



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS
APLICADOS POR LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y COBRANZA A
USUARIOS DOMICILIADOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN
ELECTRICA NACIONAL S.A (CORPOELEC) DEL ESTADO NUEVA
ESPARTA.**

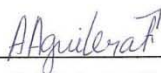
Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito
parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública

Br. Andry Gabriela Del Valle Aguilera Febres
C.I. 19.317.906

Guatamare, Mayo de 2013.

**PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS APLICADOS
POR LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y COBRANZA DE USUARIOS
DOMICILIADOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELECTRICA NACIONAL
S.A (CORPOELEC) DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.**

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública



Br. Andry Gabriela Del Valle Aguilera Febres

C.I: 19.317.906

Autor



Msc. Pedro Fausto Alfonzo

C.I 8.390.246

Asesor Académico



Ing. Lairon Jiménez

C.I 10.370.286

Asesor Externo

DEDICATORIA

A mis padres que este trabajo sea motivo de orgullo y satisfacción.

A mi abuela donde quiera que estés nunca te olvidare.

A mi hermana para que recuerde siempre lo que significa cosechar un logro académico por eso lo comparto contigo.

Para todos los que integran mi familia, sea motivo de inspiración y también de satisfacción.

Para cada uno de mis amigos por su colaboración, confianza, honestidad y apoyo incondicional y además por estar a mi lado cuando los necesito.

A Todos ustedes DIOS los Bendiga!

Andry Gabriela del Valle Aguilera Febres.

AGRADECIMIENTOS

A Dios primero que nada, por darme la sabiduría de escoger esta Carrera Universitaria, y escuchar siempre mis plegarias, no dándome así lo que quiero sino lo que es mejor para mí.

A mis padres, Udón Aguilera y Dámaris Febres por haberme dado las herramientas y la enseñanza para ser quien soy. A mi mamá ser mi apoyo siempre y confiar en mí. Los quiero!

A mi hermana Udianis Aguilera por ser pieza fundamental en mi vida, por estar conmigo en todos los momentos importantes, en los buenos y malos.

A la Universidad de Oriente que me abrió sus puertas y me ofreció la oportunidad de desarrollarme y crecer con ricas experiencias que atesoraré por el resto de mi vida.

A mi asesor académico Dr. Pedro Alfonso por su paciencia, disposición y observaciones oportunas, sus palabras de aliento que siempre contribuyeron a que pudiese cumplir con los objetivos del trabajo. ¡Muchas Gracias!

A mi amiga Xelenny Acosta, con la cual he compartido infinidad de momentos hasta el logro de esta meta. Nos une un gran lazo, que espero se mantenga vivo por muchos años más. Empezamos juntas esta carrera y juntas teníamos que triunfar. Te quiero amiga.

A Iván Guerra, por contar con su apoyo.

A Carmen Martínez y familia por toda la colaboración prestada.

A mis compañeros de clase que siempre colocaron su granito de arena y de alguna manera intervinieron en mí para ser mejor en mis estudios, a José Antonio, Susana, Evelyn, Daniela, Geraldine, Génesis, Carla, Luis Rojas. Luis Cortes, Rosa, y todos los que ahorita no recuerdo pero que estuvieron presentes en algún momento. Gracias muchachos sin ustedes la vida universitaria no habría sido igual. Los llevo en el corazón.

A la Corporación Eléctrica Nacional, S.A, por permitirme realizar mi pasantía, y a Nohelia González brindarme toda la información que necesite y sobre todo por tenerme tanta paciencia, fue un placer ser su pasante.

A todos que aún y cuando no los nombro, sé que tienen y tuvieron parte en este triunfo. ¡Muchas Gracias!

Andry Gabriela del Valle Aguilera Febres.

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

TABLA		Pág.
1	Comisión Punto Externo de Recaudación	50
2	Servicios Prestados por los Bancos Off Line.	55

INDICE DE FIGURAS

FIGURAS		Pág.
1	Estructura Organizativa Corporación Eléctrica Nacional	29
2	Estructura Organizativa Unidad Operativa de Comercialización.	30
3	Estructura Organizativa del Equipo de Gestión Comercial	31
4	Estructura Organizativa de la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios	32
5	Gestión de Cobro Venamerica	50
6	Factura de Energía	51
7	Cargos Varios	52
8	Ingreso Manual de Movimiento	54

INDICE DE FLUJOGRAMA

		Pág.
FLUJOGRAMA		
1	Seguimiento y Control de la Cobranza On Line (Cobro en Línea).	59
2	Recepción de reporte de ingresos diarios de Oficinas Comerciales y Par On Line.	61
3	Recepción de reporte de ingresos diarios de Bancos Off Line, Oficina Comercial Coche y Pares Off Line	63
4	Recaudación On Line	68
5	Cobros Fuera de Línea a través de entidades bancarias	72



Fase I

Introducción.

FASE I. INTRODUCCION

1.1 Denominación de la Empresa

La empresa seleccionada para el desarrollo de la pasantía es la Corporación Eléctrica Nacional S.A (CORPOELEC), específicamente en la Coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados, con domicilio fiscal en el Edificio CORPOELEC, avenida principal San Lorenzo, Pampatar municipio Maneiro del estado Nueva Esparta.

1.2 Procedimiento Objeto de Estudio

El objeto de estudio estuvo referido a los procedimientos para el registro y control de la relación de ingresos diarios aplicados por la coordinación de atención y cobranza de clientes domiciliados en la empresa Corporación Eléctrica Nacional S.A (CORPOELEC).

1.3 Introducción

Las empresas son unidades económicas de producción de bienes y/o servicios las cuales están conformadas por capital humano, financiero y materiales. Para Fernández, J (1981:120) *“la empresa es ante todo la unidad económica de producción. Su función es crear o aumentar la utilidad de los bienes, en orden a satisfacer las necesidades y fines humanos”*.

De igual manera las empresas, tienen distintos criterios de ser clasificadas, una de ellas es según el origen de su capital, se designan como públicas y privadas. En la primera el capital pertenece mayormente al Estado y, generalmente su función es satisfacer necesidades de carácter social. Por otra parte, en la segunda su finalidad es eminentemente lucrativa y el capital es propiedad de los inversionistas.

Resulta oportuno destacar que indistintamente la institución sea pública o privada para cumplir con sus objetivos o metas propuestas necesita de recursos, ahora bien, en la mayoría de los casos de dichas empresas la captación de los recursos provienen de la realización de su actividad principal, es decir la comercialización de productos o servicios de primera calidad que prestan.

De acuerdo a lo mencionado Montesinos (2007: 420), establece que los ingresos:

Son la entrada bruta de beneficios económicos durante el ejercicio, que tienen su origen en el desarrollo de actividades ordinarias de la empresa, siempre que tal entrada de lugar a un aumento del patrimonio neto, que no esté relacionado con aportaciones de los propietarios de dicho patrimonio. Por actividades ordinarias de la empresa debe entenderse aquellas que desarrolla la empresa

como parte de su objeto social, así como aquellas que son consecuencia, se derivan o surgen de la primera.

Por lo antes expuesto, los ingresos que perciben las empresas provienen de desarrollar actividades como parte de su objeto social, y/o de la disminución de sus pasivos. En toda organización es primordial la intervención del recurso monetario o financiero, para las instituciones públicas, organismos dependientes del gobierno, en cualquier nivel o instancia juegan un papel importante para la sociedad, por lo que por medio de ellas se gestionan los recursos obtenidos y se busca satisfacer las necesidades públicas.

Como se mencionó, las instituciones públicas tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades de la sociedad, al respecto, Quiroga (1988:33) puntualiza como instituciones públicas: *“el conjunto de órganos administrativos que sustantivamente desempeñan funciones derivadas de dichos fines estatales”*. Es por ello, que las instituciones públicas son responsables de la administración de sus ingresos, gastos de bienes provenientes de transferencias o por asignaciones del Poder Nacional y Regional.

Ahora bien, el sistema eléctrico del estado Nueva Esparta, CA. SENECA, era la empresa de servicio público encargada de la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica para la isla de Margarita e isla de Coche. En Venezuela actualmente se ha realizado un proceso paulatino de nacionalización de empresas entre las que se encuentra el sistema eléctrico del estado Nueva Esparta, C.A. que en el año 2007 pasa a ser una empresa del Estado denominándose ahora Corporación Eléctrica Nacional S.A (CORPOELEC).

Asimismo la Empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social. El servicio eléctrico constituye uno de los factores claves del desarrollo de toda sociedad organizada; como toda organización que depende del Estado su fuente de ingresos se deriva de las actividades que desarrolla como parte de su objeto social.

En este mismo orden de ideas, toda organización que presta servicios, está interesada en satisfacer las necesidades de sus usuarios, así como lograr la captación los ingresos por los servicios prestados, ya que su expansión va a depender de las finanzas recaudadas.

Al respecto, Amat y Perramon (2005: 286) señalan que *“Los ingresos ordinarios surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos y alquileres”*. En concordancia a lo anterior, la importancia que tienen los ingresos dentro de una organización, es indiscutible ya que son necesarios para que la misma se mantenga operativa, sin ingresos no se puede expandir la empresa, contratar nuevo personal o mejorar la calidad del servicio, por esta razón se debe ser muy rígido con su control y procedimientos aplicados para evitar fraudes o malversaciones.

Es por esto, que los controles internos dentro de una empresa tienen como propósito prevenir irregularidades que se puedan suscitar. La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1994:310), define el Control Interno como:

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adaptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa.

En concordancia a lo mencionado, los controles internos van a servir como pilar para los controles administrativos o financieros, de manera que se cumplan las metas de la organización, por lo que es conveniente que se cumplan con todos los procedimientos establecidos para tal fin, cuyo propósito es prevenir los posibles desvíos o pérdida de los recursos, de custodiar los activos, para así lograr la confiabilidad de la información contable, según Catacora (1998:71) describe que:

....dentro del ciclo de operaciones de una empresa, se definen los procedimientos, como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para la realización de transacciones u operaciones de la empresa, se pueden establecer procedimientos contables y no contables.

De acuerdo a lo anterior es imprescindible contar con un adecuado procedimiento para el control de todas las cuentas que se manejan en la institución, entre ellas la de ingreso. Al respecto Melinkoff (1990: 28) establece que *“los procedimientos son la realización de una serie de labores en forma organizada, guardando una sucesión cronológica en la manera de realizarlos”*. Es decir, son una serie de labores puntuales que constituyen la manera de ejecutar un trabajo orientado al logro de fin específico.

En ese mismo sentido, la ejecución de funciones va a depender de la estructura organizativa que posee (CORPOELEC), la misma está constituida por una Junta General de la cual depende el Director Gerente; y se originan las siguientes unidades las cuales mantienen relación entre sí: unidad de

planificación, unidad de asuntos legales, unidad finanzas, unidad de recursos humanos, unidad de desarrollo social, unidad administración y servicios, unidad seguridad higiene y ambiente, unidad telecomunicaciones e informática, unidad de prevención y control de pérdidas, unidad asuntos públicos, adicional la dirección general se divide en: unidad operativa de generación, unidad operativa de transmisión/distribución y la Unidad Operativa de Comercialización.

Por lo descrito en la Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico en su artículo 16 numeral 3 establece que comercialización: *“es una de la actividades del Sistema Eléctrico, que consiste en la interacción con los usuarios para la provisión de la electricidad, incluyendo la gestión comercial y administrativa asociada a la prestación del servicio eléctrico.”*

Dentro de la Unidad Operativa de Comercialización se encuentra el Equipo de Gestión Comercial, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos de la Unidad Operativa de Comercialización de CORPOELEC (2004; 23)

... este equipo es el responsable de la definición de políticas, lineamientos, normativa y procedimientos referentes al ciclo comercial (lectura, facturación y cobro) y a la atención de clientes, efectuando el control y seguimiento de los mismos en el ámbito de toda la empresa. Es de verificar el cumplimiento conforme de las Políticas, Normas y Procedimientos emanados de la Unidad de Comercialización, previa aprobación de la Dirección General. A su vez, comunica a la Unidad de Comercialización las observaciones referentes a la implementación de las políticas y lineamientos en cada Oficina y supervisa la homogenización de la operativa comercial. Controla la evolución de los indicadores de gestión y propone acciones para la corrección de desviaciones.

Al equipo de Gestión Comercial pertenece la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios, donde existe una sub-división: usuarios masivos y los domiciliados a cuentas bancarias. En la Coordinación de Atención y Cobranza de los usuarios domiciliados se encargan de la gestión financiera canalizando los ingresos por concepto de recaudaciones diarias, siendo el encargado de filtrar esta información a los distintos departamentos involucrados en el control de los mismos.

Cabe destacar, que según la Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico en su Artículo N° 26 establece que, El órgano rector del sistema y servicio eléctrico nacional es el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de energía eléctrica. En el ejercicio de sus atribuciones velará porque el servicio se preste conforme a las premisas y principios establecidos en esta Ley, garantizando la protección de los derechos e intereses de los usuarios y la satisfacción de la demanda de electricidad, con base a las políticas públicas.

En ese mismo sentido cabe señalar, que a medida que crecen las empresas, éstas van estableciendo normas y procedimientos acerca de cómo se debe llevar a cabo el trabajo del personal y de esta forma cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos.

Al respecto Catacora (1998:101), expresa lo siguiente:

Un manual de normas y procedimientos detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa. Por otra parte, este tipo de manuales establecen las pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificables en la organización.

Los manuales constituyen un elemento valioso para las empresas, porque le ayudan a tomar decisiones, aclarar las actividades del personal, orientan a los nuevos empleados, en fin tiene variados usos, por esas razones los gerentes se preocupan por disponer de esta herramienta en cada departamento.

En el caso de la coordinación de atención y cobranza de los usuarios domiciliados, el procedimiento que se realiza para domiciliar a un cliente es que el usuario primeramente manifieste su deseo de que se le descuente de su tarjeta o cuenta bancaria el monto mensual consumido por el servicio eléctrico, luego el supervisor de la coordinación enviará vía correo electrónico la planilla de domiciliación si el usuario no se encuentra en la sede de la oficina comercial; de encontrarse en la oficina el supervisor o analista de crédito procederá a llenar la planilla en la cual se solicitará datos del usuario, solicitándole como requisito indispensable para domiciliarlo que se entre solvente o que cancele la deuda pendiente inmediatamente, luego se imprime una copia de la planilla la cual es archivada y el usuario quedará domiciliado. De esta manera el procedimiento descrito anteriormente garantiza, una recaudación de ingreso más efectiva rápida y segura.

Por otro lado, el procedimiento de recaudación de ingreso consiste: en que el analista de crédito envía al banco la factura que se ha generado por el consumo del servicio eléctrico después de transcurridos treinta días, a través del sistema computarizado utilizado por la corporación (OPEN SGC.), dicha factura se cargara a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del usuario el monto que haya consumido, el cual el banco cobrara antes del vencimiento de la factura lo que garantiza la recaudación del ingreso de manera oportuna.

De igual manera, es de mencionar el procedimiento para el seguimiento y control de la cobranza en línea, el cual, se inicia cuando el encargado del punto de recaudación envía diariamente a la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados (unidad de control de ingresos) los reportes que sustentan el cierre de cada. Por su parte el Analista de crédito y cobranza responsable de la recaudación en línea recibe los soportes, verifica los movimientos registrados en el sistema OPEN SGC, elabora los reportes que van a las diferentes gerencias y además mantiene la información necesaria archivada.

Los ingresos por concepto de servicios eléctricos para la empresa CORPOELEC, están representados por recaudaciones diarias realizadas por las oficinas comerciales (Porlamar, La Asunción, Juangriego, Pampatar, Villa Rosa, Boca del Rio, y Coche) Par On-Line (Venamerica) Pares Off-Line (Mis Facturas y Corpbanca) y a través de los Bancos (Banesco, Bicentenario y Provincial).

Según el manual de normas y procedimientos de la Unidad de Comercialización de (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta (2004; 3) define, cliente con débito automático: *“es aquel cliente cuyo tipo de cuenta para el pago de sus facturas es con débito automático; esto permite que se extraiga el importe correspondiente a las facturas automáticamente de su cuenta bancaria”*. Por tal motivo, la domiciliación bancaria es una alternativa de pago que ofrece mayor comodidad, seguridad, ahorro de tiempo, y pago oportuno antes de la fecha de vencimiento de las facturas, esta modalidad de pago es tanto para usuarios residentes y de preferencia para las personas que no se encuentran permanentemente en el estado Nueva Esparta puesto que les garantiza estar al día en el pago de factura y no tener que dirigirse a una agencia bancaria.

Durante el desarrollo de la pasantía en la empresa (CORPOELEC), específicamente en la Coordinación de Atención y Cobranza de Clientes Domiciliados, se observó las siguientes debilidades:

Después de la normativa impuesta por La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), como lo fue el proyecto de incorporación de la tecnología chip a las tarjetas de débito y crédito, se tuvo que iniciar el proceso de actualización de datos de los usuarios domiciliados, puesto que en su caso el cobro se realiza por medio de la extracción del dinero automáticamente de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito; proceso de actualización que se mantiene hoy en día. Lo cual ha originado retrasos en la recaudación del ingreso diario, por concepto del consumo del servicio eléctrico. Siendo los ingresos el principal rubro de la empresa, y más aún esta coordinación ya que su cartera de usuarios en su mayoría está constituida por tarjetahabientes, se deben aplicar procedimientos suficientes para subsanar esta problemática, puesto que de continuar esta situación lo que produce es el incumplimiento con las metas trazadas, y disminuye la posibilidad de inversión y de contribución en obras sociales, y este es un aspecto clave de la corporación eléctrica nacional.

- El personal que labora en la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados, está conformado por un supervisor y dos(2) analistas, dicho personal a pesar de estar capacitados para sus funciones, no son lo suficientes para cumplir con todas las tareas asignadas, ya que han tenido que dedicar gran parte del tiempo a actualizar los datos de su cartera de usuarios; debido a la medida de la colocación del chip a las tarjetas de crédito, cuando esta no es su

principal función. Ocasionalmente un retraso para el funcionario en las actividades que debe realizar diariamente con respecto a la recaudación del ingreso por concepto de domiciliaciones.

- Otra situación que ha afectado la recaudación del ingreso, es el ajuste de las franjas de consumo para los usuarios residenciales del país, medida que muchos usuarios manifiestan desconocer hasta el momento que se les aplica el recargo. Obviamente esta realidad no es del agrado de las personas que se ven afectadas; lo que produce en muchos casos que los usuarios se nieguen a cancelar sus facturas, realicen reclamos o soliciten desincorporar el servicio cuando la situación se repite en varias ocasiones, proceso que genera molestias para los usuarios, pérdida de tiempo para el empleado el cual debe realizar más labores como generarle una nota de crédito al usuario para próximas facturas y por lo tanto tener menos clientes domiciliados, retrasa la recaudación del ingreso.
- Las personas que pertenecen a la coordinación de usuarios domiciliados, en su mayoría son personas que no residen en el estado Nueva Esparta, dichos usuarios deberían contar con más opciones, a las cuales ingresar para verificar su consumo, y además poder cancelarlo; en muchas ocasiones el pago por medio de depósito o transferencia bancaria tarda días en ser procesado y por ende el usuario no lo visualiza inmediatamente, esto en muchas oportunidades origina que se registren pagos dobles; dicha situación causa molestia a los usuarios que se ven afectados además de los procedimientos administrativos que se deben aplicar para revertir esta situación.

De continuar con las debilidades descritas, la corporación eléctrica nacional se vería seriamente afectada en cuanto a que se hace evidente la necesidad de personal dentro de esta coordinación, además de la reestructuración de su espacio físico, y sobre todo en cuanto a la recaudación de su ingreso diario puesto que este aspecto es el que se debe mejorar ofreciendo más opciones para cancelar el servicio y que estos pagos se vean reflejados a la brevedad posible además se podría crear convenios

Es por ello que nace, la necesidad, de analizar procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de Usuarios de la empresa (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la Coordinación de Atención y Cobranza de Usuarios domiciliados de la empresa Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta, Municipio Maneiro.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos generales de la Empresa Corporación Eléctrica Nacional del Estado Nueva Esparta S.A (CORPOELEC).
- Describir los aspectos teóricos y legales relacionados con el control de ingresos en las instituciones públicas.
- Describir los mecanismos de recaudación de los ingresos, aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados (CORPOELEC)
- Describir los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de (CORPOELEC)
- Comparar los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de(CORPOELEC) con las bases teóricas y legales.

1.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Engloban el conjunto de herramientas aplicables, sobre una problemática existente con el fin de recolectar una serie de detalles que permitan dar solución a un problema.

Por tal razón, Sabino (2002:149) define "*Instrumentos de recolección de datos, a cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información*". Es decir, los instrumentos son aquellas estrategias escogidas por el pasante para recabar información necesaria para el proceso de la investigación.

Este conjunto de elementos integrados se pueden aplicar en un momento determinado, con la finalidad de encontrar o determinar una información que será de utilidad a una investigación en común. Por otra parte estos elementos son conocidos como instrumentos de recolección de datos, que Arias F. (2006:69), los definen como: "cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información".

En función a lo antes dicho también se puede considerar como un proceso sistemático que permitan ordenar la actividad de una manera formal, lo cual genera el logro de los objetivos, por ende es vital importancia destacar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son el medio por el cual el investigador se relaciona directamente con el problema y con los sujetos inmersos en el mismo.

En este sentido las técnicas e instrumentos que se emplearán durante el periodo de pasantía para recabar la información necesaria son las siguientes:

1.5.1 Observación Directa y Participante

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, señalando los acontecimientos convenientes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.

De acuerdo a Méndez, C (2004:155) *“El investigador se hace presente con el único propósito de recoger la información para el trabajo propuesto”*. Esta técnica permitió al pasante recolectar la información necesaria y captar principalmente la manera cómo se efectúan los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la Coordinación de Atención y Cobranza de Usuarios de la empresa (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta, mediante una serie de observaciones directas y participante en las actividades efectuadas en dicha coordinación. Para tales fines, se utilizará como instrumento la guía de observación.

1.5.2 Entrevista Semi-estructurada

Es una forma o instrumento de recolección de datos con la cual se recuda información verbal a través de la realización de preguntas propuesta por el pasante quien busca la información, las personas encargadas de la contestación de las preguntas pueden ser gerentes supervisores u empleados los cuales son usuarios actuales de la información a recaudar, cabe destacar dentro de una estructura organizativa la entrevista es una técnica de importancia significativa y gran productividad de la cual dispones

el entrevistarte para recopilar sus datos, en palabras más sencillas se puede señalar que la entrevista es un acto de reciprocidad que es realizado cara a cara.

Este tipo de técnica de recolección de datos Hurtado, J (2000:452) expresa que *“consiste en formular preguntas de manera libre, con base en las respuestas que va dando el interrogado. No existe estandarización de formulario y las preguntas pueden variar de un interrogado a otro”*.

Por otro lado, Sabino (2002:65) alega: *“es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas”*. De lo anterior, se concluye que la entrevista es una técnica que se aplica a toda persona, siendo muy útil para recabar información en forma verbal, a través de preguntas.

Analista de crédito:

1. ¿Qué requisitos se exigen a los usuarios para realizar la domiciliación?
2. ¿Cómo se efectúa el procedimiento de domiciliación?
3. ¿Existe un manual de procedimiento para la domiciliación de usuarios?
4. ¿Se verifican los datos suministrados por el usuario que solicita domiciliarse?
5. ¿Quiénes son las personas autorizadas para realizar la domiciliación de clientes?
6. ¿Cuántos reportes de ingreso se emiten, y con qué frecuencia?
7. ¿A cuál o cuáles unidades se envían copias de los reportes de ingreso?

8. Se revisa diariamente lo ingresado en banco con lo recaudado?
9. Se encuentra el manual de normas y procedimientos y actualizados?
10. Que debilidades presenta la coordinación?

1.5.3 Revisión Documental

Esta técnica consiste en toda aquella consulta realizada a documentos para recabar la información necesaria en el proceso y elaboración del informe respectivo con el tema propuesto.

Ángeles y Münch (1990:51) señalan que la revisión documental “*como la investigación bibliográfica realizada en diversos tipos de escritos, tales como libros, documentos académicos, actas o informes, revistas, documentos personales (biografías manuales)*”.

Por último, es una herramienta que facilitará al pasante en la obtención de su información, independiente de la fuente que se utilicen para la realización del trabajo, estas fuentes pueden ser libros, guías, informes, trabajos de grado entre otros, por consiguiente el instrumento de recolección de datos será la hoja Microsoft Word bajo ambiente Windows. Entre los textos a investigar se tienen:

Textos Especializados:

- Catacora, F (1998). Contabilidad. La Base para las Decisiones Gerenciales.

- Amat, O y Perramon J (2005) Normas Internacionales de Contabilidad NIC-NIIF.
- Melinkoff, R (1990) El Problema Político de la Administración Pública, un instrumento metodológico.
- Montesinos, V (2007) Introducción a la Contabilidad Financiera: Un Enfoque Internacional.
- Münch G. y García (1990). Fundamentos de Administración. Trillas
- Pombo, J (2010) Contabilidad General. 2da Edición.

Leyes:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (extraordinario).
- Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.573 (2010).



Fase II

*Aspectos generales de la Corporación
Eléctrica Nacional*

FASE II. ASPECTOS GENERALES DE LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL S.A, DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.

2.1 Reseña de la Empresa

Según lo establecido en el portal electrónico: www.corpoelec.gob.ve CORPOELEC, es la Empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social. Este proceso de integración permite fortalecer al sector eléctrico para brindar, al soberano, un servicio de calidad, confiable y eficiente; y dar respuestas, como Empresa Eléctrica Socialista, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el Gobierno Bolivariano.

CORPOELEC se crea, mediante decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, cuando el Presidente de la República, Hugo Rafael Chávez Frías, establece la reorganización del sector eléctrico nacional con el fin de mejorar el servicio en todo el país. En el Artículo 2º del documento se define a CORPOELEC como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica.

Desde que se publicó el decreto de creación de CORPOELEC, todas las empresas del sector: EDELCA, La EDC, ENELVEN, ENELCO, ENELBAR, CADAPE, GENEVAPCA, ELEBOL, ELEVAL, SENECA, ENAGEN, CALEY, CALIFE Y TURBOVEN, trabajan en sinergia para atender el servicio y avanzar en el proceso de integración para garantizar y facilitar la transición armoniosa del sector.

2.2 Ubicación Geográfica

La sede principal de CORPOELEC, donde funciona la coordinación de atención y cobranza de clientes domiciliados; está ubicada en la calle principal de San Lorenzo – Pampatar. Edificio CORPOELEC, municipio Maneiro del estado Nueva Esparta.

2.3 Objetivo general de la empresa

Los objetivos son metas, situaciones a las que se espera llegar, o resultados que se esperan lograr, dado que se considera que esas situaciones y resultados son positivos para la organización y para quienes la integran.

Según lo indica el portal electrónico: www.corpoelec.gob.ve CORPOELEC, tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE, La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAl, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas. En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

2.4 Misión Corporativa

Calderón (2005, 129) establece que es la:

Formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional, así como de la identificación de sus tareas y de

los actores participantes en el logro de los objetivos de la organización. Expresa la razón de ser de la empresa o área, es la definición del negocio en todas sus dimensiones. Involucra al cliente como parte fundamental del debe ser del negocio.

La misión de una organización es la razón de ser que justifica su existencia, contiene los procesos principales que desarrolla la empresa. Es decir, responde a una importante pregunta ¿Por qué y para qué existe?, para satisfacer una necesidad, obtener un resultado positivo y aprovechar un recurso, queda claro que la misión de la organización contiene la razón de ser propiamente dicha de la misma.

Según lo establecido en el portal electrónico: www.corpoelec.gov.ve, la misión de CORPOELEC es, desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, social y sostenible en todo el territorio a través de la utilización de tecnología en la vanguardia de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del sistema eléctrico nacional, integrando la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos socialista, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del país.

2.5 Visión Corporativa

Calderón (2005, 129) describe:

La visión corporativa es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencias de lo que una empresa quiere y espera ver en el futuro. La visión señala el camino que permite a la alta gerencia establecer el

rumbo para lograr el desempeño esperado de la organización en el futuro.

La visión de una empresa es el norte, es decir la situación deseada de la organización a medio o largo plazo. La visión puede incluir el alcance futuro de las actividades realizadas, los mercados que se desean atender y como se quiere ser percibido por los usuarios.

Asimismo, el portal electrónico: www.corpoelec.gob.ve define como visión de CORPOELEC, ser una corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación de servicio público, garante del suministro de la energía eléctrica con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera. Con un talento humano capacitado, que promueve la participación de las comunidades organizadas en la gestión de la corporación, en concordancia con la política del estado para apalancar el desarrollo y el progreso del país, asegurando con ello la calidad de vida para todo el pueblo Venezolano.

2.6 Valores Corporativos

Rodríguez (2006, 59), puntualiza lo siguiente, los valores de la organización establecerán las políticas de actuación a las que se deben ajustar todas las actividades que se lleven a cabo en su seno.

Los valores son los principios éticos sobre los que la organización desarrolla su actividad, forman parte del marco de referencia en el cual se trabaja dentro de la organización. Los valores son convicciones sólidas sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, que orientan las gestiones de la empresa y de sus miembros en el desempeño de los propósitos de la empresa.

Como lineamientos que orientan la razón de ser de CORPOELEC, se tienen:

- Ética socialista
- Responsabilidad
- Autocrítica
- Respeto
- Honestidad
- Eficiencia
- Compromiso

Estos valores se encuentran en el portal electrónico: www.corpoelec.gob.ve, aunque no están definidos por parte de la entidad encargada en su conformación. CORPOELEC Región Nueva Esparta además de considerar los valores establecidos para esta empresa Nacional, también toma en cuenta los valores heredados por SENECA para el desempeño interno de su labor. Esta antigua empresa presento los siguientes valores:

- **Ética y conducta impecables**

Todos los empleados de SENECA interactuarán con sus usuarios, reguladores, demás funcionarios públicos, proveedores y compañeros de trabajo con el más alto nivel de ética y conducta.

- **Satisfacción del usuario**

SENECA se esforzará constantemente en darle a sus clientes la mejor atención con calidad social. SENECA escuchará las preocupaciones de sus usuarios y reguladores a fin de adaptarlos a los requerimientos de la colectividad.

- **Productividad social**

Uno de los retos que debe asumir la empresa en busca de su permanente crecimiento y desarrollo es lograr los niveles óptimos de productividad que hagan de la organización una actividad eficiente, eficaz, de óptima calidad y carácter sustentable. Esto asegura además, el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades con su personal, sus usuarios y la comunidad en general.

- **Desarrollo de los trabajadores y trabajadoras**

La empresa tiene la obligación de entrenar y capacitar a su gente, a fin de alcanzar un nivel de trabajo competente y motivado. Las políticas de la compañía, procedimientos y programas deben ser flexibles y efectivos, para que los empleados que tengan el entusiasmo de contribuir tanto con el éxito de la compañía como con el crecimiento personal, les sea dada la oportunidad de crear valor y desarrollar su creatividad.

- **Seguridad**

SENECA establecerá condiciones de trabajo y para la prestación del

servicio eléctrico que brinden seguridad a sus empleados y al público en general con la más alta consideración. Estaremos conscientes constantemente y actuaremos de acuerdo a las normas de seguridad, sentido común y a las disposiciones de política general para la conservación del medio ambiente.

- **Crecimiento y desarrollo**

Creemos en el vínculo innegable entre el éxito de la compañía y el éxito de la comunidad a la que servimos. Nos esmeraremos en mejorar la calidad de nuestros servicios y el medio ambiente de la empresa en general, para promover el desarrollo económico de la comunidad neoespartana.

2.7 Estructura organizativa de la empresa

En la estructura de la organización se muestran los niveles jerárquicos de la misma, lo que permite mejorar el control de los procesos, aumentando el grado de especialización al distribuir las funciones.

En tal sentido, Melinkoff (1990:41), señala que:

La estructura de la organización se crea para organizar funciones, las actividades y para cumplir con los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de la estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de estas, las distintas posiciones de la estratificación jerárquica.

Es decir, la estructura de una organización se establece para que se realicen sus funciones, actividades y procedimientos. De esta manera CORPOELEC presenta un organigrama de forma vertical y descendente, de acuerdo con Melinkoff (1990:106) señala lo siguiente: “El organigrama vertical es una pirámide jerárquica ya que las unidades se desplazan, según su jerarquía de arriba abajo en una grabación jerárquica descendiente.”

En los organigramas verticales, cada puesto subordinado a otro se representa por cuadros en un nivel inferior, ligado al anterior por líneas que significan la comunicación de responsabilidad y mando.

La estructura de CORPOELEC está precedida por una junta directiva la cual apoyada y asesorada por varias unidades que guardan estrecha relación entre sí, siendo todas importantes, ya que, de su buen funcionamiento depende la estabilidad de la empresa y la coordinación necesaria para el logro de sus objetivos, ofreciéndole a sus clientes la mejor atención y calidad en el servicio prestado.

Figura 1. Estructura Organizativa Corporación Eléctrica Nacional S.A.

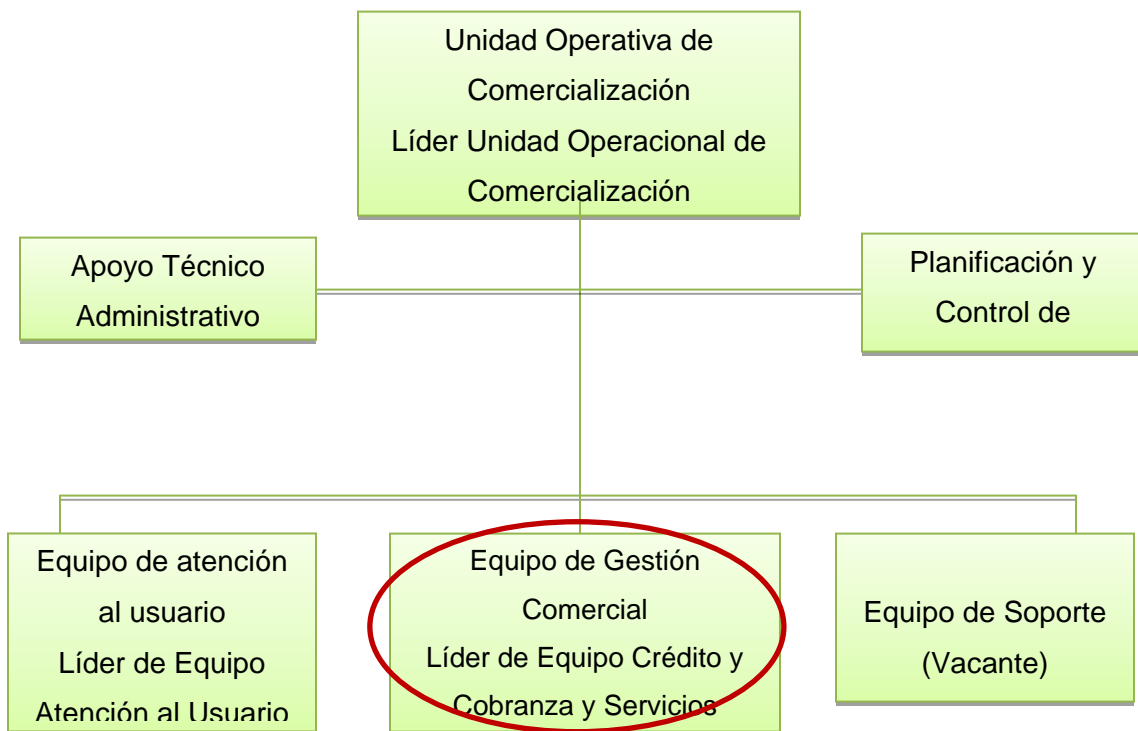


Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

- **Unidad operativa de comercialización**

Es la responsable de proveer un servicio comercial de calidad a los clientes, así como, de satisfacer las expectativas y necesidades del mismo, mejorar la gestión financiera y lograr que los clientes perciban que las tarifas reflejan costos de una gestión empresarial eficiente que satisface sus requerimientos de servicios comerciales.

Figura 2. Estructura Organizativa Unidad Operativa de Comercialización

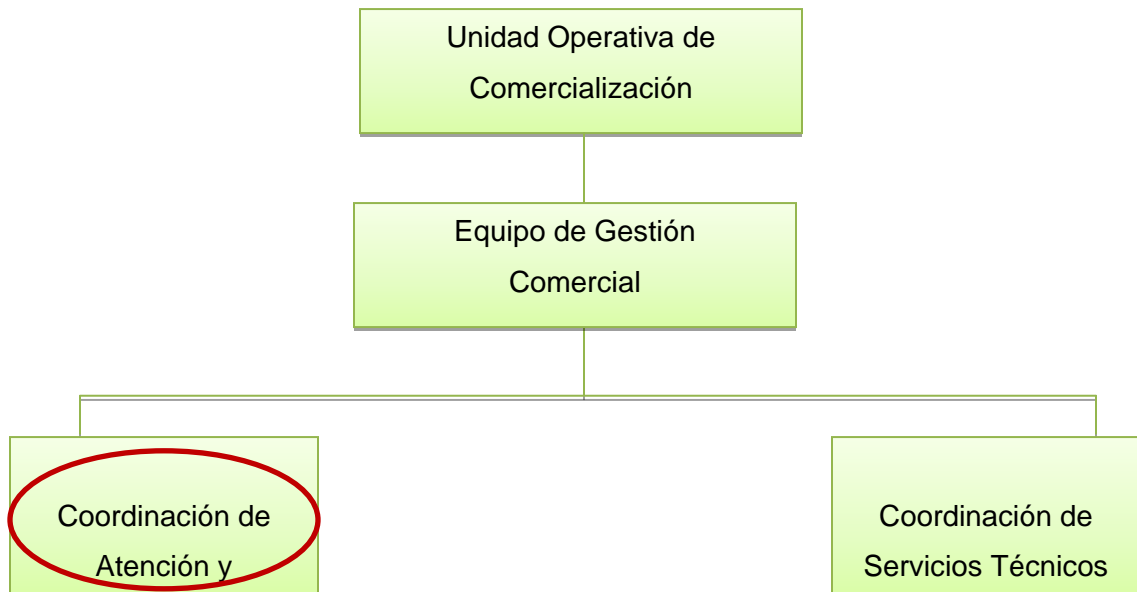


Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

• Equipo de Gestión Comercial

Es responsable de la definición de políticas, lineamientos, normativa y procedimientos referentes al ciclo comercial (lectura, facturación y cobro) y a la atención de clientes, efectuando el control y seguimiento de los mismos en el ámbito de toda la empresa.

Figura 3. Estructura Organizativa del Equipo de Gestión Comercial

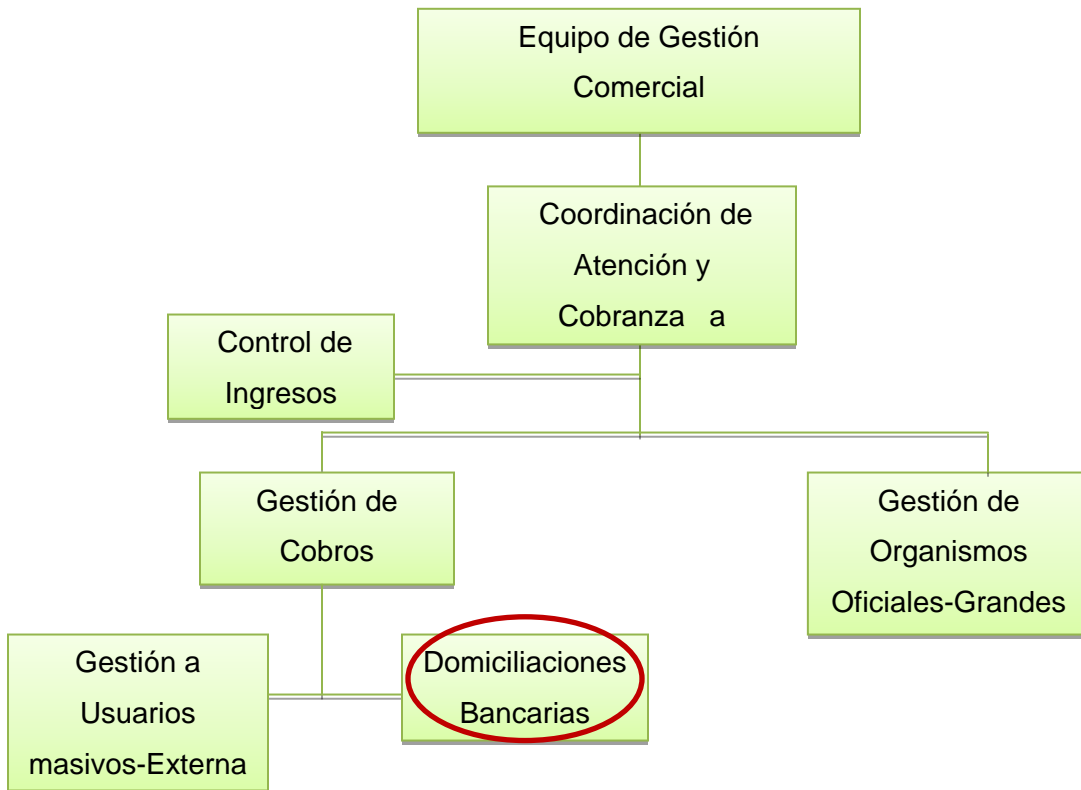


Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

- **Coordinación de atención y cobranza a usuarios**

Es la encargada de cumplir los procedimientos y ejecutar los procesos correspondientes, para la oportuna recaudación de la factura emitida y pendiente de cobro, que aseguren el flujo de caja de la compañía cumpliendo para ello con los controles establecidos y los aspectos legales que rigen la materia.

Figura 4. Estructura organizativa de la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

2.8 Funciones de la Coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados

Las funciones constituyen la acción innata de la empresa en general, a través de las funciones es como la organización puede alcanzar sus fines y objetivos y satisfacer sus propósitos.

En virtud de lo antes descrito, la empresa CORPOELEC divide de manera concreta las actividades y operaciones a realizar en las distintas dependencias.

Entre las principales funciones que se realizan en la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados tenemos:

- Supervisión del área.
- Procesar los cobros por teclado abierto, notas de debito y transferencias.
- Elaborar relación de ingreso diario y liquidación caja sede principal.
- Control y seguimiento de las remesas enviadas y devueltas.
- Relación con usuarios externos e internos.
- Elaboración de información mensual.
- Atención personalizada a usuarios.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Actualización de datos personales de los usuarios.
- Envío y recargo de remesas.
- Descargar los puntos cobro por taquilla off line(banco, mis facturas.com, y los depósitos del interior).
- Solucionar cobros erróneos.
- Recibir y enviar documentos a auditoria de ingresos.

- Controlar las nuevas domiciliaciones realizadas por las oficinas comerciales.
- Clasificar y enviar facturas de usuarios domiciliados a las diferentes oficinas

FASE III: BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON EL CONTROL DE LOS INGRESOS.

3.1 Aspectos Teóricos relacionados con el Control de los Ingresos.

3.1.1 Definición Administración Pública

En opinión de Rodríguez (2006,11) la administración pública:

Es pues, la ejecución y observación de la política gubernamental según ha sido delineada por las autoridades competentes. Por tanto a ella conciernen los problemas, poderes, organización y técnicas que lleve implícita la aplicación de las leyes y políticas formuladas por las entidades y dependencias gubernamentales encargadas de ello. Un organismo es público cuando:

- Interviene en su administración una autoridad soberana, por ejemplo: el supremo poder del Estado.
- Busca el logro de un beneficio social.
- Procede directamente de la ley y se aplica a todos sin distinciones.

Según la definición del autor, CORPOELEC es una organización pública puesto que busca el beneficio social, por medio de la prestación del servicio eléctrico para toda la colectividad. Además el estado venezolano posee más del cincuenta por ciento de las acciones de participación de esta empresa, por tal motivo interviene en su administración.

3.1.2 Definición de Procedimientos

En opinión de Terry (1999, 201) los procedimientos, son una especie de plan que se ocupa de escoger y poner en práctica un curso específico de acción de acuerdo a las políticas establecidas, los procedimientos dan una

sucesión cronológica a las operaciones y marcan el orden de una cadena de tales operaciones.

Toda organización para poder trabajar de manera eficiente necesita seguir una serie de procedimientos sean administrativos o contables, con el fin de lograr las metas establecidas por la misma. Estos representan un instrumento básico de trabajo, ya que facilitan en gran parte la ejecución de las actividades diarias de la empresa

3.2 Efectivo

3.2.1 Definición de Efectivo

Constituye uno de los activos circulantes de mayor importancia para toda empresa. De allí que gran parte del esfuerzo de toda gerencia se concentre en la debida administración y resguardo de éste. Al comentar sobre el efectivo, los autores Meigs, Meigs, Bettner y Whittington (1999, 428) expresan lo siguiente:

Los contadores definen el efectivo como el dinero depositado en bancos y cualquier renglón que los bancos acepten en depósito. Estos renglones incluyen no solamente monedas y billetes, sino también cheques órdenes de pago y cheques viajeros. La mayoría de las compañías mantienen diversas cuentas bancarias así como una pequeña suma de dinero en caja. Por consiguiente, la cuenta de efectivo en el mayor general es una cuenta control. Un mayor auxiliar de cuentas de efectivo incluye cuentas separadas correspondientes a cada cuenta bancaria y a cada fuente de efectivo en caja dentro de la organización.

Como se muestra en la anterior cita, en el control del efectivo las cuentas bancarias desempeñan un papel muy importante, así como los

registros auxiliares de cada una de éstas. La importancia del control interno del efectivo se evidencia en el siguiente comentario que presenta Horngren y Harrison (1997,285) quienes afirman que el efectivo es el activo más tentador para robos. Por consiguiente, los controles internos para el efectivo son más complejos que para la mayor parte de los activos.

3.2.2 Recaudación del Efectivo

El término recaudar significa “recibir” y cuando se hace referencia a recaudación de efectivo quiere decir la percepción o el cobro de dinero o efecto, así como su depósito en las cuentas de la empresa. Horngren y Harrison (1997: 289) establecen que el efectivo representa un ingreso que se recibe de los clientes con motivo de la venta de mercancía o de la prestación de servicios.

En las empresas de servicios los ingresos se derivan de tales transacciones y una forma de percibirlos es a través de la recaudación del efectivo, puesto que estas empresas se llevan a cabo sobre la base de pago de contado.

3.2.3 Control Interno

Mantilla, (2005; 135), El control interno es un proceso, efectuado por el consejo directivo de una entidad, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.

- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno se puede concebir como una herramienta de ayuda para una organización, puesto que le permite conseguir sus metas, verificar la exactitud y la confiabilidad de la información financiera, prevenir la pérdida de recursos, debido a que fomenta la eficiencia en el cumplimiento de las políticas descritas por la entidad.

3.2.4 Sistema de Control Interno del Efectivo

Según Gómez, (1996; 6), El sistema de control interno del efectivo puede resumirse en las siguientes pautas:

- Total separación de las funciones de manejo del efectivo, de las funciones de registro, es decir que el cajero no tenga acceso a la contabilidad.
- Que las transacciones, tanto referentes al cobro de efectivo, o al pago del mismo, sean realizadas por tres clases de personas, a saber: quienes le autorizan, o sea los ejecutivos o personal administrativo, quienes las realizan o llevan a la práctica, o el personal de tesorería y finalmente quienes las controlan.
- Todo ingreso debe registrarse de inmediato y depositarse íntegramente en la cuenta corriente de la empresa.
- El cobro de dinero debe estar completamente centralizado y a todo deudor que pague, debe suministrársele el recibo correspondiente.
- Las condiciones bancarias deben realizarlas personas ajenas al manejo del efectivo, su custodia o la emisión de cheques.
- Efectuar conciliaciones bancarias y arqueos de caja cada mes.
- Todos los pagos deben efectuarse mediante cheques, emitidos contra la cuenta corriente de la empresa, excepto, claro está los pagos irrisorios, que se efectuarán por caja chica.

El control interno comprende todas las medidas que una organización toma con el fin de proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude y la ineficacia, se aplica tanto a nivel administrativo y contable. Es necesario tener un control interno del efectivo, motivando a los empleados a que sigan las políticas de la empresa.

3.3 Ingresos

Los ingresos son parte fundamental de una empresa para la operatividad de la misma, puesto que la entrada de los mismos es el resultado de la venta o prestación de un servicio.

3.3.1 Definición de Ingresos

Según la Norma Internacional de Contabilidad 18 (NIC. N° 18) define que:

Los ingresos son como incrementos de los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultados aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad.

Alcarria, (2008,28) nos dice que los ingresos son: incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. El ingreso entonces está representado por todas las entradas de dinero proveniente de la actividad económica que realice la organización.

3.3.2 Clasificación de Ingresos

Catacora, (2001,218) los ingresos pueden ser clasificados en operacionales los cuales están representados por todos aquellos incrementos de patrimonio que se originan como consecuencia de operaciones y/o transacciones relacionadas con el giro normal del negocio. En contraposición, los ingresos no operacionales están representados por todos aquellos ingresos que se reciben por actividades distintas al giro principal del negocio.

Los ingresos por operaciones o servicios son los que recibe diariamente CORPOELEC, y casi todas las empresas de servicios. Por otro lado esto no quiere decir que no reciban ingresos por actividades diferentes de sus operaciones, estos pueden ser por el alquiler de alguna maquinaria o los intereses cobrados por mora al momento de cancelar una factura vencida.

3.4 Definición de términos según Manual de Normas de Procedimientos de CORPOELEC.

- **Agente autorizado de cobro.**

Es toda institución bancaria, entidad de ahorro y préstamo, organismo público, entre otros. Que tiene convenio con la empresa para la recepción de los cobros de las facturas por venta de energía eléctrica y otros servicios.

- **Comercialización.**

Es una de las actividades del sistema eléctrico, que consiste en la interacción con los usuarios para la provisión de electricidad, incluyendo la gestión comercial y administrativa asociada a la prestación del servicio eléctrico.

- **Contrato.**

Documento elaborado por la empresa, en el cual se establecen las condiciones necesarias para suministrar energía eléctrica al cliente, bajo la clase y características acordadas.

- **Número de identificación de suministro (NIS).**

Número de secuencial de nueve cifras que identifica unívocamente cada suministro.

- **Remesa.**

Es el conjunto de facturas enviadas al banco para su debitación automática de las cuentas corrientes de los clientes.

- **Sector eléctrico.**

Es el conjunto de actores y agentes involucrados directa o indirectamente en la prestación del servicio, que concurren en la

conformación de acciones para satisfacer las necesidades en el suministro de electricidad.

- **Servicio eléctrico.**

Es la actividad prestacional ejercida por el Estado, destinada a satisfacer la necesidad de suministro de energía eléctrica a la colectividad para garantizar el desarrollo integral del país.

- **Suministro.**

Es el punto físico de la red eléctrica desde el cual se proporciona el suministro de energía a un inmueble determinado.

- **Titular de pago.**

Podrá ser igual o distinto del titular de contrato, e identifica la persona física o jurídica que realiza el pago de las facturas de energía eléctrica.

- **Usuario.**

Persona física o jurídica que mantiene relación comercial con la empresa siendo este el titular del contrato que se establezca.

- **Usuario con débito automático.**

Es aquel usuario cuyo tipo de cuenta para el pago de sus facturas es

con débito automático; esto permite que se extraiga el importe correspondiente a las facturas automáticamente de su cuenta bancaria.

- **Usuario especial.**

Son usuarios especiales aquellas empresas de gran volumen de facturación, como pueden ser los organismos oficiales (municipalidades) o aquellas instituciones que por su tamaño se traten separadamente por un gestor de cobros especiales. Debido a la gran cantidad de suministro que suelen tener, mensualmente las facturas son entregadas en forma conjunta.

- **Usuario normal.**

Son aquellos usuarios que realizan sus pagos en las ventanillas de los puntos de cobros.

3.5 Aspectos Legales relacionados con el Control de los Ingresos

3.5.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Según, la Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.453, de fecha 24 de marzo de 2000, es la norma superior y el fundamento del ordenamiento jurídico venezolano, por otro lado, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el Título IV, se refiere al poder público del país, y en el capítulo I sección segunda de este mismo Título, habla específicamente de la administración pública.

Así mismo, en el Artículo 141, establece que La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Debido a que la Corporación Eléctrica Nacional, es una empresa que pertenece a la administración pública debe cumplir y hacer a sus empleados los principios antes mencionados adicionalmente a los adquiridos como organización.

3.5.2 Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Según, Gaceta Oficial Extraordinaria N° 37.347 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 17 de diciembre de 2001, esta ley tiene por objeto regular las funciones de la Contraloría General de la República, el Sistema Nacional de Control Fiscal y la participación de los ciudadanos en el ejercicio de la función contralora, al cual corresponde el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuyas acciones se orientarán a la realización de auditorías, inspecciones y cualquier tipo de revisiones fiscales en los organismos y entidades sujetos a su control.

Del mismo modo, concerniente al control interno, en el Título II, se refiere al sistema nacional de control fiscal, y en su capítulo II de este mismo título, especifica el control interno en el siguiente artículo:

Artículo 35. El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

En base a lo anteriormente expuesto, se puede notar que el control interno busca amparar los recursos del Estado con el objetivo de evidenciar el buen uso que se le da a los mismos.

3.5.3 Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público

Toda empresa del sector público está sujeta a la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público según Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.198 de fecha 31 de mayo de 2005, regula toda la actividad económica del sector público. Tal y como lo declara el artículo 6 de dicha ley, la cual establece: Están sujetos a las regulaciones de esta Ley, con las especificidades que la misma establece, los entes u organismos que conforman el sector público, enumerados seguidamente:

- La República.
- Los Estados.
- El Distrito Metropolitano de Caracas.
- Los distritos.
- Los municipios.
- Los institutos autónomos.
- Las personas jurídicas estatales de derecho público.

- Las sociedades mercantiles en las cuales la República o las demás personas a que se refiere el presente artículo tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social. Quedaran comprendidas además las sociedades de propiedad totalmente estatal, cuya función a través de la posesión de acciones de otras sociedades sea coordinar la gestión empresarial pública de un sector de la economía nacional.
- Las sociedades mercantiles en las cuales las personas a que se refiere el numeral anterior tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social.
- Las fundaciones, asociaciones civiles y demás instituciones constituidas con fondos públicos o dirigidas por algunas de las personas referidas en este artículo, cuando la totalidad de los aportes presupuestarios o contribuciones en un ejercicio, efectuados por una o varias de las personas referidas en el presente artículo, represente el cincuenta por ciento o más de su presupuesto.”

Según lo expuesto anteriormente, queda claro que la Corporación Eléctrica Nacional, CORPOELEC, queda sujeta a dicha legislación por poseer un capital social en donde la República tiene una participación accionaría mayor o igual al cincuenta por ciento (50%).



Fase IV

*Mecanismos de Recaudación de los
Ingresos, aplicados por la
* Coordinación de Atención y Cobranza
de usuarios domiciliados de
CORPOELEC.*

FASE IV: MECANISMOS DE RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS, APLICADOS POR LA COORDINACIÓN DE ATENCION Y COBRANZA DE USUARIOS DOMICILIADOS DE CORPOELEC

4.1 Oficinas Comerciales

Al respecto Romero (2005; 41), expresa: es el punto principal de recaudación, responsable del cobro de facturas del servicio de energía eléctrica conectada a la red OPEN SGC. Este punto de recaudación es operado por el agente comercial (cajero) a través de cajas recaudadoras, ubicadas en las distintas Oficinas Comerciales de las diferentes localidades (Porlamar, La Asunción, Juangriego, Coche, Boca del Rio, Villa Rosa y Pampatar).

Dentro de las funciones de las oficinas comerciales se encuentra la atención al cliente, donde podrán realizar todos sus reclamos e informarse en todo lo referente al servicio de energía prestado. Entre otras funciones se encuentra la de realizar el proceso de toma de lecturas para luego poder emitir el recibo de pago que posteriormente será enviado a los clientes.

4.2 Par On Line

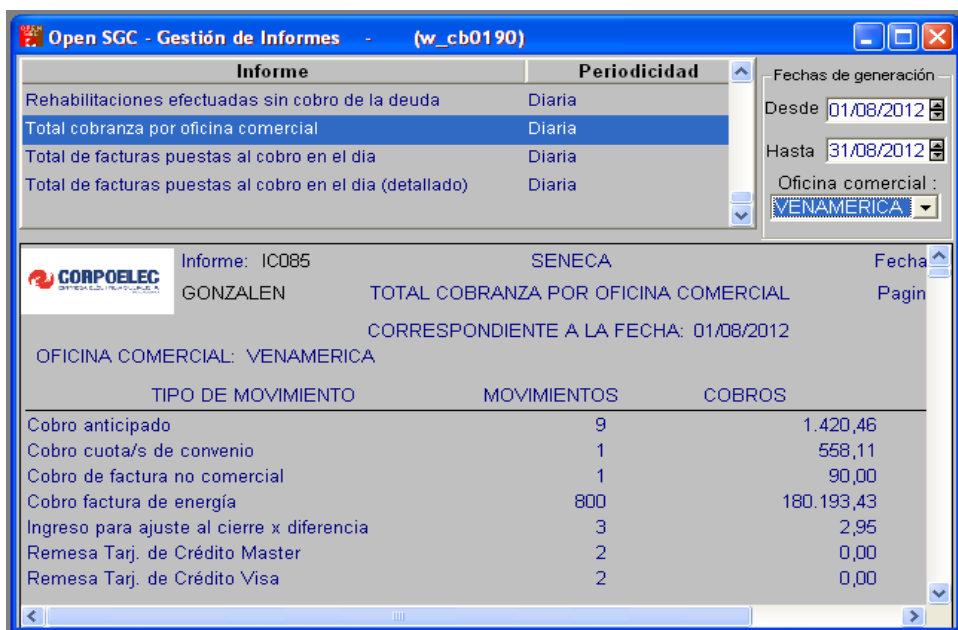
Según Romero (2005; 42), describe: es el punto auxiliar de recaudación, que opera a través de cajeros externos que está conectado a la red OPEN SGC y funciona de acuerdo a los lineamientos que dicte CORPOELEC como políticas generales para la recaudación por concepto de servicio de energía eléctrica. Este par On line es: Venamerica, a la cual la

empresa le paga un porcentaje en comisión el cual se puede observar en la siguiente Tabla 1 y en la Figura 5 se evidencia la Gestión de Cobro de la oficina comercial Venamerica.

Tabla 1. Comisión Punto Externo de Recaudación

Venamerica	Comisión
Venamerica C.C AB (Recaudación)	1,5%

Figura 5. Sistema OPEN SGC Gestión de Cobro Venamerica



Fuente: CORPOELEC (2013).

4.2.1 Conceptos involucrados en la Recaudación On Line establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos.

- Facturas.

Es un documento elaborado por CORPOELEC y enviado al cliente, mediante el cual se relacionan los consumos de energía y potencia, que en un periodo equivalente a treinta 30 días ha consumido el mismo.

Figura 6. Sistema OPEN SGC Factura de Energía

Open SGC - Datos Generales del Suministro (w_at0201)

NIS: 3001020 1 Medidor: [] Selección: NIS Medidor

Dom. Suministro: LAS FLORES 9013

Cliente: FREDDY CARREÑO

(w_at0212)

Nombre: CARREÑO FREDDY
Domicilio: REF.08-7803-827-3020 LAS FLORES S/N URB: LA FUENTECILLA LOC: SAN JUAN BTTA (CP: 6301) REF.08-7803-827-3020

No. del Suministro(NIS): 3001020
Número de Factura: SERIE10C1000000001177730

Referencia de Cobro	Año	Mes	Código Tarifario	Fecha de Emisión
0.300102001-20/08/2012	2012	08	1R2-Servicio Residencial Gen	20 08 2012

Titular: CARREÑO FREDDY

Domicilio del suministro: LAS FLORES S/N SAN JUAN BTTA (CP: 6301)

Cond. Fisc.: Exento **RIF:** CI V-11852086

Fecha Lect. Ant.	Fecha Lect. Act.	Días
19-07-2012	20-08-2012	32

Tipo de Consumo	Num. de Medidor	Lectura Anterior	Lectura Actual	Mult	Como Result.
Activa BT MVR	04205381	21011	21404	1	393

Detalle de Facturación

Concepto	Importe
ELECTRICIDAD	
Cargo Fijo Mensual (32x3,519)/30=3,75	3,75
Cargo por Energía	22,71
a. 107 kWh: 107 x (32x0)/32=0	
b. 213 kWh: 213 x (32x0,07742)/32=16,49	
c. 73 kWh: 73 x (32x0,08515)/32=6,22	
C.A.C.E.	0,68
F.A.P.	2,47
SUBTOTAL	29,61
IMPUESTOS/TASAS/CONTRIBUCIONES	
110 Aseo Urbano y Domiciliario	10,20
25 Disposición Final	4,50
SUBTOTAL	14,70

Evolución del Consumo

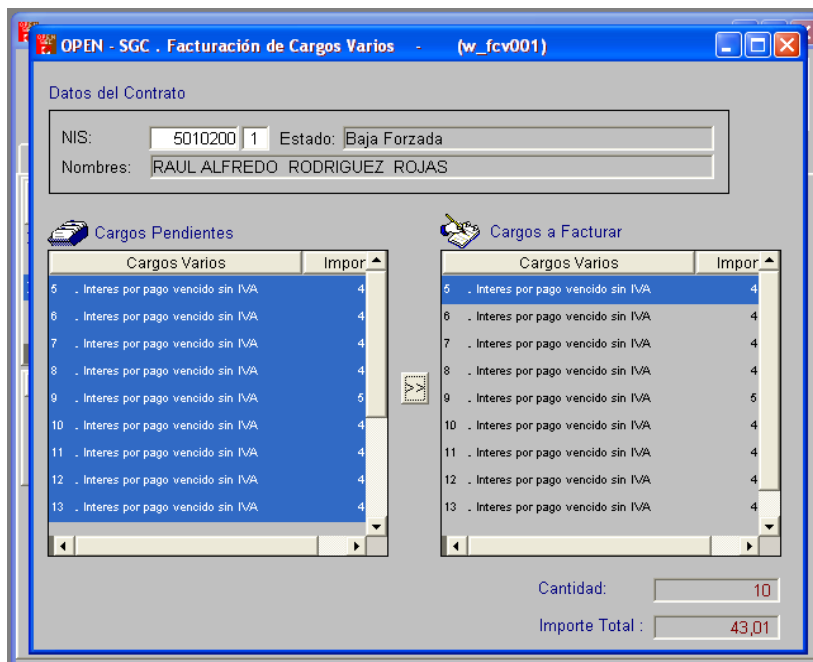
Periodo	Como	Periodo	Como
MIS/200	0	07/2012	419
PS/200	0	06/2012	363

Fuente: CORPOELEC (2013).

- Cargos Varios.

Son todos aquellos conceptos comerciales ajenos a la directa prestación del servicio de energía eléctrica que pueden ser incluidos en la facturación de los clientes. Por ejemplo: Intereses por mora, devoluciones por error en facturación, etc.

Figura 7. Sistema OPEN SGC Cargos Varios



Fuente: CORPOELEC (2013).

- Conceptos Varios.

Son importes a percibir por la empresa, en concepto de diversas prestaciones los cuales no pueden ser incluidos dentro de la facturación por

el servicio. Estos conceptos son cobrados mediante un instrumento creado a tal fin. Algunos ejemplos de estos conceptos, alquiler de grúa, indemnización por daños a instalaciones, alquiler de banco de transformación etc.

- Remesas de Fondos.

Son egresos de fondos de las cajas que se realizan por razones de seguridad por el volumen de los billetes existentes en las cajas recaudadoras.

4.3 Pares Off Line

Al respecto Romero (2005; 47), expresa: Son los puntos auxiliares de recaudación, que operan a través de cajeros externos, que no están en línea con el sistema de red OPEN SGC y la recaudación es descargada en el sistema de manera manual como se puede observar en la Figura 8, de igual manera que los bancos off line por ser ambos puntos auxiliares de recaudación, trabajan de acuerdo a los lineamientos que establece la empresa como políticas generales de recaudación por concepto de energía eléctrica.

Figura 8. Sistema OPEN SGC Ingreso Manual de Movimiento

Open SGC - Ingreso Manual de Movimientos (w_ing_mov)

Oficina Comercial: SEDE PRINCIPAL Fecha: 22/01/2013

Operador: GONZALEN

Seleccionar : Ingresar Movimiento Anular Movimiento

Tipo de Ingreso: [dropdown] Forma de Pago: Efectivo

Importe: [text field] ,00 Punto Venta: [dropdown]

Id. del Movimiento: [text field]

Datos del Cheque

Número: [text field] Banco: [dropdown]

F. Emisión: 00/00/0000 Sucursal: [dropdown]

Fuente: CORPOELEC (2013).

4.4 Bancos Off Line.

Según Romero (2005; 51), describe: son puntos auxiliares de recaudación, los que operan a través de cajeros y taquillas externas, que no están en línea con el sistema de Red OPEN SGC y la recaudación es descargada al sistema de forma manual, al igual que los Pares Off Line por ser ambos puntos auxiliares de recaudación, funcionan de acuerdo a los lineamientos que dicte la empresa. Estos bancos son: Banesco, Bicentenario, Provincial.

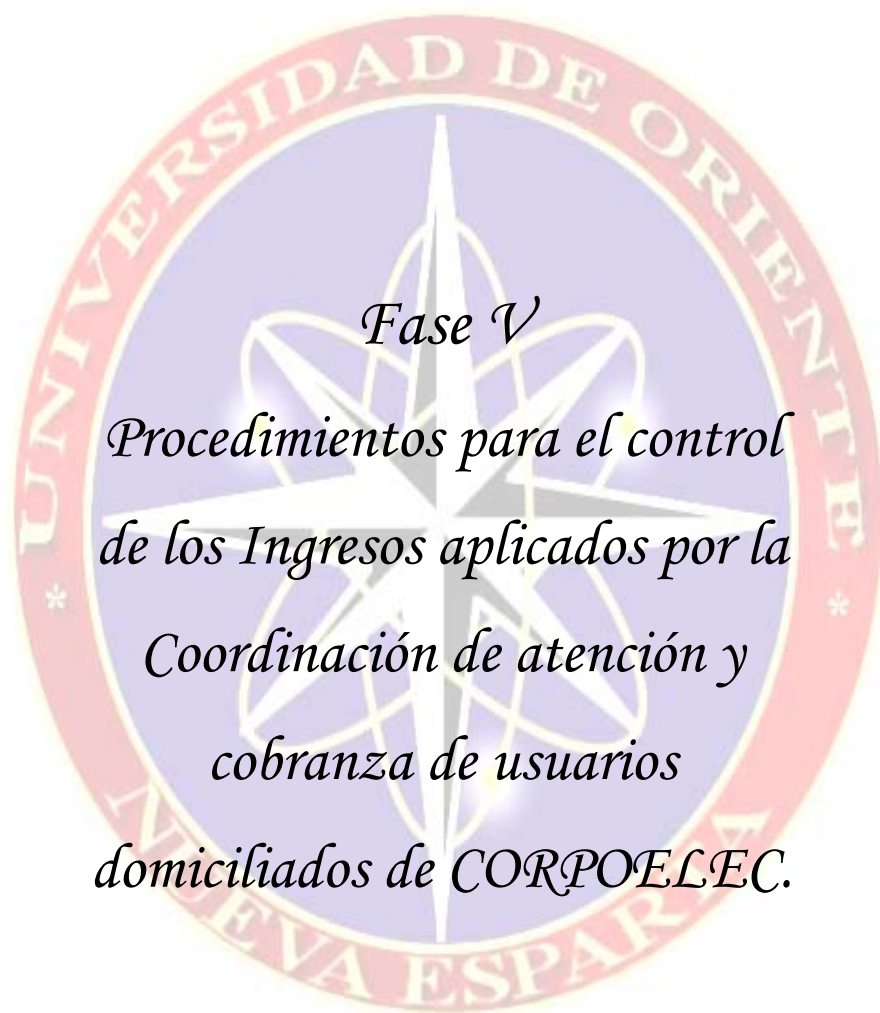
En este mismo sentido cabe mencionar que, los servicios prestados por los bancos Off Line son domiciliaciones en cuenta, en tarjeta de crédito y débito, incluyendo los cobros por taquilla.

A continuación se presenta la Tabla 2 donde se detallan los servicios prestados por cada Banco Off Line.

Tabla 2. Servicios Prestados por los Bancos Off Line.

Entidades Bancarias	Taquillas	Domiciliación de cuentas	Domiciliación de tarjetas	Punto de ventas
Corp Banca	X	x		x
Bicentenario	X	x	x	
Banesco	X	x	x	x
Provincial		x	x	
Banco Venezuela	X			x

Fuente: Elaboración propia (2013).



Fase V

*Procedimientos para el control
de los Ingresos aplicados por la*

Coordinación de atención y

cobranza de usuarios

domiciliados de CORPOELEC.

FASE V: PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS APLICADOS POR LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y COBRANZA DE USUARIOS DOMICILIADOS DE CORPOELEC

Durante la realización de las pasantías en la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. se observaron los procedimientos necesarios para desarrollar el tema de tratado, relacionado con el control interno de los ingresos producto de la recaudación. La cual conserva ciertas políticas que deben ser desempeñadas con el fin de realizar las actividades sin inconvenientes.

5.1 Procedimiento para el seguimiento y control de la cobranza On Line (Cobro en Línea).

- El Jefe de Oficina o, el encargado del punto auxiliar de recaudación, remite diariamente a la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados (Unidad de control de Ingresos), los reportes y evidencias que sustentan el cierre efectivo de cada caja.

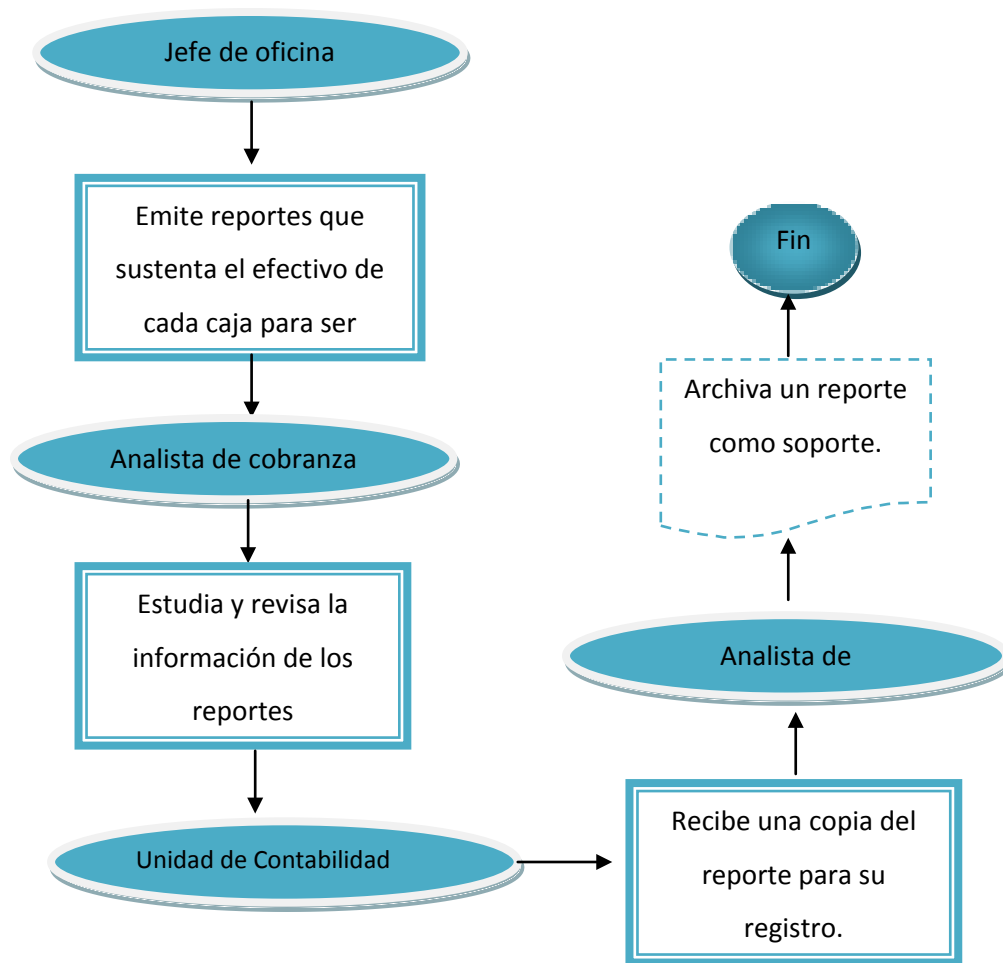
- El Analista de Crédito y Cobranza responsable del “seguimiento y control de recaudación On Line; recibe los soportes físicos de cada cierre; procediendo a:
 - Revisar la consistencia de los mismos con respecto a los movimientos que están en el sistema Open SGC registrados.
 - Constatada la veracidad y consistencia de la información anterior, organiza y confecciona los reportes pertinentes para informar a las gerencias de finanzas y administración a fin de

que ellas procedan a su registro, los ingresos de cada día hábil inmediatamente anterior.

- De seguido el responsable analiza toda la información detallada contenida en cuyos reportes diarios de cierre de cajas. (N/C, N/D) cuyo resultado es:
 - Conformar estadísticas e índices
 - Informar a la gerencia las desviaciones que de su análisis surjan a fin de la misma, implemente las acciones correctivas.
 - Mantiene toda la información archivada de manera correcta.

- La unidad de control de ingresos; podrá efectuar arqueos aleatorios en las diversas cajas que conectadas a la Red Open SGC, operen.

Flujograma 1. Seguimiento y Control de la Cobranza On Line (Cobro en Línea).



Fuente: Elaboración propia (2013)

5.2 Procedimiento de recepción de reporte de ingresos diarios de Oficinas Comerciales y Par On Line.

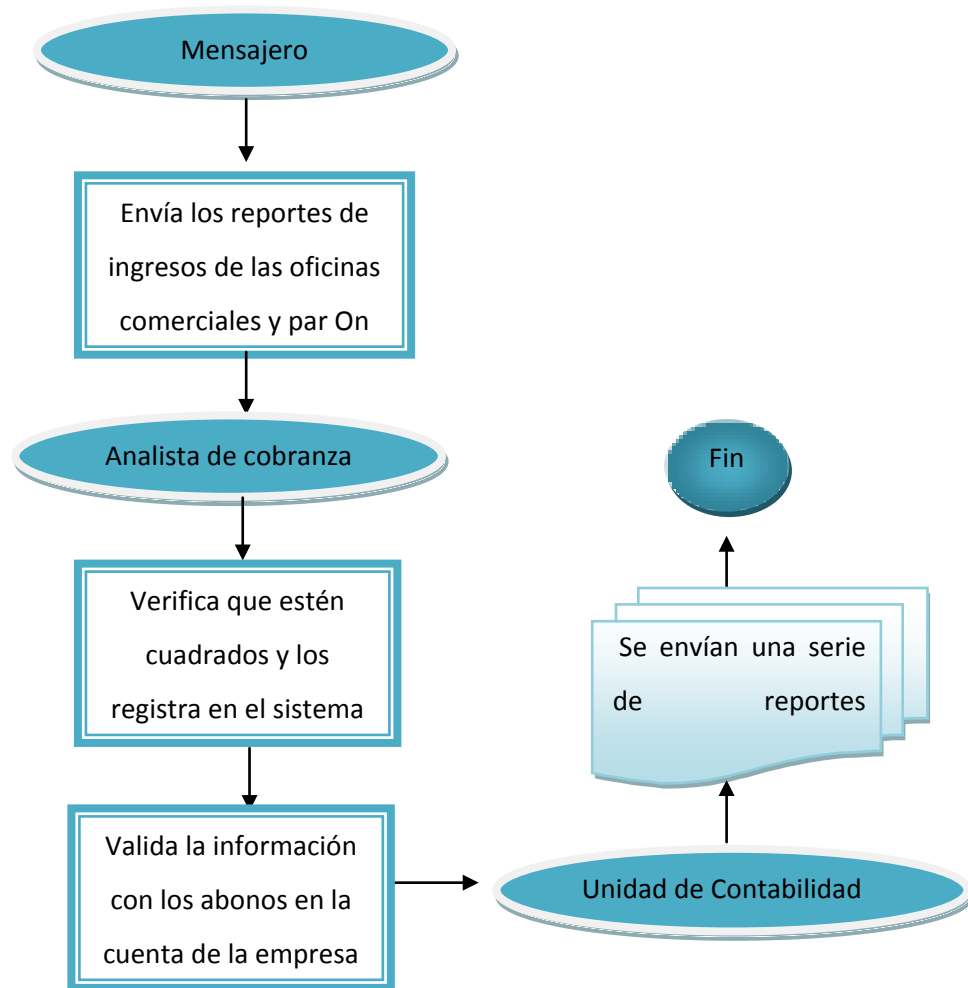
La coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados, específicamente el analista de cobranzas, recibe del mensajero diariamente los reportes de ingresos de las oficinas comerciales de Juangriego, La Asunción, Porlamar, Villa Rosa, Pampatar, Boca del Rio y del par On Line Venamerica pertenecientes a la recaudación del día anterior. El analista de cobranzas verifica que los reportes estén cuadrados, los registra en la interfase contable del sistema OPEN SGC, posteriormente valida lo detallado en los reportes con los abonos en la cuenta bancaria de la empresa, para corroborar que no existan desviaciones en el efectivo o en la recuperación de cheques.

Una vez recibido todos los reportes y comprobantes de las oficinas comerciales, par Off Line el analista de crédito y cobranza procede a desglosarlos para enviarlo a Unidad de Contabilidad.

Se desglosa:

- Reporte detallado y de totales del punto de venta.
- Liquidación Oficina Comercial – Detalle de operaciones de Remesas.
- Liquidación de Oficina Comercial – listado de cobros cuotas convenio pago.
- Liquidación de Oficina Comercial – resumen por Cargo Vario.
- Total cobranzas por Oficina Comercial.

Flujograma 2. Recepción de reporte de ingresos diarios de Oficinas Comerciales y Par On Line.



Fuente: Elaboración propia (2013)

5.3 Procedimiento recepción de reporte de ingresos diarios de Bancos Off Line, Oficina Comercial Coche y Pares Off Line.

El analista de crédito y cobranzas, recibe del analista de tesorería de ingresos diariamente una certificación, vía correo, de la recaudación de los Bancos Off Line y su a vez recibe comprobantes de esta recaudación previamente ingresada por el Sistema OPEN SGC en forma manual. De igual manera coteja lo abonado con lo descargado, en el caso de existir diferencia en el monto se le informa a la Unidad de domiciliación para su normalización.

Una vez recibido todos los reportes y comprobantes de los Bancos Off Line, y par Off Line el analista de crédito y cobranza procede a desglosarlos para enviarlo a Unidad de Contabilidad

Se desglosa:

En el caso de los Pares Off Line:

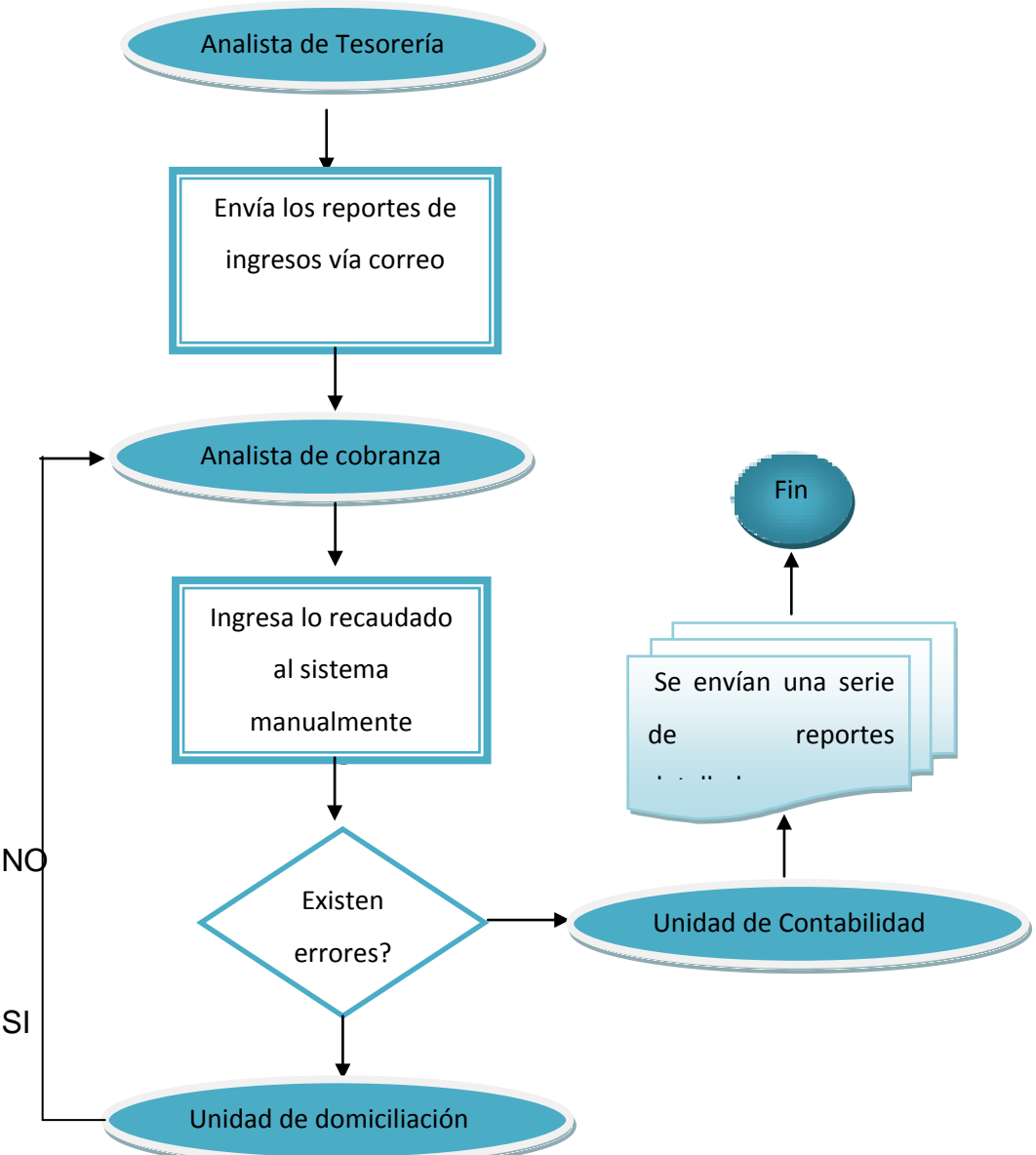
- Planilla Bancaria.
- Relación de Cobros.

En el caso de los Bancos Off Line:

- Relación de listado de Gestión.
- Notas de Crédito.
- Verificación Banco.

Después de elaborar el desglose el analista de crédito y cobranzas, relaciona en un formato preestablecido en Excel lo recaudado, separando por oficina, banco y pares lo recaudado en cada día.

Flujograma 3. Recepción de reporte de ingresos diarios de Bancos Off Line, Oficina Comercial Coche y Pares Off Line.



Fuente: Elaboración propia (2013)

5.4 Procedimiento para la Recaudación On Line.

Este procedimiento comienza cuando el usuario se presenta en alguna de las oficinas comerciales dispuestas para cancelar la factura de servicio eléctrico, puesto que dicho pago estaría reflejado automáticamente en el sistema. Inmediatamente que el usuario se presente a la oficina comercial puede cancelar indicando o presentando su factura de electricidad, o su Número de Identificación del Suministro (NIS), para que así el analista de cobro pueda indicarle el monto a cancelar, seguidamente el usuario puede decir si paga en tarjeta de débito, crédito o cheque según la modalidad de pago escogida el analista de cobro solicitará los datos pertinentes para así validar el pago emitir el comprobante de la operación con dos copias una para el usuario y la segunda que será archivada para finalizar con el proceso.

Actividad	Descripción	Responsable	Sistema de soporte
1. Identificación cliente	Ante la presencia de un usuario que desea abonar una factura se procede a la identificación del mismo dentro del Sistema OPEN a través del NIS correspondiente.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Atención al cliente.
2. Impresión de duplicado de	Si el usuario se presenta sin la factura correspondiente se	Atención al cliente Cobranza de	SGC Atención al cliente.

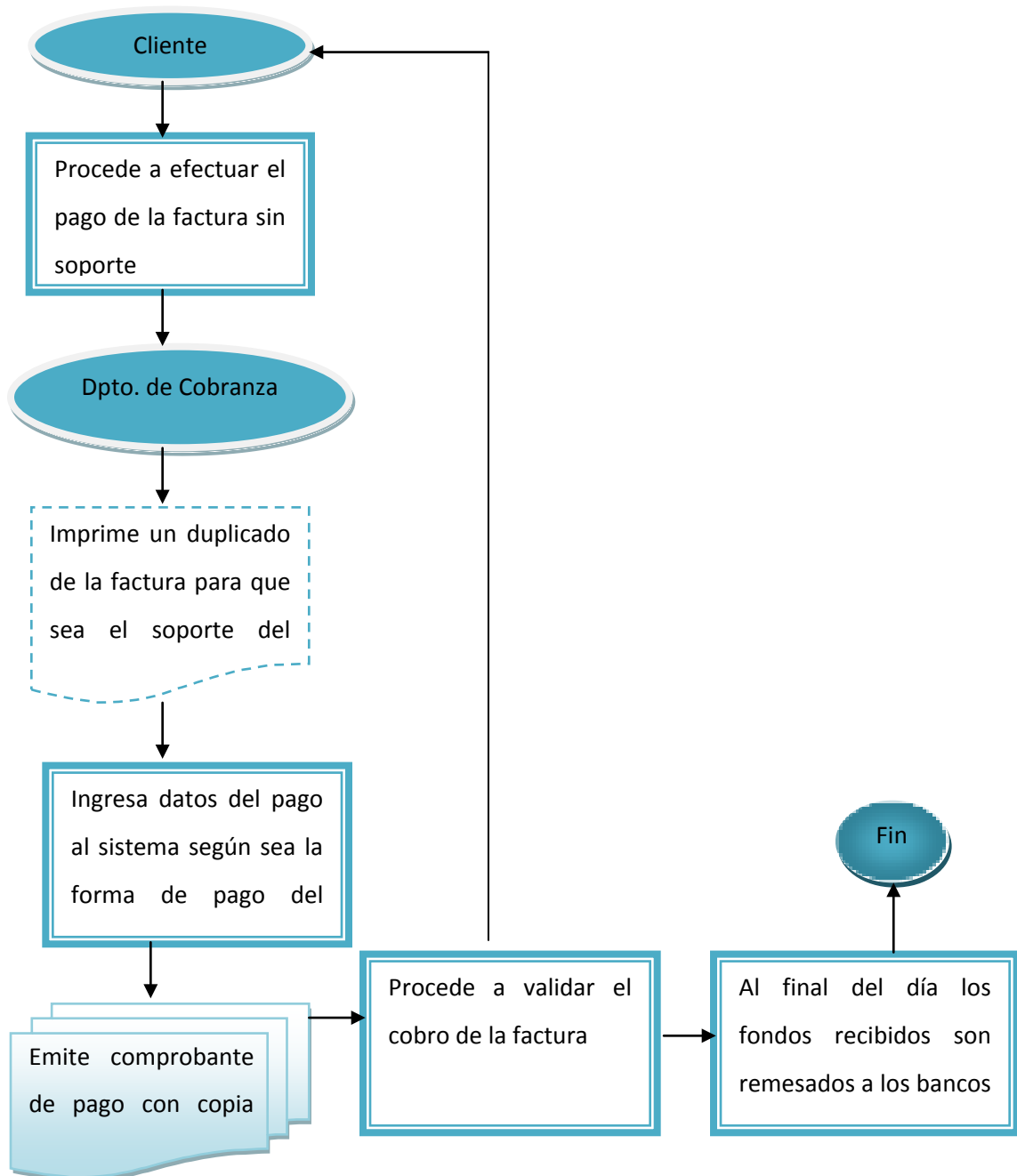
factura	procede a la emisión de un duplicado de la misma que servirá de comprobante de la operación.	clientes.	
3. Selección de factura	Una vez obtenida la factura original por parte del cliente o la impresión del duplicado del paso anterior, se realiza la selección de la factura a cancelar en el sistema.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Cobro en Línea.
4. Definición de cobro de derecho de reconexión	Si el suministro al que pertenece la factura a cancelar se encuentra suspendido, el agente comercial debe determinar la procedencia del cobro del derecho de rehabilitación, de no cobrarse este derecho se ingresa al sistema el motivo de esta decisión.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Cobro en Línea.
5. Selección de forma de pago	Una vez seleccionada la factura y definido el cobro de Derecho de Rehabilitación (si correspondiere), se procede a seleccionar	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Cobro en Línea

	forma de pago y el medio de validación del mismo.		
6. Impresión de cheque (opción desarrollo).	Si la forma de pago elegida por el cliente para cancelar la deuda es el cheque, se ingresan los datos de la entidad emisora, sucursal, número y fecha de emisión del mismo. Luego se le solicita al cliente el cheque en blanco para su impresión.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Cobro en Línea.
7. Conformación del cheque	Una vez impreso el cheque, se procede a la conformación telefónica de éste con la entidad emisora.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	Telefónicamente.
8. Procesamiento de tarjeta de débito y créditos	Si la forma de pago elegida por el cliente para cancelar la deuda es Tarjeta de Crédito o Débito, se debe procesar la tarjeta proporcionada por el cliente en el punto de venta correspondiente, obteniéndose el comprobante de esta operación.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	Telefónicamente.

<p>9. Generación Boucher de TC/TD</p>	<p>Ante una eventualidad, como puede ser no contar con los puntos de ventas habilitados para el procesamiento de las tarjetas, la opción para el pago de facturas es la utilización de un Boucher, el cual es completado con los datos necesarios y el importe a debitar.</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>Manualmente.</p>
<p>10. Conformación Boucher TC/TD</p>	<p>Una vez que se cuenta con el Boucher firmado por el cliente y debidamente completado, se realiza la conformación del mismo vía telefónica con la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito.</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC Cobro en Línea.</p>
<p>11.Confirmación de pago</p>	<p>Una vez completados los pasos necesarios relacionados a la forma de pago elegida por el cliente, se realiza la confirmación del cobro de la factura en el sistema. Esta acción genera el cargo vario por los intereses de mora</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC Cobro en Línea.</p>

	<p>anulando el proceso de suspensión si este se hubiera iniciado o genera la Orden de Rehabilitación si el suministro se hay suspendido.</p>		
<p>12. Validación de factura</p>	<p>Como acción posterior a la confirmación del cobro se realiza la validación del pago de la factura, pudiendo ser a través de sello o validadora.</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC Cobro en Línea.</p>
<p>13. Remesado fondos</p>	<p>Todos los fondo recaudados deberán ser remesado a los bancos recaudadores que determine la dirección de Administración y Finanzas</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC</p>

Flujograma 4. Recaudación On Line



Fuente: Elaboración propia (2013)

5.5 Procedimiento para los cobros fuera de línea a través de entidades bancarias.

Para iniciar este procedimiento, primero que todo el usuario debe dirigirse a alguna de las taquillas externas disponibles para el pago de las facturas de servicio eléctrico que trabajan conjuntamente con CORPOELEC, allí el agente externo de cobro autorizado procede a debitar el monto de la factura del mes o meses que manifieste el usuario desee cancelar.

Luego que el agente externo de cobro autorizado, realiza la transacción el usuario se retirará de la taquilla de pago, con una copia del Boucher que le servirá como comprobante.

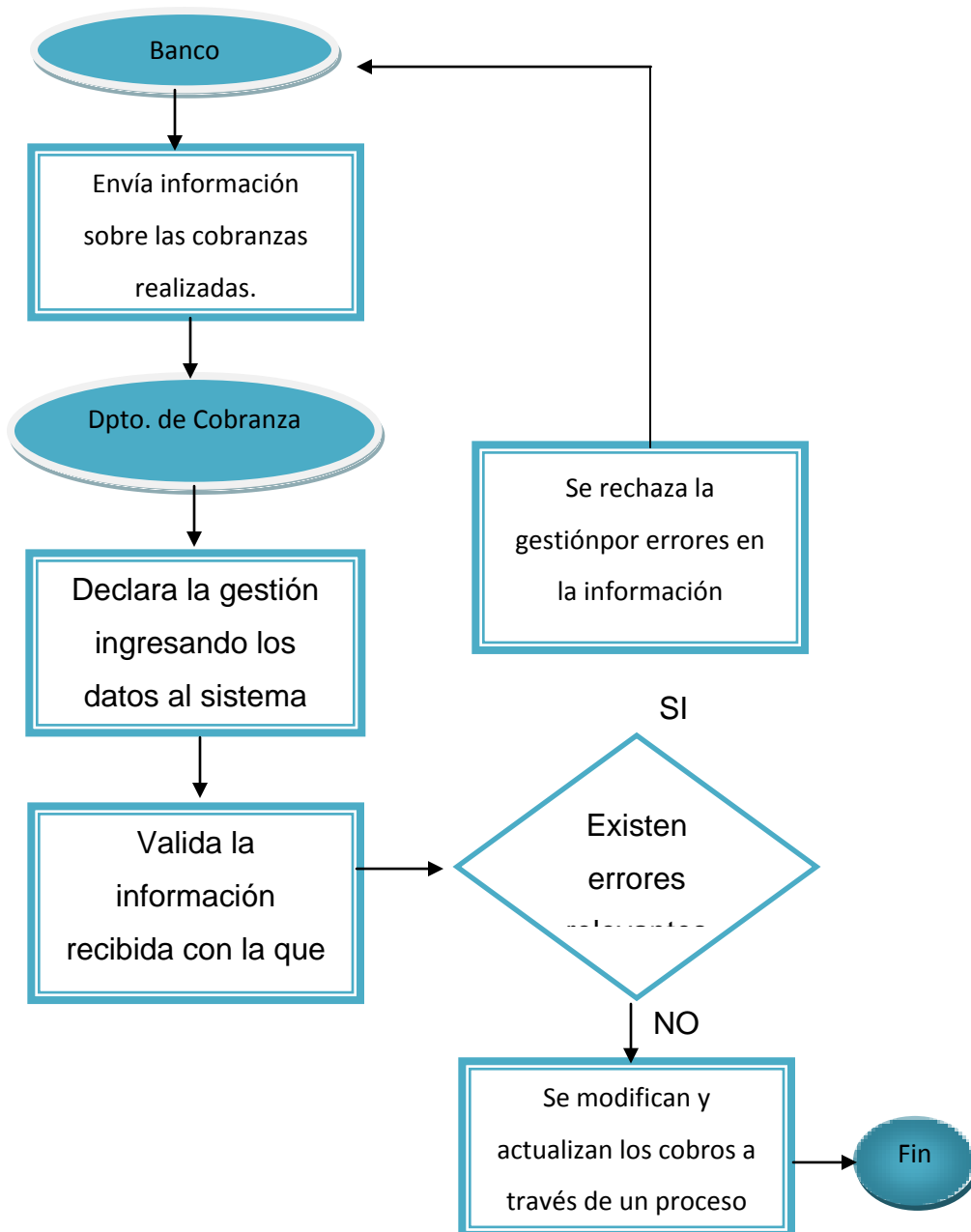
La información sobre los pagos recibidos a través de entidades bancarias es enviada por correo electrónico diariamente, será recibida en la Coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados, por medio de los comprobantes de pago los cuales se utilizarán para que el analista de cobranza declare la gestión en el sistema OPEN SGC, posteriormente validará la información a través del proceso Batch, de ser correcto termina el proceso; si por el contrario existe un error se modifica la gestión y se archivan los comprobantes recibidos por los agentes externos de recaudación.

Actividad	Descripción	Responsable	Sistema de soporte
<p>1. Declaración la Gestión.</p>	<p>Los agentes de cobro, periódicamente envían información sobre las cobranzas realizadas, esta información se compone de los talones de cobros, boletas de depósitos y un resumen de cobranza, pudiendo además enviar un archivo de las cobranzas realizadas.</p> <p>Al recepcionar los datos de la gestión, se procede a declararla, ingresando al sistema los datos denominados de “cabecera” (cantidad de talones, importe de la gestión, agente, sucursal, número de la gestión etc.).</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC Modulo De Cobros</p>
<p>2. Ingresado de talones.</p>	<p>En caso de no recibir en soporte los cobros realizados, se ingresarán manualmente, de lo contrario se ingresarán a través del archivo de cobranza recibido</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de clientes.</p>	<p>SGC Modulo De Cobros</p>
<p>3. Validación gestión.</p>	<p>Luego de declarar la gestión se realiza la validación de los datos incorporados al sistema, verificándose que lo informado</p>	<p>Atención al cliente Cobranza de</p>	<p>SGC Modulo De</p>

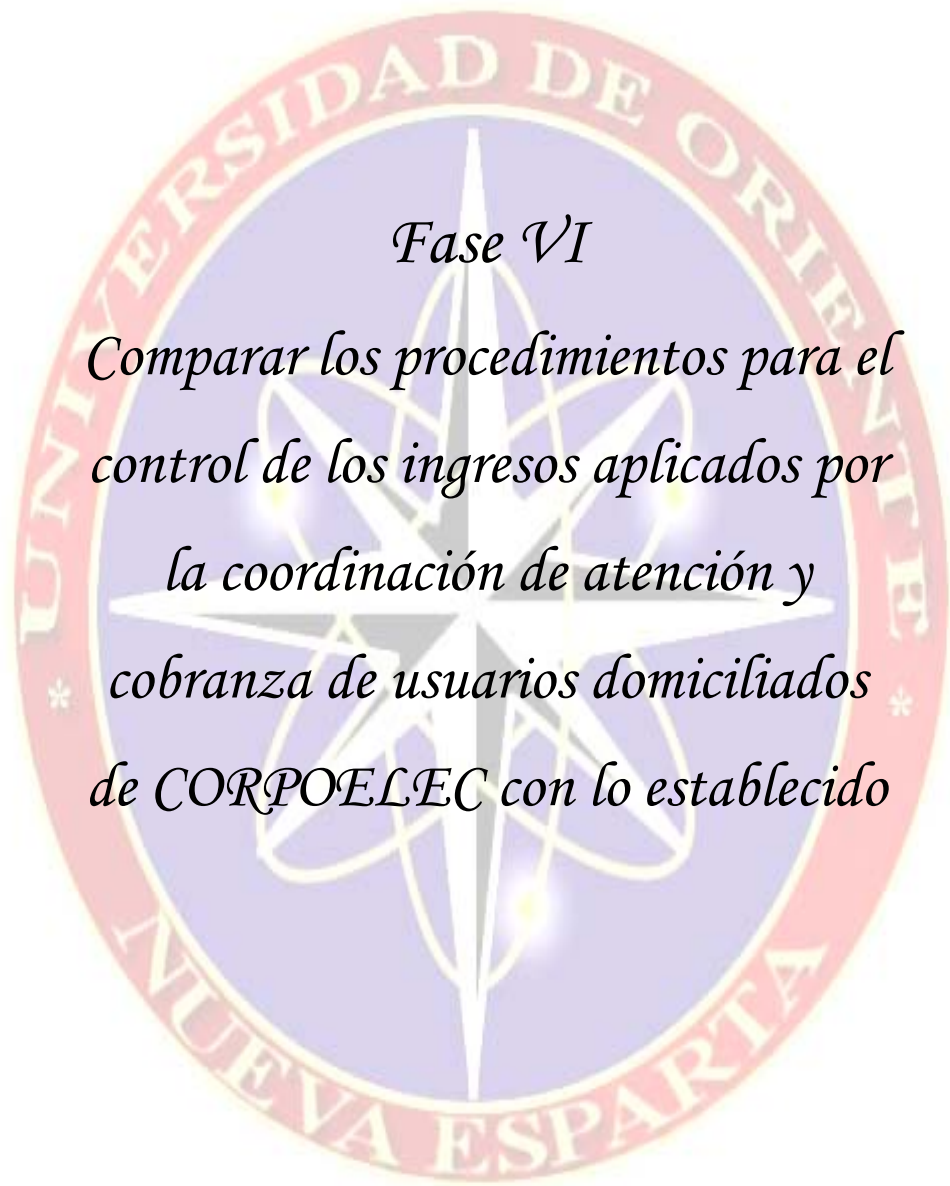
	por el agente de cobros, a través de la documentación pertinente (ingresados en la Declaración de Gestión), coincida con los datos recibidos de cupones o archivo recibido.	clientes.	Cobros
4. Actualización cobros	Si la validación de datos de la gestión ingresada es correcta, se actualizan los cobros a través de un proceso Batch, este proceso verifica cada uno de los datos de cobros recibidos y si son correctos actualiza los recibos cobrados y si no los son, genera los datos necesarios para tratarlos como cobro erróneo. Es política de la Empresa, que los agentes de cobro no efectúen cobranzas sobre recibos vencidos, pero en caso de recibir un cobro de una factura vencida, el proceso Batch, si determina que el usuario está en situación de suspendido genera los cargos varios necesarios y la orden de servicio correspondiente.	Atención al cliente Cobranza de clientes.	Pase Batch
5. Analizado del error	En caso de que la validación de datos de la gestión dé error, se debe proceder a analizar el tipo	Atención al cliente Cobranza de	SGC Modulo De

	de error, pudiéndose modificar los datos de la declaración de la gestión o rechazar directamente la gestión.	clientes.	Cobros
6. Modificación gestión	Esta acción procede cuando se ha cometido algún error en la carga de datos en la declaración de gestión, o hay un error en la información remitida por el agente de cobro que se corrige con posterioridad (ej.: error en la boleta de depósito).	Atención al cliente Cobranza de clientes.	SGC Modulo De Cobros

Flujograma5. Cobros Fuera de Línea a través de entidades bancarias.



Fuente: Elaboración propia (2013).



Fase VI

Comparar los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de CORPOELEC con lo establecido

FASE VI: COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS APLICADOS POR LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y COBRANZA DE USUARIOS DOMICILIADOS DE CORPOELEC CON LAS BASES TEORICAS Y LEGALES

6.1 Comparar las bases teóricas y legales con los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de CORPOELEC.

Los cuadros comparativos que se presentan a continuación, reflejan los aspectos teóricos y legales que son esenciales para soportar todos aquellos procedimientos aplicados en las diferentes empresas para realizar sus actividades de manera eficiente. Por tal motivo, la siguiente fase tiene como finalidad realizar un análisis comparativo de los procedimientos del control interno de los ingresos que utiliza la Corporación Eléctrica Nacional S.A. con lo establecido en las leyes y normas relacionadas con dicho tema.

Es importante destacar que el control interno es necesario para el resguardo de los activos, sobre todo en las áreas más susceptibles a fraude como las que manejan efectivo. El control interno es el pilar fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades de una empresa, a medida que se tomen en cuenta y se pongan en práctica controles internos se incrementa la posibilidad de ejecutar apropiadamente las funciones.

6.1.1 Cuadro comparativo de los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de CORPOELEC con las bases teóricas.

CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL C.A (CORPOELEC)

LO ESTABLECIDO	LO APLICADO
<p>Administración Pública</p>	
<p>Rodríguez (2006,11) la administración pública: Es pues, la ejecución y observación de la política gubernamental según ha sido delineada por las autoridades competentes. Por tanto a ella conciernen los problemas, poderes, organización y técnicas que lleve implícita la aplicación de las leyes y políticas formuladas por las entidades y dependencias gubernamentales encargadas de ello. Un organismo es público cuando:</p> <p>Interviene en su administración una autoridad soberana, por ejemplo: el supremo poder del Estado.</p> <p>Busca el logro de un beneficio social.</p> <p>Procede directamente de la ley y se aplica a todos sin distinciones</p>	<p>CORPOELEC, es una empresa que pertenece a la Administración Pública, puesto que cumple con las características que señala el autor, es decir, es una empresa que busca un beneficio para toda la colectividad y parte de sus recursos son del Estado.</p>

Procedimientos

Terry (1999, 201) los procedimientos son una especie de plan que se ocupa de escoger y poner en práctica un curso específico de acción de acuerdo a las políticas establecidas, los procedimientos dan una sucesión cronológica a las operaciones y marcan el orden de una cadena de tales operaciones

Las actividades realizadas en la empresa se derivan del manual de normas y procedimientos donde se indica cómo, cuándo y quien debe realizar las tareas según cada departamento.

Efectivo

Meigs, Meigs, Bettner y Whittington (1999, 428): Los contadores definen el efectivo como el dinero depositado en bancos y cualquier renglón que los bancos acepten en depósito. Estos renglones incluyen no solamente monedas y billetes, sino también cheques órdenes de pago y cheques viajeros. La mayoría de las compañías mantienen diversas cuentas bancarias así como una pequeña suma de dinero en caja. Por consiguiente, la cuenta de efectivo en el mayor general es una cuenta control. Un mayor auxiliar de cuentas de efectivo incluye cuentas separadas correspondientes a cada cuenta bancaria y a cada fuente de

En la empresa el efectivo representa una parte importante para su operatividad por eso es de gran importancia el manejo que se le da. Por esta razón existen normas entre las que se encuentra que varias personas manejan la cuenta es decir una verifica el monto en banco y otra realiza el asiento, además del control interno.

efectivo en caja dentro de la organización.

Recaudación del Efectivo

Horngrén y Harrison (1997: 289) establecen que el efectivo representa un ingreso que se recibe de los clientes con motivo de la venta de mercancía o de la prestación de servicios. CORPOELEC recibe sus ingresos de parte de los usuarios por la prestación del servicio eléctrico.

Control Interno

Mantilla, (2005; 135), El control interno es un proceso, efectuado por el consejo directivo de una entidad, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En CORPOELEC se da cumplimiento al principio de control interno, puesto que se observó el acatamiento de los procesos establecidos en la empresa, además la seguridad con que se realizan las operaciones, por ende la información financiera presentada siempre es de gran garantía y seguridad.

Según Gómez, (1996; 6), El sistema de control interno del efectivo puede resumirse en las siguientes pautas:

- Total separación de las funciones de manejo del efectivo, de las funciones de registro, es decir que el cajero no tenga acceso a la contabilidad.
- Que las transacciones tanto referentes al cobro de efectivo, o al pago del mismo, sean realizadas por tres clases de personas, a saber: quienes le autorizan, o sea los ejecutivos o personal administrativo, quienes las realizan o llevan a la práctica, o el personal de tesorería y finalmente quienes las controlan.
- Todo ingreso debe registrarse de inmediato y depositarse íntegramente en la cuenta corriente de la empresa.
- El cobro de dinero debe estar completamente centralizado y a todo deudor que pague, debe suministrársele el recibo correspondiente.
- Las condiciones bancarias deben realizarlas personas ajenas al manejo del efectivo, su custodia o la emisión de cheques.

En la empresa se aplican medidas de control interno que están de acuerdo con lo que plantea el autor, es decir están separadas las funciones de quien registra el efectivo y quien verifica que se encuentre el dinero en la cuenta bancaria. Se le entrega comprobante de pago al usuario que haya cancelado la factura en efectivo, tarjeta, o por depósito etc.

- Efectuar conciliaciones bancarias y arqueos de caja cada mes.
- Todos los pagos deben efectuarse mediante cheques, emitidos contra la cuenta corriente de la empresa, excepto, claro está los pagos irrisorios, que se efectuarán por caja chica.

Ingresos

Según (NIF. N° 18) define que:

Los ingresos son como incrementos de los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultados aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad.

La empresa obtiene ingresos, por medio de la prestación de su servicio, estos los puede recibir a través de pagos en efectivo, depósitos y pagos electrónicos.

Clasificación de Ingresos

Catacora, F (2001,218) los ingresos pueden ser clasificados en operacionales los cuales están representados por todos aquellos incrementos de patrimonio que se

Los ingresos que mayormente recibe CORPOELEC son provenientes de sus actividades operacionales, no obstante también recibe por actividades diferentes a la prestación de su servicio

originan como consecuencia deoperaciones y/o transacciones relacionadas con el giro normal del negocio. En contraposición, los ingresos no operacionales están representados por todos aquellos ingresos que se reciben por actividades distintas al giro principal del negocio. un ejemplo de ello es el cobro de los intereses por retraso de pago de la factura mensual.

6.1.2 Cuadro comparativo de los procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza de usuarios domiciliados de CORPOELEC con las bases legales.

LO ESTABLECIDO

LO APLICADO

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 141. La administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

La Corporación Eléctrica Nacional es una empresa que pertenece a la administración pública por ende dentro de sus funciones esta prestar un servicio que beneficie a toda la colectividad y ayude al desarrollo del país, además debe cumplir con los principios establecidos en la máxima ley.

Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Artículo 35. El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

La empresa cumple con el principio de control interno para el resguardo de sus ingresos así como para el buen funcionamiento y ejecución de tareas.

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público.

Artículo 6. Están sujetos a las regulaciones de esta Ley, con las especificidades que la misma establece, los entes u organismos que conforman el sector público, enumerados seguidamente:

CORPOELEC está sujeta a esta ley por lo que establece el artículo en su numeral 8, debido a que el Estado tiene participación mayor o igual al cincuenta por ciento del capital social.

La República.

Los Estados.

El Distrito Metropolitano de Caracas.

Los distritos.

Los municipios.

Los institutos autónomos.

Las personas jurídicas estatales de derecho público.

Las sociedades mercantiles en las cuales la República o las demás personas a que se refiere el presente artículo tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social. Quedaran comprendidas además las sociedades de propiedad totalmente estatal, cuya función a través de la posesión de acciones de otras sociedades sea coordinar la gestión empresarial pública de un sector de la economía nacional.

Las sociedades mercantiles en las cuales las personas a que se refiere el numeral anterior tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social.

Las fundaciones, asociaciones civiles y demás instituciones constituidas con fondos públicos o dirigidas por algunas de las personas referidas en este artículo, cuando la totalidad de los aportes presupuestarios o contribuciones en un ejercicio, efectuados por una o varias de las personas referidas en el presente artículo, represente el cincuenta por ciento o más de su presupuesto.



Conclusiones

Y

Recomendaciones

CONCLUSIONES

Considerando los objetivos específicos planteados para analizar los procedimientos aplicados para la ejecución del control de ingresos llevados a cabo por La Coordinación de Atención y Cobranza de Usuarios Domiciliados de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. CORPOELEC, se puede considerar los siguientes aspectos:

- La actividad vital es prestar el servicio de energía eléctrica al estado, lo que genera una factura mensual a cada usuario por hacer uso del servicio, para recaudar el importe reflejado en facturase le brinda mecanismos de recaudación como el cobro On Line y las taquillas en oficinas comerciales.
- Los ingresos que mayormente recibe CORPOELEC son provenientes de sus actividades operacionales, no obstante también recibe por actividades diferentes a la prestación de su servicio como es el cobro de los intereses por retraso de pago de la factura mensual.
- En la empresa el ingreso del efectivo es de gran necesidad para su operatividad, se evidenció que aplica medidas de control interno, en el cual existe segregación de funciones, existes diversas personas que maneja las actividades, uno la verificación en las cuentas bancarias, otra del asiento contable, otra del ingreso en el sistema, lo cual se puede decir que realiza un adecuado control interno.
- Se evidenció que dentro de CORPOELEC, en la estructura organizativa se encuentra la Coordinación de Atención y Cobranza a

Usuarios Domiciliados, la cual es la encargada de canalizar los ingresos por concepto de recaudación diaria, siendo la autorizada de filtrar dicha recaudación y ofrecer el mejor servicio comercial a los usuarios.

- A pesar que el Manual de Normas y Procedimientos utilizado por la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios Domiciliados, para el control de los ingresos no se encuentra actualizado, no se puede negar que la Coordinación ha efectuado una gestión eficiente en el control de sus ingresos, puesto que no se divisaron diferencias financieras, debido a que lo expresado en los soportes de ingresos coincide con los reportes del sistema OPEN SGC, y con las conciliaciones bancarias de los ingresado, evidenciando un buen control de sus ingresos.
- Según lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, es una empresa que corresponde a la administración pública por ende su actividad debe ser aprovechada por toda la sociedad, asimismo cumple con el principio de control interno según lo establece la Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, lo que certifica la seguridad de los ingreso de la empresa.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones relacionadas con los procedimientos de control interno aplicados en la Corporación Eléctrica Nacional, S.A, surgen alternativas o propuestas con el fin de mejorar y corregir fallas detectadas, mejorando progresivamente la gestión en dicha organización. Se le recomienda:

- A los Analistas y Supervisor de la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios Domiciliados, revisar detenidamente los manuales de normas y procedimientos existentes con el marco legal vigente a los fines de mantener y mejorar la efectividad en su cumplimiento así como también actualizarlos para acercarlos a la realidad de los cambios que están surgiendo en la actualidad dentro de CORPOELEC, y de esta manera revisar cuidadosamente la posibilidad de mejorar los procesos e implementar medidas que le faciliten obtener mejores resultados.
- A la Unidad de Recursos Humanos incluir más personal que trabaje conjuntamente con Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios Domiciliados, para que se encargue de agilizar el proceso de renovación de datos y numeración de tarjetas de débito y crédito, de los usuarios, proceso vital para la recaudación de ingresos diarios.
- A la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios Domiciliados trabajar para crear más vías de recaudación de ingreso On Line, debido a que de esta manera lo recaudado se verá reflejado inmediatamente en el sistema OPEN SGC, y no se tendrá que

ingresar manualmente evitando así el retraso de la aparición de los ingresos en el sistema.

- A la gerencia de CORPOELEC, realizar jornadas para promover el intercambio de conocimientos que enriquezcan el recurso humano, reforzando el adiestramiento de las personas involucradas con la ejecución y manejo del control interno de los ingresos para así evitar fraudes.
- A la gerencia CORPOELEC, tratar de incorporar más entidades bancarias que le preste los servicios necesarios a los usuarios como lo son domiciliaciones en cuenta, en tarjeta de crédito y débito, incluyendo los cobros por taquilla.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Amat, O y Perramon, J (2005) Normas Internacionales de Contabilidad NIC-NIIF. (2ª ed.).Barcelona: Gestión 2000.

Ángeles E. y Münch G. (1999) Métodos de Técnicas de Investigación. Editorial Trillas. Venezuela.

Arias, F (2006). Proyecto de Investigación: Introducción a la metodologíacientífica. (5ª ed.) Caracas: Espítome.

Calderón, G y Castaño G, (2005) Investigación en administración en América Latina: Evolución y Resultados. Colombia: Edigráficas.

Catacora, F. (1998). Contabilidad.La Base para las Decisiones Gerenciales.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. 1994.

Fernández, J (1981) Economía y Gestión de la Empresa. Madrid: Ediciones ICE.

Gómez, R. (1996). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Venezuela: Ediciones Frigor.

Horngren, C. y Harrison, W. (1997). Contabilidad. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Hurtado, J. (2000). El proyecto de la investigación: Metodología de la Investigación Holística. Bogotá: Ediciones Quirón Sypal.

Mantilla, S. (2005). Control Interno (Informe COSO). Colombia: Ediciones ECOE.

Meigs, R. Meigs, M, Mark, B. y Whittington, R. (1999). Contabilidad la Base para las Decisiones Gerenciales. Editorial MCGraw Hill. Colombia

Melinkoff, R. (1990) El Problema Político de la Administración Pública, un instrumento metodológico. Venezuela: Editorial Panapo.

Méndez A, C. (2004). Metodología. “Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación”. Colombia, Editorial Mc Graw – Hill.

Montesinos, V. (2007). Introducción a la Contabilidad Financiera: Un Enfoque Internacional. España.

Norma Internacional de Contabilidad N°18 (NIC 18) 1988.

Quiroga, G. (1988). Organización y Métodos en la Administración Pública. (2ª ed.). México. Trillas.

Rodríguez, I. (2006). Principios y Estrategias de Marketing. Barcelona. Editorial UOC.

Rodríguez, J (2006). Administración I. México. Editorial International Thompson.

Romero, M. (2005). Procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la gerencia de crédito-cobranza y finanzas de la empresa sistema eléctrico del estado Nueva Esparta Seneca. (Trabajo de Grado). Universidad de Oriente.

Sabino, C (2002). El proceso de investigación. Venezuela. Editorial Panapo.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	Procedimientos para el control de los ingresos aplicados por la coordinación de atención y cobranza a usuarios domiciliados de la empresa Corporación Eléctrica Nacional S.A (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Aguilera Febres, Andry Gabriela del valle	CVLAC: 19.317.906 E MAIL: andrygabriela@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos

Control

Ingresos

CORPOELEC

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Pedro Alfonso	CVLAC:	8.390.246			
	E_MAIL				
	E_MAIL				
María Calderas	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:	12.905.465			
	E_MAIL	maescalbri@hotmail.com			
	E_MAIL				
Yolimar Marcano	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:	8.398.832			
	E_MAIL	myolimar@cantv.net			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2013 AÑO	05 MES	16 DÍA
-------------	-----------	-----------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_andry_aguilera	.docx
Trabajo_de_grado_andry_aguilera	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u
v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO

Licenciada en Contaduría Pública

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada

ÁREA DE ESTUDIO:

Contaduría Pública

INSTITUCION: Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009).

"Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"

AUTOR**AUTOR****AUTOR**
TUTOR
JURADO
JURADO**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**