientes recursos humanos y financieros para realizar la recuperación de valores usd.

Debido a la restricción presupuestaria del Área de Recaudación se debe contratar a una empresa de servicios de recuperación de cartera vencida a través del mecanismo de una Base de Concurso con sus respectivos términos de referencia.

Es importante informar que después de que un cliente está en mora por más de cinco años su deuda prescribe, de acuerdo a la Normativa del Sector Eléctrico.

Otro inconveniente es la ley del Sector Eléctrico que está en función a presión de presiones políticas y no técnicas por ejemplo para la recuperación de cartera vencida no existe ningún mecanismo judicial para recuperar los valores por concepto de clientes morosos de energía eléctrica, no existe la coactiva, la acción penal en fin nada sino por el contrario ampara el no pago de los clientes, siendo el único mecanismo la suspensión del servicio.

La única acción que puede hacer la empresa de cobranzas es la pre-judicial es decir que a través de una base de datos de clientes morosos con sus respectivos campos de información de la EEQ S.A., cruzándola con los clientes de la central de riesgo de los Bancos se los puede ubicar y realizar las acciones persuasivas o créditos para receptor los valores impagos.

3.4.1.1. Resultados de Recuperación de cartera vencida en la Zona 40

Cuadro III.12

TITULO: CRITERIOS FINANCIEROS APLICADOS A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA ZONA 40 AÑO 2 005.

CRITERIOS	FACTIBLE		NO FACTIBLE		Resultados zona 40
VAN	VAN > 0	VAN > 0	VAN < 0	VAN < 0	Usd 1 000
TIR	TIR > Kp	TIR < Kp	TIR < Kp	TIR > Kp	15.45 %
B/C	B/C > 1	B/C > 1	B/C < 1	B/C < 1	1.006
PRR	PRR > n	PRR < n	PRR < n	PRR < n	10.44
					FACTIBLE

Fuente: Sección Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro III.12 se presenta los resultados de recuperación de cartera vencida en la zona 40 en una semana de trabajo, estas actividades fueron realizadas por 2 personas, 1 Recaudador y un Electricista, este trabajo se lo considero como un Plan emergente para disminuir los valores usd de cartera vencida y se tuvo flujos de efectivo positivos a una proyección de un año de trabajo.

Es un gran negocio la recuperación de la cartera vencida, entre menos sea su tiempo en mora mayor es el retorno a la inversión.

3.4.1.2. Resultados de Recuperación de cartera vencida en la Zona Urbana.

Cuadro III.13

TITULO: RESULTADOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA INACTIVA AÑO 2 005.

TRATAMIENTOS DESCONECTADOS CON SALDO AÑO 2 000				
Rango	Frecuencia (clientes)	Valores USD	Valores USD / Frecuencia	Media Aritmética para 150 clientes desconectados con saldo en USD
709-100	41	7 838.25	191.18	99.03
99-50	92	6 187.94	67.26	
49.9-24	226	7 973.98	35.28	
23.9-19	61	1 325.36	21.73	
18.09-0.01	599	3 506.15	5.85	
	1 019	26 831.68	26.33	

Fuente: Sección Especial EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.13 muestra una muestra de una Base de datos con 1 019 abonados morosos por un valor usd 26 831.68, cuya media aritmética es de un valor usd 99.03 que representa la planificación de los valores que se deberían tomar en cuenta para que las acciones realizadas por el personal de la Sección Especial sean rentables, ya que no es conveniente realizar gestiones de recuperación de valores inferiores a los cinco centavos.

Cuadro III.14

TITULO: CLIENTES NOTIFICADOS EFECTIVAMENTE DE CARTERA INACTIVA AÑO 2 005.

Estimación proyectada de los clientes objetivo liquidados con saldo a tratarse del año 2 000				
Fecha	Días laborados	Visita clientes (aprox.)	Clientes Efectivos (50% del total)	Valores Recuperados (10%)
2005-06-28	Martes	30	15	149
2005-06-29	Miércoles	30	15	149
2005-06-30	Jueves	30	15	149
2005-07-01	Viernes	30	15	149
2005-07-04	Lunes	30	15	149
	TOTAL	150	75	743
150 clientes = USD 14 854.10				

Fuente: Sección Especial EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.14 presenta una proyección estimada de clientes notificados efectivamente y de valores usd recuperados, tomando como base la experiencia del personal del Departamento de Recaudación en la recuperación de cartera inactiva.

Cuadro III.15
TITULO: RESULTADOS DE LA SEMANA DE TRABAJO DE
LA CARTERA INACTIVA AÑO 2 005

INFORME DE TRABAJO DE LA SEMANA DEL 2005-06-28 AL 2005-07-04						
Grupos de Trabajo	Notificados	No notificados	Pagados	Total	Valores recuperados USD	Porcentaje
Grupo 1	22	12	1	35	118.58	9.09%
Grupo 2	38	24	4	66	243.58	36.36%
Grupo 3	21	21	6	48	408.46	54.55%
TOTAL	86	57	11	149	770.62	100.00%

Fuente: Sección Especial EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro III.15 muestra los resultados de la semana de trabajo de recuperación de la cartera inactiva en el año 2 005, dependiendo de la experiencia, conocimientos y habilidad de los diferentes grupos de trabajo para la recuperación de valores usd.

Cuadro III.16
TITULO: FLUJO DE EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA INACTIVA AÑO 2 005

Flujo de Efectivo Desconectados con Saldo del año 1 999		
+	Ingresos	770.62
-	Gastos	408
	Flujo de Caja	363

Fuente: Sección Especial EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.16 presenta un ejercicio de flujo de caja positivo con un valor usd 363, tomando en consideración que el personal de la Sección Especial del Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., no tiene la suficiente preparación para recuperar valores y notificar clientes y sus acciones son ineficientes.

3.4.2. PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.

El Plan de recuperación de cartera vencida e inactiva debe realizarse entre la EEQ S.A., para valores menores o iguales a 180 días y para clientes morosos mayores a 180 días se debe contratar a través de una base de concurso una empresa de cobranzas experta en la recuperación de cartera vencida que deberían tomar en cuenta lo siguiente:

- Como medida a corto plazo para la recuperación de cartera, se presenta el siguiente plan:
- La cartera masiva y activa en los niveles de 30, 60 y 90 días, estará bajo responsabilidad de la Sección Cortes y Reconexiones, quienes con las acciones de corte al medidor a través de compañías contratistas, evitará el incremento de cartera superior a los 60 días.
- La cartera de clientes especiales superior a los 30 días, estará bajo responsabilidad de la Sección Especial del Departamento de Recaudación, quienes realizarán las gestiones de cobro y la coordinación para cortes en media y baja tensión con el Departamento de Operación y Mantenimiento.
- El retiro de servicios coordinará con el Departamento de Clientes Especiales.

- La cartera masiva activa superior a los 90 días e inferior a los 181 días, estará bajo responsabilidad de la Sección Recaudación, quienes con las gestiones de cobro y los pedidos a la Sección Cortes y reconexiones de cortes al poste o retiros del servicio, evitará el incremento de cartera superior a los 180 días. Esta gestión se complementará con la no entrega de cortes al medidor a clientes con morosidad superior a los 90 días.
- La cartera masiva activa superior a los 180 días, se entregará para su recuperación a compañías interesadas en la gestión de cobro.

Cuadro III.17

TITULO: EJEMPLO BASE DE DATOS DE CARTERA VENCIDA PARA EL AÑO 2 005

No.	SUMINISTRO	NOMBRE	CEDULA/RUC	dirección 1	dirección 2	TARIFA	MESES	VALOR
981	714060-8	Centro Comerc. Único	0	0 Amazonas - Tgm	S/N	716	6	639.13
412	391897-7	Arellano H Jose Fco	999999999-9	Av La Prensa	3080	205	7	536.74
724	92275-0	Sancho Hugo Dr	999999999-9	Manuel Larrea	153	715	17	467.19
374	49366-2	Hidrobo Julio	999999999-9	Vozandes	111	715	2	429.76
1305	913410-7	Bodegas 6 J.L.Garcia	060035698-4	Ayapamba		716	14	371.04
1301	362111-5	Andrade Orellana Mig	170357833-4	Guanazan	3	205	7	316.55
985	83357-2	Vasconez Maria De A	999999999-9	Rep El Salvador	918	205	16	288.70
980	714059-6	Centro Comerc. Unico	0	0 Amazonas - Tgm	S/N	715	6	276.24
966	317326-4	Escudero C Rafael F	999999999-9	10 De Agosto	3575	715	11	262.72
1086	138482-7	Hidalgo Ventura	999999999-9	V Maldonado	1651	205	7	238.68
1322	5698-5	Salazar Rosa	999999999-9	Mariscal A J De	851	905	15	205.34
489	941570-K	Zunjic Alejandro	170888394-5	Calle V	160	205	15	193.43
794	924159-0	Emt (Vera G. Eduardo)	176000457000	1 Javier Piedra	Tgm 6	715	9	187.55
1128	322431-1	Cepeda M Galo G	999999999-9	Juan De Alcazar	563	715	2	165.71
566	952455-K	Alvarez Hugo	000000000-0	Prolong.Aceitun	E7-86	905	11	154.72
869	88022-6	Larrea Fernando	999999999-9	Ladron De Gueva	S/N	951	8	147.66
598	470840-6	Mangui A Faride	170421960-1	Cotopaxi(474)	N9-64	205	19	143.22
1212	174409-0	Mino Raquel	999999999-9	Mariscal A J Su	1619	205	16	136.65
950	700684-1	Moncayo Echeverria P	170489720-4	Av. Orellana	299	716	14	136.36

Fuente: Proyecto de Comercialización EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

En el cuadro III.7 se muestra una base de datos modelo que se debería facilitar a las compañías de recuperación de cartera vencida y cartera inactiva, a través del campo CÉDULA/RUC, el cuál servirá de auto verificador para cruzar con otras bases de información.

3.4.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA A TRAVÉS DE LA COBRANZA PREJUDICIAL.

La renegociación de las deudas de los clientes morosos de energía eléctrica debe ser a través de créditos o de un equipo de cobranzas con gestores profesionales de una empresa de cobranzas con el objetivo de evitar el gasto de personal.

El perfil del personal de cobranzas debe ser profesionales con experiencia en este campo y con facilidad y habilidad de negociación con el objetivo de evitar procesos judiciales largos y engorrosos, pago de costas, demoras, gastos innecesarios que resultan en pérdida de dinero y de tiempo, los profesionales formados en distintas áreas: bancaria, financiera, informática y legal, creada con la finalidad específica de ofrecer a nuestros clientes una alternativa válida o efectiva para la Recaudación de cartera vencida y cartera inactiva con el objetivo de minimizar los riesgos y la pérdida de capital y dinero por gestiones ineficientes.

3.4.4. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA DE COBRANZAS.

La empresa de cobranzas debe tener una organización mínima en tres divisiones:

- División de Recaudación y Cobranza de Cartera
- División de Asesoría Financiera y Crédito
- División Legal

Estas tres divisiones deben interactuar con la Sección Especial de Recaudación de la EEQ S.A., con el objetivo de intercambiar información y coordinar acciones.

3.4.5. PLAN DE COBRANZA EMPRESA EXTERNA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.

Se debe analizar la cartera vencida y la cartera inactiva por zonas por tiempo de morosidad, información que debería ser proporcionada por la EEQ S.A.

- El nivel socio económico y cultural de los deudores
- Las zonas geográficas
- Las actividades de los clientes
- La antigüedad de la mora
- El nivel de satisfacción de los clientes con el servicio a gestionar
- Los conflictos de los clientes respecto al servicio

La base de datos que debería poseer la empresa de cobranzas debería ser un producto diseñado por nueve parámetros fijos, lo que permitirá establecer una calificación de crédito objetiva sobre sus potencialidades clientes. Los parámetros que conforman este producto son:

- Chequeo de dígito auto verificador de la cédula de identidad.
- Reporte de antecedentes personales.
- Reporte de bienes inmuebles.
- Reporte de automotores.
- Reporte de dirección y teléfono (verificación telefónica y base de datos).
- Reporte de referencia comercial (verificación telefónica y base de datos).
- Reporte de referencia personal (verificación telefónica, antecedentes base de datos abonados morosos EEQ S.A.).
- Reporte de verificación familiar.
- Reporte de calificación de crédito (Central de Riesgos).
- Reporte de situación bancaria actualizada.
- Verificación física de la dirección domiciliaria o comercial dentro de la Provincia de Pichincha.
- Reporte de Buró de Crédito y verificación del cónyuge o su reporte patrimonial (Central de Riesgos).

3.4.6. ASPECTOS FINANCIEROS DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA.

**Cuadro III.18
TITULO: PORCENTAJE DE COMISIÓN POR RECAUDAR
CARTERA VENCIDA Y CARTERA INACTIVA AÑO 2 005**

Descripción	30	60	60<Días<90	90 <Días< 180	180<Días<360	>360 Días	5 años	Total Cartera Vencida e Inactiva
VALORES USD	377 578	302 770	163 003	316 505	245 960	133 204	591 148	2 130 168
PORCENTAJE								
5%	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A. ENCARGA DE RECUPERAR VALORES DE CARTERA VENCIDA HASTA 180 DÍAS DE MOROSIDAD				12 298	6 660		
10%					24 596	13 320		
15%					36 894	19 981		
20%					49 192	26 641		
25%					61 490	33 301		
30%					73 788	39 961		
35%							177 344	
40%							206 902	
					EMPRESA DE COBRANZAS			

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.18 muestra el porcentaje de comisión posible que la empresa de cobranzas podría cobrar por prestar los servicios de recuperación de cartera vencida mayor a 180 días.

La cartera menor a 180 días debe ser recuperada por personal del Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., con colaboración de su Sección Especial y de la Sección Cortes y Reconexiones.

La cartera inactiva tiene un porcentaje mayor debido a que si no se realiza gestiones oportunas de cobro su valor prescribe y se asigna como pérdida a la Gestión del Departamento de Recaudación.

3.5. NUEVA ESTRUCTURA DE COSTOS EN LAS AGENCIAS URBANAS DE RECAUDACIÓN DE LA EEQ S.A., POR CONCEPTO DE IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO.

Al implementar el Plan de Mejoramiento propuesto para las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., que consiste en mejoras tecnológicas y reducción de personal antiguo, tomando en consideración que los pasos a seguir tienen un proceso sistémico, las mejoras son:

- La Recaudación en Línea.
- La Automatización de los Controles de Caja.
- Reducción de Gastos por Sueldos de personal de planta y tercerizados.
- Recuperación de cartera vencida y cartera inactiva.

Las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., optimizarían el Presupuesto a ellas asignado, ya que minimizan su Costo Total y maximizarían su Utilidad Ordinal, entendiéndose a esta como el nivel de satisfacción y beneficio que los clientes internos y externos obtienen al simplificarse actividades y mejorar el trabajo en función del Servicio eficiente a la Comunidad.

Todas estas mejoras justificarían la permanencia a largo plazo de las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., y alejarían las intenciones de privatizar o delegar el Sistema de Recaudación de la EEQ S.A., a un CAR, debido a los Costos elevados de funcionamiento y las actividades con poco valor agregado que realizan el personal de planta del Departamento de Recaudación.

Es importante que las mejoras sean incorporadas lo antes posible de una manera completa y no parcial, ya que es importante que los Directores de la EEQ S.A., conozcan la realidad del funcionamiento del Proceso de Recaudación y mejoren el servicio a los clientes que cancelan sus planillas de energía eléctrica.

Cuadro III.19

**TITULO: NUEVA ESTRUCTURA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN
POR IMPLEMENTAR MEJORAS. CENTRO DE COSTO 51 200.**

Gasto servicios diversos			
Transporte de valores		\$ 9 600.0	0.93%
TOTAL COSTOS VARIABLES		\$ 9 600.0	0.93%
Gasto Empleados		\$ 916 227.9	89.06%
de Planta	\$ 881 499.9 ⁶		
Tercerizados	\$ 34 728.0 ⁷		
Gasto Arriendo Locales		\$ 3 022.8	0.29%
Aeropuerto	\$ 290.2		
Centro	\$ 1 135.7		
Inca	\$ 891.9		
Solanda	\$ 365.1		
Chiriyacu	\$ 339.9		
Gasto Equipos Computacionales		\$ 42 065.9 ⁸	4.09%
Gasto de reparación y adecuación de equipos		\$ 4 200.0	0.41%
Gasto de reparación y adecuación de locales		\$ 20 000.0	1.94%
Gasto de contratación de asesoría técnica		\$ 10 752.0	1.05%
Gasto en suministro y enseres menores		\$ 22 929.0	2.23%
TOTAL COSTOS FIJOS		\$ 1 019 197.6	99.07%
TOTAL COSTOS RECAUDACION		\$ 1 028 797.6	100.00%
Pérdida Cartera Inactiva		\$ 0.0 ⁹	
COSTO TOTAL		\$ 1 028 797.6	
No. TRASACCIONES		2 903 081	
COSTO POR TRANSACCION		\$0.35	

Fuente: Pro forma Presupuestaria Departamento de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.19 nos muestra una nueva estructura de costos del Departamento de Recaudación incorporando las mejoras propuestas con un costo por transacción

⁶ El valor usd 881 499.9 resulta de restar los valores usd de empleados de planta de los Cuadros, III.1 y III.2.

⁷ El valor usd 34 728 resulta de restar los valores usd de empleados Tercerizados de los Cuadros, III.1 y III.2

⁸ El valor usd 42 065.9 es de implementar la Recaudación en Línea en las Agencias Urbanas de la EEQ S.A.

⁹ El valor usd de 0 debido a incorporar la Empresa de Cobranzas de Cartera Vencida y Cartera Inactiva.

de un valor usd 0.35 por factura de energía eléctrica Recaudada. El costo por transacción del cuadro II.16 es un valor usd 0.84 por factura de energía eléctrica Recaudada para las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A.

La disminución de un valor usd 0.49 por factura Recaudada de implementar las mejoras en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A.

Cuadro III.20

TITULO: NUEVO CUADRO RESUMEN DE COSTOS EN LOS DIFERENTES CANALES DE RECAUDACIÓN DE PLANILLAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA EEQ S.A.

Canal de Recaudación	Facturas	Valores usd	Costo promedio factura Recaudada	Costo Total
Agencia Urbana	2 903 081	117 872 663	\$ 0.35	\$ 1 016 078
Agencia Rural	744 732	19 341 774	\$ 0.34	\$ 253 208.88
CAR Rurales	678 581	10 215 409	\$ 0.28	\$ 190 002.68
CAR Bancos	273 557	8 470 373	\$ 0.50	\$ 136 778.50
CAR Urbano	428 920	54 284 462	\$ 0.19	\$ 81 494.80
TOTAL	5 028 871	210 184 681		\$ 1 677 563

Fuente: Estadísticas de Recaudación EEQ S.A.

Elaboración: El Autor

El cuadro III.20 muestra que el nuevo Costo Total de Recaudar facturas de energía eléctrica es de un valor usd 1 016.078, lo que es un resultado de ahorro para la Empresa Eléctrica Quito S.A., de un valor usd 1 422 509.69, si se compara el resultado del cuadro II.33 con un valor usd 2 438 588.04 de Recaudar en Agencias Urbanas de la EEQ S.A.

CAPITULO IV

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. RESULTADOS.

En relación al problema expuesto en la investigación se describe que el Sistema Actual de Recaudación de la EEQ S.A. no es el más eficiente desde el punto de vista de la optimización de los recursos de la EEQ S.A.

Si se compara el costo promedio de una factura de energía eléctrica Recaudada del cuadro II.33, en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., tienen un valor usd 0.84 por factura, las Agencias Rurales de Recaudación de la EEQ S.A., tienen un valor usd 0.34, lo que responde a la hipótesis de que se debe entrar a un proceso de minimización de costos en los canales de Recaudación de la EEQ S.A.

Los porcentajes de participación del cuadro II.2, demuestran el crecimiento comparativo entre los años 2 005 y 2 004 de la Recaudación de los CAR de personas naturales y Servipagos en un total en número de facturas de 80.56% y en valores usd 98.46 %.

El decrecimiento del año 2 005 comparado con el 2 004, de la Recaudación en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., tanto en número de facturas y valores usd en, -28.90%, -20.97 respectivamente.

Las Agencias Rurales de Recaudación de la EEQ S.A., tienen un decrecimiento en número de facturas y valores usd de, -17.83%, -17.61% correspondientemente.

Los porcentajes de crecimiento en número de facturas y valores usd para los CAR de personas naturales y Servipagos, el decrecimiento de las Agencias Urbanas y Rurales de Recaudación de la EEQ S.A., en número de facturas y valores usd, dan como resultado que las preferencias de los clientes en cancelar sus facturas de energía eléctrica se orientan a los CAR de personas naturales y Servipagos, debido a los diferentes horarios de atención como por ejemplo Servipagos, atiende a sus clientes los 365 días del año y sus diferentes puntos de Recaudación llamados Pago Ágil.

La cartera vencida activa tiene un valor usd 1 539 020 con un número de clientes de 27 445 como se muestra en los cuadros II.9 y II.10.

La cartera inactiva para el año 2 005 comparado con el año 2 000, tiene un crecimiento del 1 454.93% en valores usd y en clientes un crecimiento de 553 130, lo que evidencia la despreocupación de la EEQ S.A. y las ineficiencias del Departamento de Recaudación en la recuperación de valores usd que se muestran en el cuadro II. 15.

4.2. CONCLUSIONES.

- La Actividad Económica de Recaudar planillas de energía eléctrica por parte de la Empresa Eléctrica Quito S.A., es ineficiente lo que ocasiona elevados costos de operación e incremento de la cartera vencida y de la cartera inactiva.
- Los CAR de personas naturales y Servipagos ofrecen un servicio de Recaudación de planillas de energía eléctrica más eficiente y económica.
- Los CAR Bancos optimizan el Lucro Cesante de los dineros Recaudados por concepto facturas de energía eléctrica, lo que no se ha podido normar debido a las inconsistencias de las cláusulas del contrato entre el CAR Bancos y su contraparte la EEQ S.A.

- Los CAR Bancos han decrecido en su Recaudación debido a los Costos por Servicio cobrado a los clientes pero han optimizado el costo promedio de factura Recaudada por ellos debido a sus estrategias de incorporar segmentos de clientes con un costo promedio de factura elevado.
- Las Agencias Rurales de Recaudación y los CAR Rurales tienen costos elevados de operación.
- Se puede decir que existe un inadecuado manejo financiero de la Recaudación de la EEQ S.A., en todos sus canales que en el año 2 005 tiene un valor usd 241 246 531, monto considerable que no es aprovechado en inversiones financieras de corto y largo plazo.
- La pérdida económica por Costo de Oportunidad es un concepto no aplicado ni entendido, por las Direcciones de Comercialización y Financiera así como la Gerencia General de la EEQ S.A.
- La diferencia entre la Facturación y la Recaudación ha venido incrementándose en los años 2 003, 2 004 y 2 005.
- No existe un programa efectivo de recuperación de cartera vencida y cartera inactiva por parte de la EEQ S.A., lo que hace que los valores impagos de los clientes morosos se incrementen a lo largo del tiempo añadiéndose como un costo adicional a las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A. y al Departamento de Recaudación de la EEQ S.A., como responsables del Proceso de Recaudación y del Subproceso de Recuperación de cartera.
- El Marco Legal del Sector Eléctrico es inadecuado e impide que las Empresas Eléctricas realicen una gestión eficiente en su administración, como por ejemplo la Empresa Eléctrica Quito S.A.

- Los controles de Recaudación, o la unidad Control Caja de la EEQ S.A., es ineficiente y no existen controles eficientes debido al manejo manual de sus actividades con retrasos de información inclusive de más de 3 meses, lo que origina que por ejemplo los CAR Bancos usufructúen los dineros Recaudados, así como los Jefes de Agencia de Recaudación y los Recaudadores de la EEQ S.A., y originando muchos faltantes y sobrantes de dinero.
- El Comité de Escalafón de la EEQ S.A., la Jefatura de la División de Recursos Humanos así como el Sindicalismo son los responsables de ir incorporando personal no competente y no calificado a los diversos puestos de la EEQ S.A., la falta de concursos transparentes y el incumplimiento de los requisitos mínimos para acceder a las diferentes vacantes, así como los pocos cursos de capacitación al personal de planta y tercerizados originan que por ejemplo en el Proceso de Recaudación se produzcan ineficiencias y corrupción siendo un mal endémico en esta Institución.
- La ineficiente labor de la Sección Cortes y Reconexiones que pertenece al Departamento de Control Clientes y que por Proceso Comercial debería pertenecer al Departamento de Recaudación impide que se realicen las gestiones de corte o suspensión del servicio de energía eléctrica a los clientes morosos por parte de los trabajadores de planta y empresas contratistas, esto es directamente proporcional a los niveles de cartera vencida y cartera inactiva.
- Todo esto evidencia que no existen los estudios técnicos previos a la ejecución de las políticas de la EEQ S.A., por parte de la Gerencia General.

4.3. RECOMENDACIONES.

- Se debe incorporar personal competente de las diferentes Universidades como por ejemplo de la Escuela Politécnica Nacional, Universidad Católica del Ecuador, Universidad Central, Universidad Andina Simón Bolívar entre otras, que además de poseer el título de pre grado posean especialización en maestrías y doctorados con la finalidad de dinamizar el manejo de la EEQ S.A., mejorar el servicio de atención a la Comunidad.
- Permitir que en los concursos para puestos vacantes de la EEQ S.A., participen transparentemente profesionales externos con el fin de optimizar la contratación del Recurso Humano.
- Implementar la Recaudación en Línea en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., con el objetivo de tener la información actualizada del pago de facturas de energía eléctrica en el Sistema de Comercialización (SIDEKOM).
- Automatizar los Controles de Caja o los Controles de la Recaudación de la EEQ S.A., buscando la honestidad en el manejo del dinero por parte de los CAR Urbanos y Rurales en sus diferentes modalidades como Bancos, personas naturales y Servipagos, así como controlar la Recaudación en las Agencias Urbanas y Rurales de la EEQ S.A.
- Al existir un Fondo de Jubilación en la EEQ S.A., se podría incorporar personal antiguo y de muchos años de servicio del Departamento de Recaudación con el fin de reducir los Costos Totales y el Costo Promedio de Recaudar una planilla de energía eléctrica en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A.
- Crear la Unidad de Recuperación de cartera vencida y cartera inactiva en el Departamento de Recaudación de la EEQ S.A. independiente en sus funciones y actividades de la Sección Especial.

- La Sección Cortes y Reconexiones debe pertenecer al Departamento de Recaudación de la EEQ S.A.
- Incorporar una Empresa de Cobranzas para recuperar cartera vencida con un tiempo de morosidad mayor a los 180 días en mora y recuperar cartera inactiva.
- El costo promedio por factura Recaudada en las Agencias Urbanas de Recaudación de la EEQ S.A., debería ser menor o igual a 0.35 centavos con el objetivo de afianzar las actividades del Departamento de Recaudación a Largo Plazo.
- Si no se realiza las mejoras se debería entrar a un Proceso de Privatización del Departamento de Recaudación o delegar a una empresa externa de Recaudación.
- En la ley del Sector Eléctrico debe incorporar cambios sustanciales para que se incorpore el juicio coactivo a clientes morosos que no han cancelado sus valores usd por factura de energía eléctrica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía Citada:

1. Editorial, **El Hoy on line (Quito)**, 18 de noviembre de 2 004, p.1.
2. Leroy Millar, Roger, **Microeconomía Moderna**. Harla. 1 982, p.24.

Bibliografía Consultada:

3. McCarthy. Jerome. **Marketing un enfoque global**. Irwin McGraw Hill. 2 000, p.657-668.
4. Miller, Roger. **Microeconomía Moderna**. Harla. 1 982, p.1-24.
5. Damodar, Gujarati. **Econometría**. Mc Graw Hill. 1 999, p.1-30
6. Kazmier, Leonard. **Estadística aplicada a la Administración y a la Economía**. Mc Graw Hill. 1996. Mc Graw Hill. Interamericana, 1 998, p.1-151.
7. Salvatore, Dominick. **Microeconomía**. Mc Graw Hill. 1 993, p.178-184.
8. Katz, Michael. **Microeconomía**. Addison Wesley Iberoamericana. 1 992, p.255-305.
9. Emery, Douglas. **Administración Financiera Corporativa**. Prentice Hall. 2 000, p.805-839.
10. Bonini, Charles. **Análisis Cuantitativo para los Negocios**. Mc Graw Hill. 1 999, p.239.

11. Mintzberg, H. **“Los peligros de la planificación estratégica”**, Harvard Deusto Business Review. 1 994, p. 4-17.
12. Sapag, Nassir. **Preparación y Evaluación de Proyectos**. Mc Graw Hill. 1995. p. 1-319.
13. Grupo de Trabajo EEQ S.A. **Procedimiento para Recaudación**. Norma ISO 9 001 – 2000. Pp. 1-39.

ANEXOS

ANEXO No. 2.1.

ANEXO No 2.1.

TITULO: GENERALIDADES DEL PLIEGO TARIFARIO

PLIEGO TARIFARIO EMPRESAS ELECTRICAS

1. Aspectos Generales

El presente Pliego Tarifario se sujeta a las disposiciones que emanan de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, del Reglamento Sustitutivo del Reglamento General a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y del Reglamento de Tarifas, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su correspondiente Reglamento, en los aspectos atinentes a la prestación del servicio de energía eléctrica, directamente en los domicilios de los consumidores.

El Pliego Tarifario contiene: tarifas al consumidor final, tarifas de transmisión, peajes de distribución, tarifas de alumbrado público

2. Definiciones

Para su aplicación se deberán considerar las siguientes definiciones:

Las tarifas al consumidor final estarán destinadas a todos los Consumidores que no hayan suscrito un contrato a plazo con un generador o un Distribuidor. La correcta aplicación de estas tarifas estará a cargo de los Distribuidores en su zona de concesión.

Las tarifas de transmisión y los peajes de distribución serán los pagos que deberán realizarse a favor del Transmisor o del Distribuidor, respectivamente, por quienes utilicen dichas instalaciones. La liquidación de estos pagos estará a cargo del CENACE en coordinación con el Transmisor y los Distribuidores.

3. Categorías y Grupos de Tarifas

De conformidad con el artículo 17 del Reglamento de Tarifas, por las características de consumo se consideran tres categorías de tarifas: residencial, general y alumbrado público; y, por el nivel de tensión, tres grupos: alta tensión, media tensión y baja tensión.

Categoría de Tarifa Residencial: Corresponde al servicio eléctrico destinado exclusivamente al uso doméstico de los Consumidores, es decir, dentro de la residencia de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada. También se incluye a los Consumidores de escasos recursos y bajos consumos que tienen integrada a su vivienda una pequeña actividad comercial o artesanal.

Categoría General: Servicio eléctrico destinado a los Consumidores en actividades diferentes a la Categoría Residencial y básicamente comprende el comercio, la prestación de servicios públicos y privados, y la industria.

Se consideran dentro de esta categoría, entre otros, los siguientes:

- Locales y establecimientos públicos o privados comerciales o de carácter fabril o industrial
- Plantas de radio, televisión y en general de servicios de telecomunicaciones.
- Instalaciones para el bombeo de agua potable.
- Locales públicos o privados destinados a la elaboración, o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial y sus oficinas administrativas.
- Asociaciones civiles y entidades con o sin fines de lucro.

- Entidades de Asistencia Social o Beneficio Público (guarderías, asilos, hospitales, centros de salud, escuelas, colegios y universidades del Estado).
- Clínicas y hospitales Privados.
- Tiendas, almacenes, salas de cine o teatro, restaurantes, hoteles y afines.
- Oficinas y locales de entidades deportivas.
- Organismos internacionales, embajadas, legaciones y consulados.
- Cámaras de comercio e industria tanto nacionales como extranjeros.
- Entidades del sector público, de carácter seccional, regional y nacional.
- Instituciones Educativas privadas.

Y los demás que no estén considerados en la Categoría de Tarifa Residencial.

Categoría Alumbrado Público: Se aplicará a los consumos destinados al alumbrado de calles, avenidas y en general de vías de circulación pública; a la iluminación de plazas, parques, fuentes ornamentales, monumentos de propiedad pública; y, a los sistemas de señalamiento luminoso utilizados para el control del tránsito.

Grupo Nivel de Alta Tensión: Para voltajes de suministro en el punto de entrega superiores a 40 kV y asociados con la Sub transmisión.

Grupo Nivel de Media Tensión: Para voltajes de suministro en el punto de entrega entre 600 V y 40 kV. Dentro de este grupo se incluyen los consumidores que se conectan a la red de Media Tensión a través de Transformadores de

Distribución de propiedad de la Empresa de Distribución para su uso exclusivo o de propiedad del consumidor.

Grupo Nivel de Baja Tensión: Para voltajes de suministro en el punto de entrega inferiores a 600 V.

Punto de Entrega:

Se entenderá como Punto de Entrega el lado de la carga del sistema de medición, es decir, los terminales de carga del medidor, en los sistemas de medición directa y el lado secundario de los transformadores de corriente, en los sistemas de medición indirecta o semi-indirecta, independientemente de donde estén ubicados los transformadores de potencial.

Consumidores Comerciales e Industriales

Los Distribuidores tienen la obligación de mantener en sus registros una clasificación adicional para identificar a los Consumidores Comerciales e Industriales, para efectos de recaudación del 10% sobre el valor neto facturado por consumo de energía eléctrica, destinado al FERUM.

Para el efecto se considerarán las siguientes definiciones:

Consumidor Comercial: Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza los servicios de energía eléctrica para fines de negocio, actividades profesionales o cualquier otra actividad con fines de lucro.

Consumidor Industrial: Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza los servicios de energía eléctrica para la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial.

4. Tarifas de Baja Tensión.

4.1 Tarifa Residencial (BTCR).

Se aplica a todos los consumidores sujetos a la Categoría de Tarifa Residencial, independientemente del tamaño de la carga conectada. En el caso de que el consumidor residencial sea atendido a través de un transformador de su propiedad y el registro de lectura sea en baja tensión, la empresa considerará un recargo por pérdidas de transformación equivalente a un 2% en el monto total de energía consumida.

El consumidor deberá pagar:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía.
- b) Cargos crecientes por energía en USD \$ / kWh, en función de la energía consumida.

4.2 Tarifa Residencial Temporal (BTCRT).

Se aplica a los consumidores residenciales que no tienen su residencia permanente en el área de servicio y que utilizan la energía eléctrica en forma puntual para usos domésticos (fines de semana, períodos de vacaciones, etc.).

El consumidor deberá pagar:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía.
- b) Un cargo único por energía en US\$/kWh, en función de la energía consumida.

4.3 Tarifa General (BTCG).

4.3.1 Tarifa General sin Demanda (BTCGSD)

Tarifa G1. (Comercial sin demanda y Entidades Oficiales sin demanda)

Se aplica a los consumidores sujetos a la Categoría de Tarifa General en Baja Tensión, cuya potencia contratada o demanda facturable sea de hasta 10 kW.

Tarifa G2. (Industrial Artesanal)

Se aplica a los consumidores sujetos a la Categoría de Tarifa General en Baja Tensión, cuya potencia contratada o demanda facturable sea de hasta 10 kW. En el caso particular de que el consumidor cumpla con estas condiciones y sea propietario del transformador de distribución, la empresa le aplicará esta tarifa.

Tarifa G3. (Asistencia Social y Beneficio Público, sin demanda)

Se aplica a los consumidores sujetos a la Categoría de Tarifa General en Baja Tensión, cuya potencia contratada o demanda facturable sea de hasta 10 kW.

Los consumidores de las tarifas G.1, G.2 y G.3, deberán pagar:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía;
- b) Cargos variables por energía expresados en US\$/kWh, en función de la energía consumida.

4.3.2 Tarifa General Con Demanda (BTCGCD)

Se aplica a los consumidores de la Categoría de Tarifa General en Baja Tensión, cuya potencia contratada o demanda facturable sea superior a 10 Kw.

El consumidor deberá pagar:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía;
- b) Un cargo por potencia, expresado en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda facturable, como mínimo de pago, sin derecho a consumo, establecido en el pliego para la Tarifa de Media Tensión (MTD).
- c) Un cargo por energía, expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida, correspondiente al cargo superior de las tarifas G1 y G2 disminuido en un 20 %.

En el caso de los abonados de asistencia social y beneficio público que cumplan con la condición de una potencia contratada o una demanda superior a 10 Kw., se aplicará los mismos cargos tarifarios definidos para estos abonados en el numeral 5.3 de este pliego tarifario.

4.4 Tarifa de Alumbrado Público (BTAP)

Por el consumo de energía eléctrica para Alumbrado Público, se pagará los siguientes cargos:

- a) Un cargo por potencia, expresado en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda facturable como mínimo de pago sin derecho a consumo.
- b) Un cargo por energía, expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida.

5. Tarifas de Media Tensión.

Las tarifas de media tensión se aplicarán a los consumidores comerciales, entidades oficiales, industriales, bombeo de agua, etc, servidos por la empresa en los niveles de voltaje entre 40 kV y 600V. Si un consumidor de este nivel de tensión, está siendo medido en baja tensión, la empresa considerará un recargo por pérdidas de transformación equivalente al 2 % del monto total consumido en unidades de potencia y energía.

5.1 Tarifa de Media Tensión con Demanda (MTD)

Esta tarifa se aplicará a los consumidores que disponen de un registrador de demanda máxima o para aquellos que no disponen de registrador de demanda, pero tienen potencia contratada o calculada.

El consumidor deberá pagar:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía.
- b) Un cargo por potencia, expresado en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda facturable, como mínimo de pago, sin derecho a consumo.
- c) Un cargo por energía, expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida.

5.2 Tarifa de Media Tensión con Registrador de Demanda Horaria (MTDH)

Esta tarifa se aplicará a los consumidores que disponen de un registrador de demanda horaria que les permite identificar los consumos de potencia y energía en los períodos horarios de punta, demanda media y de base, con el objeto de incentivar el uso de energía en las horas de la noche (22H00 hasta las 07H00).

El consumidor deberá pagar los mismos cargos señalados para la tarifa del numeral 5.1, bajo la siguiente estructura:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía.
- b) Un cargo por demanda, expresado en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda facturable, como mínimo de pago, sin derecho a consumo, afectado por un factor de corrección.
- c) Un cargo por energía expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida en el período de demanda media y de punta (07H00 hasta las 22H00), que corresponde al cargo por energía de la tarifa del numeral anterior.
- d) Un cargo por energía expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida, en el período de base (22H00 hasta las 07H00), que corresponde al cargo por energía del literal anterior disminuido en el 20%..

Para su aplicación, se debe establecer la demanda máxima mensual del consumidor durante las horas de pico de la empresa eléctrica (18H00 – 22H00) y la demanda máxima mensual del consumidor, el cargo por demanda aplicado a estos consumidores deberá ser ajustado mediante un factor de corrección (FC), que se obtiene de la relación:

$$FC = DP/DM, \quad \text{donde:}$$

DP = Demanda máxima registrada por el consumidor en las horas de pico de la empresa eléctrica (18H00 – 22H00).

DM = Demanda máxima del consumidor durante el mes.

En ningún caso este factor de corrección (FC), deberá ser menor que 0.60.

La demanda mensual facturable, es la demanda máxima mensual registrada por el consumidor, la que no podrá ser menor al 60 % de la potencia contratada o de la demanda facturable del consumidor, definida en el numeral 8.

5.3 Tarifa de Media Tensión para Asistencia Social y Beneficio Público

Se aplica para todos los consumidores que estén catalogados como de la Categoría de Tarifa General Asistencia Social y Beneficio Público servidos en media tensión.

El tratamiento tarifario es igual al descrito en los numerales 5.1 y 5.2, aplicando los cargos tarifarios señalados en el cuadro de cargos tarifarios para asistencia social y beneficio público en media tensión.

6. Tarifas de Alta Tensión.

Las tarifas de alta tensión se aplicarán a los consumidores servidos por la empresa en los niveles de voltaje superiores a 40 kV y que deben disponer de un registrador de demanda horaria.

El consumidor deberá pagar los siguientes cargos:

- a) Un cargo por comercialización, independiente del consumo de energía.
- b) Un cargo por demanda, expresado en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda facturable, como mínimo de pago, sin derecho a consumo, afectado por un factor de corrección.
- c) Un cargo por energía expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida en el período de demanda media y de punta (07H00 hasta las 22H00), disminuido en un 10 %.

d) Un cargo por energía expresado en US\$/kWh, en función de la energía consumida, en el período de base (22H00 hasta las 07H00), que corresponde al cargo por energía del literal anterior disminuido en el 20 %.

Para su aplicación, se debe establecer la demanda máxima mensual del consumidor durante las horas de pico de la empresa eléctrica (18H00 – 22H00) y la demanda máxima mensual del consumidor, el cargo por demanda aplicado a estos consumidores deberá ser ajustado mediante un factor de corrección (FC), que se obtiene de la relación:

$$FC = DP/DM, \quad \text{donde:}$$

DP = Demanda máxima registrada por el consumidor en las horas de pico de la empresa eléctrica (18H00 – 22H00).

DM = Demanda máxima del consumidor durante el mes.

En ningún caso este factor de corrección (FC), deberá ser menor que 0.60.

La demanda mensual facturable, es la demanda máxima mensual registrada por el consumidor, la que no podrá ser menor al 60 % de la potencia contratada o de la demanda facturable del consumidor, definida en el numeral 8.

7. Consumos Estacionales Y Ocasionales

a) Consumos Estacionales: Los consumidores de la Categoría de Tarifa General ubicados en media y alta tensión, con regímenes de consumo estacional, pueden definir hasta dos períodos estacionales. Los cargos por energía y el de comercialización serán los mismos que se utilizan para los clientes estables. Los cargos por demanda en la estación baja serán los correspondientes a las tarifas relacionados con la demanda del cliente en ese período, el cargo por potencia en la estacionalidad alta estará afectado por un factor de recargo del 100% del cargo correspondiente a la demanda.

Si la estacionalidad alta supera los seis meses, el cargo por potencia de esta estacionalidad estará afectado por un factor de recargo resultante de la relación: $12/n$, donde n es el número de meses de la estacionalidad alta.

b) Consumos Ocasionales: Los consumidores de tipo ocasional, tales como circos, ferias, espectáculos públicos al aire libre y otros similares, con demanda en alta, media o baja tensión, se les ubica en la Categoría de Tarifa General y se acogerán a esta tarifa. Los cargos por energía y comercialización serán los mismos que se utilizan para los clientes estables, el cargo por potencia estará afectado por un factor de recargo del 100% del cargo correspondiente a la demanda.

8. Demanda Facturable

a) En el caso de disponer de un Registrador de Demanda Máxima:

La demanda mensual facturable corresponde a la máxima demanda registrada en el mes por el respectivo medidor de demanda, y no podrá ser inferior al 60 % del valor de la máxima demanda de los doce últimos meses incluyendo el mes de facturación.

Para el caso de los consumidores que utilizan la energía para bombeo de agua de usos agrícola y piscícola, la demanda mensual facturable, será igual a la demanda mensual registrada en el respectivo medidor.

b) En el caso de no disponer de un Registrador de Demanda:

La demanda facturable se computará de la siguiente manera:

El 90 % de los primeros 10 Kw. de carga conectada;

El 80 % de los siguientes 20 Kw. de carga conectada;

El 70 % de los siguientes 50 Kw. de carga conectada;

El 50 % del exceso de carga conectada.

c) Demanda de aparatos de uso instantáneo:

Los procedimientos para la determinación de la demanda facturable señalados en a) y en b), no se aplicarán en el caso de cargas correspondientes a aparatos de uso instantáneo como son por ejemplo: soldadoras eléctricas, equipos de rayos X, turbinas de uso odontológico, etc. En estos casos la demanda facturable considerará adicionalmente la potencia de placa tomando en cuenta el punto de regulación donde trabajan estos aparatos o la medición de la potencia instantánea de tales equipos. La demanda total facturable corresponderá a la suma de la demanda registrada o calculada según lo establecido en a) y b), más la potencia de placa o potencia instantánea medida de dichos aparatos, afectada por un factor de coincidencia o de simultaneidad para el caso de varios equipos.

9. Cargos por Bajo Factor de Potencia

Para aquellos consumidores con medición de energía reactiva, que registren un factor de potencia medio mensual inferior a 0,92, el Distribuidor aplicará los cargos establecidos en el Reglamento de Tarifas, en concepto de Cargos por bajo factor de potencia.

10. Tarifa de Transmisión.

Los distribuidores y grandes consumidores deberán pagar por el uso del sistema nacional de transmisión, una tarifa que tendrá un cargo en US\$/Kw., por cada Kw. de demanda máxima mensual no coincidente, que incluye el transporte de energía y el derecho de conexión.

11. Peajes de Distribución a Grandes Consumidores.

Para el caso de los Grandes Consumidores que efectúen contratos directamente con los Generadores, el Distribuidor percibirá en concepto de peaje, como máximo, la totalidad del Valor Agregado de Distribución, en función del nivel de tensión en el punto de entrega.

12. Facturación.

La facturación a los consumidores se efectuará con una periodicidad mensual, y no podrá ser inferior a 28 días ni exceder los 33 días calendarios. No deberá haber más de doce facturaciones anuales; salvo motivos de fuerza mayor que deberán ser debidamente justificados y puestos a consideración de CONELEC. Sin embargo, el distribuidor y el consumidor, de así convenir a sus intereses, podrán acordar períodos de facturación distintos. Las facturas deberán entregarse al consumidor con 10 días de anticipación a la fecha de pago prevista.

En caso de que un medidor de un abonado no haya sido leído por alguna causa justificada, la factura mensual se calculará sobre la base del consumo promedio de los seis últimos meses facturados. Si en dos meses consecutivos no es posible efectuar la medición por causas atribuibles al usuario, la empresa notificará de esta circunstancia, pidiéndole dar facilidades para tal medición. En todo caso, la facturación que se realice hasta que se regularice esta situación, seguirá efectuándose siempre con el promedio de consumo de los seis últimos meses facturados.

13. Vigencia

El presente pliego tarifario rige a partir del 1º. De Noviembre de 2005 y tendrá vigencia de un año calendario, hasta el 31 de octubre de 2006.

Fuente: CONELEC

Elaboración: El Autor.

ANEXO No. 2.2.

ANEXOS No. 2.2.
TITULO: PROFORMA PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIÓN AÑO 2 005 CENTRO DE COSTO 51 200.

Código	CONCEPTOS	TOTAL
	Personal	
5	Sobre tiempos	4 210
6	Subrogaciones temporales	3 036
	Otros Gastos	
31	Materiales	0
33	Repuestos y Acc. Generación	0
34	Suministros y Ens. Menores	22 929
35	Repuestos y Acc. Eléctricos	0
36	Repuestos de vehículos	0
37	Herramientas Menores	0
38	Combust. Y Lubric. Generación	0
39	Combust. Y Lubric. Vehículos	0
41	Arriendos Vehículos	0
42	Arriendos Equipos	0
43	Arriendo Locales	36 273
46	Serv. Energía, Agua, Teléfonos	0
50	Publicidad y Propaganda	10 000
51	Serv. Correo y Telecomunicaciones	0
52	Serv. Externos, legales y Auditoria	0
53	Reparación y Adec. de Equipos	4 200
54	Reparación y Adec. de Locales	20 000
55	Contrat. Diseño e Ingeniería	0
56	Contrat. Asesoría Técnica	10 752
57	Contrat. Obras Mantto. Y Construcción	43 728
59	Servicios Diversos	316 637
60	Viáticos en el País	0
61	Viáticos en el Exterior	0
62	Servicio de Transporte	0
64	Sem. Cursos de Capacitación	7 480
68	Diet. Honor. Direc. Comisac. Comites	0
77	Tasas Servicio Cuotas Cámaras	0
82	Daños y Perjuicios a Terceros	0
85	Contribuciones Voluntarias	0
86	Contribuciones Oficiales	0
89	Diversos	500
	Total General	479 745
	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS	
21	Terrenos	0
22	Equipos Eléctricos	0
23	Transportación	14 500
24	Oficina y Computación	26 293
25	Taller y Bodega	0
26	Laboratorio	0
27	Comunicación	0
28	Mantto. Y Construcción	0
29	Diversos	0
	Total Equipos	40 793
	Total General	520 538

Fuente: Sistema de Presupuesto EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

ANEXO No. 2.3.

Anexo No. 2.3.

**TITULO: PRESUPUESTO DE EXPLOTACIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SISTEMA RURAL CENTRO DE COSTO 51 300.**

Código	Concepto de Gasto	Presupuesto (valores usd)
0	Sueldos	372 071
3	Subsidio Familiar	5 321
4	Subsidio de Antigüedad	88 572
5	Sobre tiempos u horas extras	14 542
6	Subrogaciones y Honorarios	2 968
8	Sobresueldos	93 180
9	Otros sueldos y beneficios	107 095
10	Reembolso Gastos Médicos	31 033
12	Impuesto a la Renta	16 112
13	Décimo tercer sueldo	55 254
14	Décimo cuarto sueldo	6 697
18	Aportes Patronal y Seg. Ces. A	161 327
19	Fondos de Reserva	55 254
31	Materiales	210 500
34	Suministros y Enseres Menores	29 877
37	Herramientas y Eq. Menores	5 000
41	Arriendo de vehic. Y semovientes	30 000
50	Publicidad. Propag. Impr. y rep.	1
53	Reparación y Adecuación EQ.	3 000
54	Reparación y Adecuación de Loc.	16 699
57	Contratos de Ob. Mant. Y Const.	81 120
59	Servicios Diversos	990 344
60	Viáticos y subsist. En país	1 225
62	Servicios de Transporte	26 960
64	Seminarios y Cursos Capacitac.	1 920
69	Alimentación y Refrigerio	35 280
83	Contribuciones Contrato Colec.	7 701
89	Diversos	500
TOTAL		2 449 553

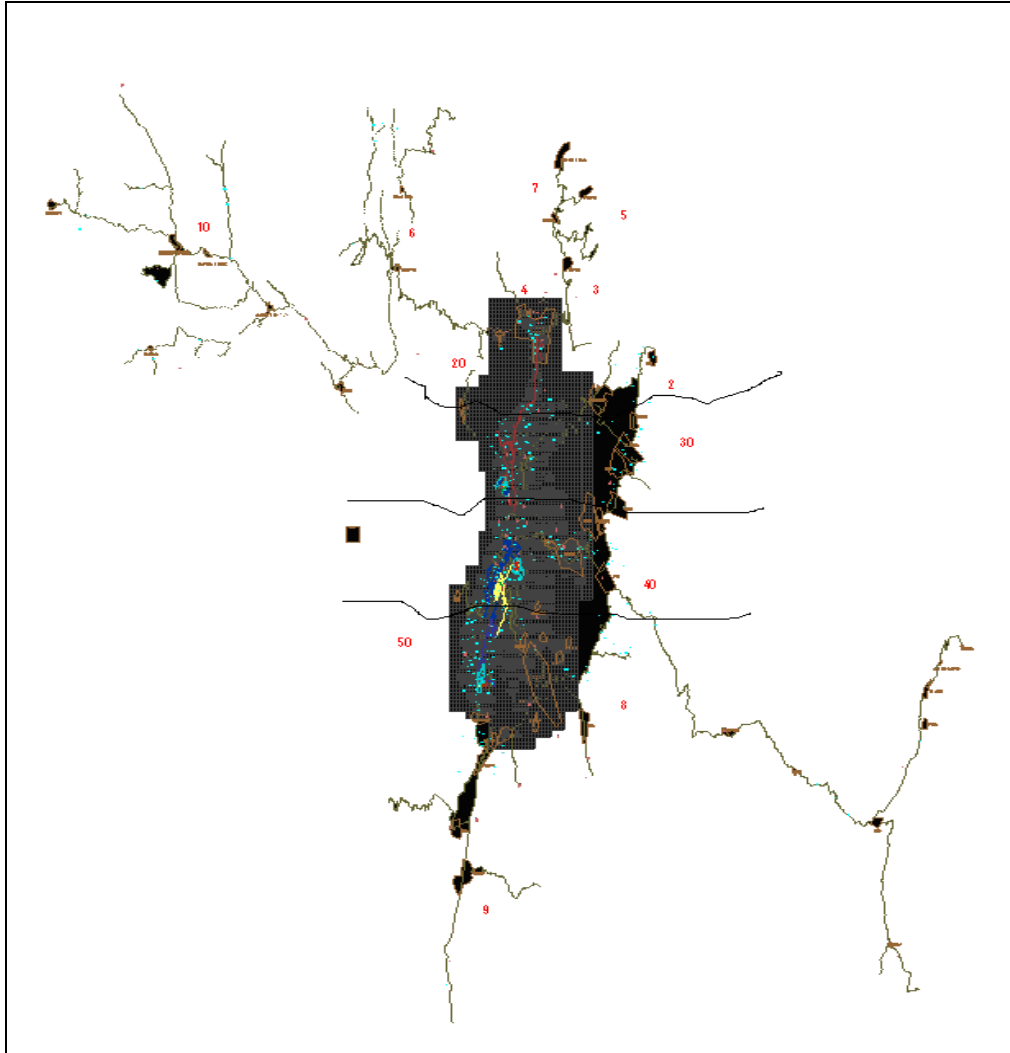
Fuente: Sistema de Presupuesto EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.

ANEXO No. 2.4.

ANEXO No. 2.4.

TITULO: ZONIFICACIÓN EEQ S.A. Y ÁREA DE CONSECIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



URBANAS

- 20 = Anansaya
- 30 = Yavirac
- 40 = Urinsaya
- 50 = Turubamba

RURALES

- 1 = Conocoto
- 2 = Tumbaco
- 3 = El Quinche
- 4 = San Antonio de Pichincha
- 5 = Calderón
- 6 = Nanegalito
- 7 = Perucho
- 8 = Sangolquí
- 9 = Machachi
- 10 = Pedro Vicente Maldonado
- 11 = Quijos

Fuente: EEQ S.A.

Elaboración: El Autor.