



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS
PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA POR LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO ELÉCTRICO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE
SERVICIO CUMANÁ I CORPOELEC REGIÓN I. CUMANÁ ESTADO SUCRE
(PERIODO 2016)**

REALIZADO POR:

Br. Jesús Ernesto Bastardo Tirado

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Cumaná, noviembre 2016



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS
PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA POR LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO ELÉCTRICO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE
SERVICIO CUMANÁ I CORPOELEC REGIÓN I. CUMANÁ ESTADO SUCRE
(PERIODO 2016)**

REALIZADO POR:

Br. Jesús Ernesto Bastardo Tirado

ASESOR ACADEMICO

Licdo. Odaviles Salazar

ASESOR LABORAL

Licda. Erika Figueras

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Cumaná, noviembre 2016



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS
PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA POR LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO ELÉCTRICO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE
SERVICIO CUMANÁ I CORPOELEC REGIÓN I. CUMANÁ ESTADO SUCRE
(PERIODO 2016)**

Br Jesús Ernesto Bastardo Tirado
Asesor Académico: Lcdo. Odaviles Salazar
Cumana 14 de Diciembre de 2016

TRABAJO DE GRADO **APROBADO** EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD DE
ORIENTE, POR EL SIGUIENTE JURADO CALIFICADOR, EN CUMANA EL
CATORCE DE DICIEMBRE DE 2016


Lcdo. Danny Delgado
JURADO PRINCIPAL


Lcdo. Luis Martínez
JURADO PRINCIPAL


Lcdo. Odaviles Salazar
ASESOR

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN	IV
INTRODUCCION.....	1
1.1. Reseña Histórica de Corpoelec	8
1.2 Objetivo General de la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec)	10
1.2.1 Objetivos Especificos de la Empresa	10
1.3 Misión y Visión	11
1.3.1 Misión	11
1.3.2 Visión	11
1.3.3 Valores	11
1.4 Objetivos de Departamento de Atención al Público Operaciones Comerciales de Trabajo Y Centro De Servicio. (Oficina Comercial Cumana I)	13
1.5 Importancia de la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec).....	14
1.6 Importancia del Departamento de Atención al Público Operaciones Comerciales de Trabajo Y Centro de Servicio. (Oficina Comercial Cumana I)	14
1.7 Estructura Organizativa	14
1.8 Estructura Organizativa de La Oficina Comercial Cumaná I.....	28
2.1 Procedimientos.....	32
2.1.1 Objetivos de los Procedimientos	32
2.1.2 Importancia de los Procedimientos	32
2.1.3 Características de los Procedimientos	32
2.1.4 Beneficios de los Procedimientos	33
2.2 Procedimientos Administrativos.....	33
2.2.1 Importancia de los Procedimientos Administrativos	33
2.2.2 Clases de Procedimientos Administrativos	34
2.2.3 Principios Fundamentales de los Procedimientos Administrativos	35
2.3 Procedimiento Administrativo Empleado En La Planificación Del Proceso De Cobranza De La Oficina Comercial Cumana I.....	36
2.4 Procedimiento Administrativo Empleado en la Toma de Lectura del Consumo de Energía Eléctrica.....	36
2.5 Procedimiento Administrativo Realizado en la Unidad De Facturación	39
2.6 Procedimientos Administrativos Empleados por el Departamento de Cobranza	40
2.6.1. Búsqueda y Consulta.....	40
2.6.2. Procedimientos Administrativos Llevados a Cabo en la Gestión de Cobro por Parte de la Oficina Comercial Cumana I.....	42

2.6.3 Procedimientos Aplicados por los Operadores para Realizar el Cierre Diario De Cajas	44
2.6.4 Procedimientos Realizados en la Liquidación de la Oficina Comercial	51
3.1 Análisis del Procedimiento de Toma de Lectura Empleado Por La Empresa Corpoelec	55
3.2 Análisis del Procedimiento Administrativo Realizado en la Unidad de Facturación	58
3.2.1 Departamento De Facturación.....	60
3.2.2 Errores de Toma de Lectura	61
3.3 Análisis de los Procedimientos Administrativos Llevados a Cabo en la Gestión de Cobro por Parte de la Unidad de Operaciones Comerciales Cumana I	62
3.3.1 Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados Para el Proceso de Cobranza por la Oficina Comercial Cumana I	63
3.3.2 Análisis Procedimientos Aplicados por los Operadores para Realizar el Cierre Diario de Cajas	65
3.3.3 Análisis Procedimientos Realizados en la Liquidación de la Oficina Comercial	67
3.4. Análisis Procedimientos Administrativos Empleados por el Departamento de Cobranza y Recaudación	68
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	84
HOJAS DE METADATOS	95

DEDICATORIA

Cuando uno como persona empieza a darse cuenta de la importancia que tiene la vida, es precisamente cuando comenzamos a recapacitar y se me viene a la mente las cosas buenas y malas que he pasado, a lo largo de mi recorrido como persona, en esta vida me he topado con obstáculos y muros unos mas simples que otros pero que no dejan de ser complicados, la cual he podido superar y que gracias a ellos me he esmerado día a día para hacer mejor las cosas; hoy puedo decir que valió la pena el esfuerzo, el sacrificio y que cuando se propone algo y a ese algo se le pone empeño y dedicación se logra de la mejor manera, ahora que estoy a un paso de lograr una de mis metas mas importantes, como la de obtener mi Titulo en Lic. En Administración de Empresas, siento la necesidad de dedicarles mi trabajo a las personas que de alguna u otra forma ayudaron a tan gran logro.

A DIOS Todopoderoso, primeramente por guiarme siempre por el buen camino brindándome la fortaleza, vitalidad y salud que necesito para alcanzar mis metas.

A mis Padres, Yubisay y Angel que siempre me han apoyado en cada momento de mi vida brindándome su cariño, comprensión y apoyo, también una palabra fuerte cuando era necesario recapacitar, por ser mis guías, amigos incondicionales, sin el amor de ustedes no hubiese logrado esto GRACIAS.

A mi abuela Leticia, por ser una segunda madre para mi, por su cariño, confianza, por darme siempre sus tan sabios consejos y que a la hora de la chiquita siempre estuviste conmigo, te quiero mucho mi viejita hermosa.

A mis Hermanos menores, Angel y Víctor, que sin duda alguna han sido en momentos claves mis motivos por la cual seguir adelante. A ti **Angel** por ser ese quien siempre tiene un consejo, y cuento con tu apoyo en mis alegrías y tristezas, Gracias hermano.

A mis tíos, tías y demás familiares y amigos, compañeros de estudio que de alguna u otra forma hicieron posible ser la persona que soy hoy en día GRACIAS A TODOS.

JESUS ERNESTO BASTARDO TIRADO

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer **A DIOS**, por que gracias a el que ha sabido guiar mis pasos he alcanzado todas mis metas propuestas hasta ahora.

A mi familia que me ha brindado su apoyo en mis estudios, dándome siempre confianza comprensión dedicación y motivación en todos los momentos de mi vida.

Al Lcdo Odaviles Salazar, ya que gracias a su asesoría y apoyo ha permitido que culminara mi carrera exitosamente. Mil gracias

A la Licda. Erika Figueras, por su apoyo, amistad y tiempo a la hora de asesorarme en la empresa y que este trabajo de grado es una fracción de su ganancia como profesional. Gracias

A la Universidad De Oriente mi casa de estudio, por brindarme la oportunidad de crecer como profesional y fortalecer mis conocimientos, en especial a mis profesores que día a día se esforzaron en hacerme mejor persona.

A todas aquellas personas que de una u otra manera fueron participes en la consecución de esta meta. **GRACIAS !**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS
PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA POR LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO ELÉCTRICO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO,
OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO
CUMANÁ I CORPOELEC REGIÓN I. CUMANÁ ESTADO SUCRE
(PERIODO 2016)**

**AUTOR: JESUS BASTARDO
ASESOR: LICDO. ODAVILES SALAZAR
FECHA: NOVIEMBRE DE 2016**

RESUMEN

La energía eléctrica tiene una gran importancia en el desarrollo de la sociedad, su uso hace posible la automatización de la producción que aumenta la productividad y mejora las condiciones de vida del hombre. De allí la importancia de la empresa Corpoelec la Empresa Eléctrica Nacional, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nació con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, no excluyente y con sentido social. Integración que permite fortalecer el sector eléctrico para brindar un servicio de calidad y eficiente. Por otra parte el procedimiento de cobranza y recaudación generado por la prestación del servicio eléctrico, es llevado de la mejor forma posible a pesar de las fallas que puedan existir o hacer difícil la realización del mismo, esto debido muchas veces a la falta de insumos y dotación necesaria que hacen que sea efectiva y eficaz dicho procedimiento. En este sentido se puede mencionar que existen oficinas y taquillas de pago que sirven de ayuda para que los usuarios gestionen todo lo relacionado con el servicio eléctrico, y que llevan a cabo todo el proceso necesario para la verificación y control del servicio, todo esto enfocado en el compromiso de facilitar y proponer las opciones de atención a los usuarios para el pago de la factura de electricidad, y a la vez mejorar los canales de recaudación y cobranza para así obtener los ingresos suficientes y necesarios que ayuden a sostener la organización, es decir que el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones se encuentran íntimamente ligadas al área comercial de la organización

INTRODUCCION

El fenómeno de la electricidad ha sido estudiado desde la antigüedad, pero su estudio científico sistemático comenzó en los siglos XVII y XVIII. A finales del siglo XIX cuando ingenieros lograron aprovecharla para uso doméstico e industrial, aunque desde mucho tiempo antes de que existiera algún conocimiento sobre la electricidad, la humanidad era consciente de las descargas eléctricas producidas por peces eléctricos.

En la actualidad el uso de la electricidad en el día a día de la humanidad es imprescindible. Difícilmente una sociedad puede concebirse sin el uso de la electricidad. La industria eléctrica, a través de la tecnología, ha puesto a la disposición de la sociedad el uso de artefactos eléctricos que facilitan las labores del hogar, haciendo la vida más placentera. La energía eléctrica tiene una gran importancia en el desarrollo de la sociedad, su uso hace posible la automatización de la producción que aumenta la productividad y mejora las condiciones de vida del hombre.

Toda empresa para mantenerse dentro del mercado en el cual se desenvuelve, debe obtener ingresos que permitan planificar e invertir en programas que conlleven a un mayor éxito. CORPOELEC no escapa de esa realidad empresarial, ésta empresa, dentro de su estructura organizacional, cuenta con oficinas comerciales de recaudación; las cuales son los entes encargados de realizar actividades como: atender los requerimientos de los clientes, recaudar los ingresos estimados por la empresa y verificar que el consumo de energía eléctrica sea comercializada de manera justa a los diferentes clientes con que cuenta la empresa, ésta última actividad es primordial entre todas, ya que de ella depende en gran medida; minimizar los reclamos y quejas ya sea por; facturación anormal o por cualquier otro tipo de petición, así como alcanzar la recaudación propuesta

La Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) es una empresa dedicada a brindar servicio público de energía eléctrica de calidad, con el funcionamiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos , con la visión de reorganizar y

unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, no excluyente y con sentido social, Integración que permite fortalecer el sector eléctrico nacional , dando respuestas como empresa socialista en todas las actividades y jornadas de contribución social que implante el Gobierno Revolucionario de Venezuela. Esta empresa cuenta con tres oficinas comerciales en la ciudad de Cumaná, estado Sucre, las cuales se encargan de la atención al cliente, facturación y recaudación.

En este mismo orden, el departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio de la región I de CORPOLEC. Cumaná, estado Sucre es una oficina dedicada específicamente a la cobranza y recaudación de la prestación de servicio a clientes de ciclos determinados, esta posee áreas de atención al usuario (ATU), facturación y cobranzas; las mismas con sus respectivas funciones van encaminadas a apoyar al área de cobranzas donde culmina el ciclo de recaudación de la misma.

Quedando así el modulo de cobranza como el final del ciclo comercial de la empresa englobando todas aquellas actividades desarrolladas desde la facturación hasta el cobro de las facturas por consumo y otros conceptos. Por una parte, este módulo automatiza de forma centralizada aquellas tareas en las que no se depende de los usuarios, minimizando los lapsos entre procesos comerciales;

Por otra parte, soporta informáticamente las funciones de cobro desarrolladas en las unidades comerciales distribuidas (cobros de recibos, información al usuario, liquidaciones de caja); por último, constituye un instrumento de ayuda y control de la gestión de aquellas cuentas a las que, por sus características especiales, no se pueden aplicar los mismos procesos que al resto de los usuarios (informes de control de deudas, periódicos y a petición, entre otros.).

Este diseño de cobranza se ha realizado orientado por la experiencia funcional de la que se dispone actualmente en la empresa, que está basada en el cobro “por recibos”, por lo que ha sido necesario implementar numerosas funciones de control de estos documentos de pago.

Sin embargo, la concepción de este sistema mira hacia el futuro, en el que sin duda variarán los instrumentos y modalidades de cobro; por ello, se basa en las cuentas de los usuarios, manteniendo una flexibilidad que permita la realización de los cobros mediante movimientos del saldo de estas cuentas. En ellas están incluidos todos los conceptos económicos que emergen de la relación comercial Usuario-Empresa, y no tan sólo aquellos referidos al cobro por consumo. En resumen, Cobranza cubre los dos aspectos básicos de la actividad comercial, la información y la gestión.

El propósito de la pasantía es analizar los Procedimientos Administrativos relacionados con los procesos de recaudación y cobranza de la prestación del servicio eléctrico en el departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio que servirá para poner en práctica los conocimientos teóricos y conceptuales adquiridos en la formación académica, así como cualquier experiencia práctica para el ejercicio profesional y poder efectuar recomendaciones las cuales ayudarán a mejorar, si así fuese necesario, los procedimientos analizados.

El informe de pasantía está estructurado de la siguiente manera, una primera fase que hace referencia a los aspectos principales de la organización y del departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio, tales como: su historia, su importancia, sus objetivos y estructura organizativa.

Posteriormente, en la segunda fase se describen los procesos administrativos establecidos por el departamento de cobranza y recaudación para el control de las operaciones de cobro relacionadas con la prestación del servicio eléctrico, luego, en la

tercera fase, se analizan los procedimientos administrativos establecidos por la organización para el proceso de cobranza y recaudación.

Finalmente, como resultado de la investigación realizada, culminando las fases de descripción y análisis, se obtienen una serie de conclusiones y recomendaciones que servirán como aportes para mejorar el cumplimiento de las funciones y objetivos de la corporación.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los Procedimientos Administrativos relacionados con los procesos de recaudación y cobranza por la prestación del servicio eléctrico en el departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio Cumaná I CORPOELEC Región I. Cumaná edo. Sucre (Periodo 2016)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Describir y analizar los sistemas, documentos e instrumentos relacionados con los procesos de cobranza y recaudación del departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio

- ❖ Ejecutar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo para proceso de cobro y recaudación en el departamento de atención al público, operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio

- ❖ Coordinar el cumplimiento de las políticas de cobro utilizados en la empresa

- ❖ Participar en el proceso de cobranza y recaudación utilizado por la empresa.

METODOLOGIA

El desarrollo de esta pasantía se sustentara bajo las siguientes fuentes de información:

- Consultas con el personal que labora en la empresa
- Consultas con el asesor académico
- Consultas con el asesor laboral
- Revisión de leyes, resoluciones, normas y decretos
- Revisión de los lineamientos internos de CORPOELEC

2008 y el REGLAMENTO DEL SERVICIO ELECTRICO Gaceta 37.825 de fecha 25

de noviembre del 2003

- Consultas bibliográficas referentes al tema de estudio
- Consultas a las paginas web referentes al tema de estudio



FASE I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CORPORACION ELECTRICA NACIONAL (CORPOELEC)

1.1. Reseña Histórica de Corpoelec

La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAPE), nace el 27 de octubre de 1958, como Empresa de Servicio Eléctrico creada mediante resolución del Ministerio de Fomento N° 3218 del 25 de Agosto del mismo año. CADAPE es producto de la fusión de quince (15) empresas generadoras y distribuidoras de energía eléctrica dependientes de la Corporación Venezolana de Fomento (CVF) las cuales actuaban por separado. La fusión de esas compañías con CADAPE, se acordó en el mes de Junio de 1959, quedando esta como la empresa de electricidad del Estado. La empresa CADAPE tiene como principal objetivo, generar, transmitir, distribuir, y comercializar energía eléctrica a la mayor parte del territorio venezolano con el fin de cumplir con las exigencias del desarrollo de los estados venezolanos. (*Manual de Organización de ELEORIENTE 2000*)

En el año 1987, en el mes de mayo la Junta Directiva de CADAPE, aprueba el proyecto de desarrollo organizacional para iniciar un mejor servicios los suscriptores para incrementar su productividad y hacer más eficiente sus servicios al suscriptor, quedando representada de la siguiente manera: La Casa Matriz, la cual se encarga de definir la políticas, dictar lineamientos, aprobar, consolidar, supervisar el desempeño gerencial de sus filiales y distribuir los recursos de la organización; así como también de unificar la información financiera, regionalizada con cinco filiales:

CADELA: Con sede principal en San Cristóbal y presta servicio a los estados Táchira, Mérida, Barinas y Trujillo.

ELECENTRO: Con sede principal en Maracay y presta servicio a los estados Aragua, Miranda, Apure y Amazonas.

ELEOCCIDENTE: Con sede principal en Acarigua y presta servicio a los estados Falcón, Lara, Yaracuy, Carabobo, Cojedes y Portuguesa.

ELEORIENTE: Con sede principal en Cumaná y presta servicio a los estados Sucre, Anzoátegui y Bolívar.

SENDA: Con sede principal en Maturín, presta sus servicios a los estados Monagas, y Delta Amacuro.

Se plantea también, el establecimiento de un marco regulatorio adecuado y permanente que permita estabilidad de las empresas eléctricas y que fomenten su eficiencia y la construcción de una empresa nacional de transmisión que garantice la planificación, desarrollo y operación optimizada del equipamiento nacional de generación y transmisión que además actuaría como factor de ordenamiento de la gestión de distribución y comercialización de la energía eléctrica. (*Decreto presidencial Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.330, en julio de 2007, art. 2*”).

El 8 de Marzo de 1991, se instala, como Compañía de Electricidad de Oriente la empresa Eleoriente, filial de CADAPE; la cual tiene su sede principal en la Avenida Universidad, cerro Colorado, Cumaná Estado Sucre. Empresa Regional de Distribución y Comercialización creada con la finalidad de atender los requerimientos del servicio eléctrico de los estados Sucre, Anzoátegui y Bolívar.

ELEORIENTE tiene la autonomía necesaria para tomar decisiones regionalmente, con la cual se acerca a las soluciones del suscriptor, teniendo como zona principal Sucre, ciudad de Cumaná; de la cual depende el resto de las zonas que conforman a la empresa.

Eleoriente, está estructurada en diversos niveles jerárquicos y sus funciones están distribuidas de acuerdo a los cargos respectivos. Esta empresa se encuentra conformada por una Junta Directiva, una presidencia, cuatro Direcciones y diecisiete gerencias, de las cuales se presentan en el organigrama de la empresa.

A comienzos del año 2007, con la centralización de las empresas públicas, el Ejecutivo Nacional decreto fusionar las empresas eléctricas del estado y crear la nueva CADAPE; posteriormente el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela, anunció al país el próximo nacimiento del ente gubernamental que regirá la política eléctrica en el país, La Corporación Eléctrica de Venezuela (CORPOELEC), la cual administra y coordina las principales empresas de electricidad a nivel nacional,

trabajando de manera unificada en los proyectos, avances y desarrollos del sector en un ámbito más eficaz.

Su conformación está integrada principalmente por la empresa (Edelca, Cadafe, Enerven, Enelbar y la incorporación de la Electricidad de Caracas y Séneca).

1.2 Objetivo General de la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec)

Prestar un buen servicio a la colectividad acorde con sus necesidades a través de todas las direcciones que la conforman, su presidencia y el ministerio del poder popular para la energía eléctrica, administrando de manera eficaz y eficiente los ingresos que se obtienen de las actividades que realiza, y ayudar a la mejora de la prestación del servicio eléctrico en todo el territorio nacional. *(Instrumentos Legales de Consulta y Aplicación que Regulan la Prestación del Servicio Eléctrico)*

1.2.1 Objetivos Especificos de la Empresa

- Transformar al sector eléctrico en una empresa del Estado colectiva y socialista, para satisfacer en forma sustentable las necesidades de las comunidades, dentro del proyecto integral de desarrollo nacional.
- Centralizar y consolidar la planificación estratégica del Sector Eléctrico para garantizar la prestación de un servicio social que contribuya a mejorar la calidad de vida de los venezolanos.
- Consolidar y desarrollar la infraestructura necesaria del Sector Eléctrico alineada con la demanda y crecimiento del país.
- Garantizar la sustentabilidad financiera del Sector Eléctrico.
- Consolidar la plataforma tecnológica del Sector Eléctrico

- Optimizar el uso de los recursos energéticos.

- Garantizar la continuidad y confiabilidad del Servicio Eléctrico en todo el territorio nacional.

1.3 Misión y Visión

1.3.1 Misión

Desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, con sentido social, y sostenibilidad financiera en todo el Territorio Nacional, a través de la utilización de tecnología de vanguardia en la ejecución de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del sistema eléctrico nacional, integrado a la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos socialistas, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del País. *(Portal web de Corpoelec S.A)*

1.3.2 Visión

Ser una Corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación del servicio público, garante del suministro de energía con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera. Con un talento humano capacitado, con conciencia de servidor público y comprometido con la conservación del ambiente, que promueve la participación de las comunidades organizadas en la gestión de la Corporación, en concordancia con las políticas del Estado para apalancar el desarrollo y el proceso del país, asegurando con ello calidad de vida para todo el pueblo venezolano. *(Portal web de Corpoelec S.A)*

1.3.3 Valores

TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

Se promueve el comportamiento seguro y saludable, la gestión de riesgos, las condiciones y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de la organización, con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, en concordancia con la normativa legal vigente.

ORIENTACIÓN AL SERVICIO

Concentrar nuestros esfuerzos en atender los requerimientos y las demandas de los usuarios y proveedores del sector eléctrico con los más altos niveles de calidad, eficacia y eficiencia, contribuyendo así a la resolución de los problemas de la sociedad.

RESPONSABILIDAD

Compromiso con y ante el pueblo y el Estado, de cumplir en forma oportuna, eficiente y eficaz las obligaciones y deberes como prestador del servicio eléctrico.

HONESTIDAD

Asumir ante el pueblo, y el Estado, el compromiso de cumplir nuestras obligaciones, responsabilidades y actividades de forma consistente, transparente, recta e íntegra.

EFICIENCIA

La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadores, asumimos el compromiso y responsabilidad a través del uso racional y sustentable de los recursos, de cumplir con los objetivos y metas en forma oportuna, así como optimizar los procesos que se requieren para prestar un servicio de calidad acorde con el desarrollo y el crecimiento de la nación y la satisfacción de las necesidades y el buen vivir del Pueblo.

PARTICIPACIÓN

La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, estamos comprometidos a sumar esfuerzos para mejorar de forma continua y oportuna los resultados de la empresa, con una actitud proactiva y de cooperación a través del trabajo en equipo y el aprendizaje continuo en todos los niveles de la organización.

1.4 Objetivos de Departamento de Atención al Público Operaciones Comerciales de Trabajo Y Centro De Servicio. (Oficina Comercial Cumana I)

➤ Orientado a facilitar la cobranza y la recaudación a la organización, mediante la implementación de estrategias que promuevan el pago del servicio eléctrico a través de la segmentación de la cartera de cobranza bien sea por antigüedad, monto, perfil del cliente, estrato social y otros. Además se establecen planes de cobranza, los cuales contemplan un cronograma de actividades y distribución de recursos y metas, las cuales validan y ajustan el plan en sesión de trabajo con el personal ejecutor.

➤ Realiza actividades basadas en Planificación y Seguimiento del cliente. Una vez realizadas las actividades de planificación para facilitar la cobranza y la recaudación a la organización, se lleva a cabo un seguimiento y control de dichas actividades, para medir los resultados y así aplicar las medidas correctivas pertinentes.

➤ Facilitar el pago del servicio a los clientes a través de modalidades de pago. Ya sea en efectivo o Tarjetas (debito y/o crédito).

➤ Gestión de cobranza antes y después de la fecha de vencimiento de los avisos de cobro aplicando estrategias donde coloca como última acción el corte de servicio. Las Estrategias se aplicaran a los clientes de acuerdo a los criterios predefinidos en el sistema para lograr el pago inmediato o establecer convenios de pagos para la cancelación del servicio, de lo contrario como última opción se procederá a la desconexión del servicio eléctrico.

1.5 Importancia de la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec)

La Empresa Eléctrica Nacional, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nació con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, no excluyente y con sentido social. Integración que permite fortalecer el sector eléctrico para brindar un servicio de calidad y eficiente al Soberano, dando respuestas como empresa socialista en todas las actividades y jornadas de contribución social que implante el Gobierno de Venezuela. Siendo esta de suma importancia ya que es considerada según el artículo 2 del decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007 como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica en todo el territorio nacional.

1.6 Importancia del Departamento de Atención al Público Operaciones Comerciales de Trabajo Y Centro de Servicio. (Oficina Comercial Cumana I)

Son de suma importancia por que actúan como canales de pago presenciales que brindan comodidad y seguridad a los usuarios. Además este espacio sirve de ayuda para que los usuarios gestionen todo lo relacionado con el servicio eléctrico, continuando con el compromiso de facilitar y proponer las opciones de atención a los usuarios para el pago de la factura de electricidad, y a la vez mejorar las vías de recaudación y cobranza para así obtener los ingresos suficientes y necesarios que ayudan a sostener la organización, lo que implica el logro de las metas a través de la cobranza y recaudación íntimamente ligadas al área comercial de la organización.

1.7 Estructura Organizativa

La corporación eléctrica nacional CORPOELEC esta estructurado de la siguiente manera:

Ministerio del poder popular para la energía eléctrica

- Promover la eficiencia, calidad, continuidad, confiabilidad y seguridad en la prestación del servicio eléctrico.
- Garantizar que toda la demanda nacional de electricidad sea atendida.
- Asegurar que todas las actividades necesarias para la prestación del servicio eléctrico se realice de forma que contribuyan a la preservación del ambiente.
- Promover el desarrollo científico, tecnológico, e industrial del país, en materia de energía eléctrica.
- Promover la organización de los usuarios del servicio eléctrico a fin de asegurar la participación popular en la gestión de los prestadores de servicio.
- Promover valores, conductas y programas orientados a lograr el uso eficiente de los recursos energéticos.

Junta Directiva (CORPOELEC)

- Programa, aprueba, ejecuta y controla procedimientos de Contraloría-Auditoría a nivel de la empresa regional y zonas.
- Maneja la relación entre la Contraloría General de la República y otros entes de control de Gobierno Central y Regional.
- Colabora en el desarrollo de normas comunes a varias empresas regionales.
- Solicita el desarrollo o cambios de normas de la empresa.
- Elabora su presupuesto y controla su ejecución.

Presidente

- Fija las metas y objetivos de la empresa regional.
- Fija las metas y objetivos de las zonas.
- Asigna prioridades de recursos.
- Fija los índices de gestión.
- Controla la evaluación de la organización propia al plan fijado con la casa matriz y las necesidades detectadas.
- Negocia la compra de energía y sus correspondientes tarifas.

Comisionado de Generación

- Proporcionar y asegurar la cantidad de MW necesarios para cubrir la demanda de energía a nivel nacional.
- Garantizar el consumo eficiente de energía por los usuarios del servicio eléctrico.
- Mostrar las potencialidades eléctricas y termoeléctricas que demanda el sistema eléctrico nacional.
- Optimizar y modernizar todo el sistema eléctrico nacional.

Comisionado de Transmisión

- Proveer las mejores condiciones que garanticen la producción de petróleo y gas prevista para los próximos años por PDVSA.
- Construir un ciclo combinado para incrementar la potencia de generación en MW, referente a delegar a PDVSA la operación mantenimiento y resguardo de las plantas de generación y líneas eléctricas.
- Garantizar el equilibrio entre la producción y el consumo de energía eléctrica.
- Proponer nuevas fuentes de transmisión eléctrica para cubrir la demanda en el territorio nacional sin generar ningún tipo de impacto ambiental.

Comisionado de distribución comercial y uso racional y eficiente de energía (UREE)

- Revisar todos los aspectos relacionados con los procesos de recaudación y comercialización para mejorar la unidad.
- Brindar un óptimo servicio eléctrico y de esta manera, lograr una estabilidad en las redes a nivel de distribución de planta.

- Promover un uso racional de la energía eléctrica, así como las unidades de apoyo en todo el territorio nacional, para alinear todos los aspectos medulares que se llevan a cabo en la corporación.

- Verificar algunos lineamientos y recabar las necesidades que puedan presentar, todo esto con el objetivo de mejorar la calidad de atención y servicio a todos los usuarios del servicio eléctrico.

Representantes de Trabajadores

- Recibir información sobre la evolución general del sector económico al que pertenece la empresa para así ayudar de manera eficiente y eficaz a lograr los objetivos previamente planteados.

- Controlar al factor obrero corresponsable del desempeño y toma de decisiones en las áreas medulares del sistema eléctrico.

- Dirigir al gremio de trabajadores de la organización y acompañar al subcomisionado en todas las reuniones y encuentros de alto nivel como representante del control obrero.

- Fortalecer las instancias de participación protagónica de los trabajadores de base en la toma de decisiones en los procesos inherentes de corpoelec.

- Mejorar las relaciones de operación solidaria y sustentable; así como la disposición a trabajar de manera unificada.

Representantes de poder comunal

Directrices legales relacionadas con la conformación de las comunas:

- La regulación, formulación y seguimiento de políticas, la planificación y realización de las actividades del Ejecutivo Nacional en materia de participación ciudadana en el ámbito de las comunas.

➤ La realización del análisis de la gestión de la economía comunal en el país y formulación de las recomendaciones a los órganos y entes competentes.

➤ La regulación, formulación y seguimiento de políticas, la planificación y realización de las actividades del Ejecutivo Nacional en lo atinente a las normas operativas e instrumentos de promoción, autogestión y cogestión de la población en el marco de la economía del Estado, que armonice la acción de los entes involucrados en tal política sectorial, y el uso eficiente de los recursos destinados al financiamiento correspondiente.

➤ Participar en la elaboración de los planes y programas tendentes al desarrollo de la economía participativa en todas sus expresiones.

➤ Definir los mecanismos para la participación del sector público y privado en la planificación y ejecución de planes y programas relacionados con el desarrollo de la economía comunal. En este sentido, servirá de enlace entre los entes involucrados y las iniciativas populares cuando las circunstancias así lo requieran.

➤ Impulsar el desarrollo del sistema micro-financiero en actividades tendentes al desarrollo de la economía comunal.

➤ Formular y promover políticas de incentivo y fortalecimiento a los movimientos populares que se organicen en los espacios locales.

➤ Definir y establecer los parámetros para impulsar la organización del voluntariado social que apoye a los órganos y entes de la Administración Pública.

➤ Fomentar la organización de Conejos Comunales, Asambleas de Ciudadanos y otras formas de participación comunitaria en los asuntos públicos.

➤ Diseñar e instrumentar mecanismos de enlace entre los ciudadanos y la Administración Pública, con los Estados y los Municipios, y las demás expresiones del gobierno local, en aras a generar espacios de cogestión administrativa, y promover el control social de las políticas públicas.

➤ Proponer, gestionar y hacer seguimiento, sobre la base de las propuestas generadas por la participación activa y protagónica de la comunidad organizada, en las

mejoras de las condiciones básicas e inmediatas de habitabilidad y convivencia en los sectores populares.

➤ Elaborar y ejecutar planes, programas y proyectos orientados a coadyuvar con los municipios en el incremento de su capacidad de gestión en lo concerniente a la prestación de sus servicios públicos, a partir del diseño de modelos de gestión compartida que redunden en la obtención de una mayor calidad de vida para las comunidades.

➤ La formulación, ejecución, seguimiento y control de las políticas y programas de atención y formación integral dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, como medios efectivo para el disfrute en sociedad de sus derechos y garantías, así como el acceso a los medios que les permitirán el pleno desarrollo de sus capacidades y destrezas.

➤ Las demás que le atribuyan las leyes y otros actos normativos.

Auditoría interna

➤ Apoyar a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades.

➤ Determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos.

➤ Elaborar recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, normas, filosofía entre otras.

➤ Contribuir en la formación integral de todos aquellos profesionales, que laboran en las Unidades de Auditoría Interna de CVG y sus empresas básicas, así como otras invitadas, con la idea de proporcionarles diversos aspectos conceptuales, metodológicos y ejercicios prácticos, para que puedan obtener un conocimiento global de las normas, procedimientos y técnicas a seguir durante la auditoría.

➤ Unificar criterios, que ayuden a que todos en la organización hablen un mismo idioma, ya que existe diversificación de juicios en lo que se refiere a los órganos de control fiscal y a las unidades de auditoría interna

➤ Ejercer una labor sancionatoria, para que no se genere la impunidad.

➤ Realizar una labor educativa, preventiva y educadora como brazo de apoyo de la presidencia, gerencia y alta directiva. Al poner en práctica los instrumentos aprendidos y mejorar los procesos, realizarán mejores auditorías y recomendaciones, que al aplicarlas optimizarán la gestión de las empresas, permitiendo sanear la administración pública, garantizando la transparencia y la credibilidad, todo ello, en bienestar de la colectividad en general.

➤ Promover la eficiencia y transparencia en los sistemas de control interno de las empresas, como política de la organización, propuesta que pretende lograr la formación integral de los funcionarios, sobre la nueva ética del funcionario público.

➤ El éxito de la auditoría interna depende no solo de la actitud de la dirección superior, sino también del grado de aceptación acordado al equipo de trabajo de auditoría por los niveles medio y bajo de la empresa.

Consultoría jurídica

➤ Recibe la solicitud de la elaboración de un contrato (esta solicitud deberá contener: cargo, tipo de salario, funciones, tiempo de duración del contrato entre otras especificaciones que se consideren importante).

➤ Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de carácter jurídico inherentes a la corporación.

➤ Estudiar y redactar documentos, oficios, comunicaciones y memoranda de naturaleza jurídica, relacionados con las actividades propias de Corpoelec.

- Emitir opiniones y dictámenes de naturaleza jurídica requeridas por las autoridades competentes.

- Estudiar y elaborar los proyectos de Reglamentos necesarios para el funcionamiento de la Empresa.

- Asesorar a la directiva de la empresa y a los organismos de decisión de la corporación cuando así lo requieran y evacuar las consultas que le sean formuladas.

- Asesorar o atender las causas Judiciales en contra de Corpoelec que cursen en los distintos Tribunales e Instancias Administrativas para la defensa de los Derechos e intereses de la empresa.

- Otras que en materia Jurídica le sean asignadas por los Reglamentos y por las autoridades competentes.

Atención al ciudadano

- Recibir las solicitudes, denuncias, quejas y/o reclamos, de manera verbal, por escrito o a través de medios electrónicos por parte de los usuarios, con el objetivo de darle respuesta oportuna

- Impulsar encuentros informativos, tanto para los usuarios internos como externos, de manera de lograr la cohesión y mejores resultados en las gestiones.

- Suministrar información a los ciudadanos y ciudadanas con respecto al patrimonio público de cada ente, para así realizar su respectivo control social y en caso de que lo amerite, presentar la denuncia si se considera que hay algún hecho irregular en el manejo de fondos o bienes públicos.

- Contribuir al cultivo de una nueva cultura en el uso de la energía eléctrica y además, canalizar las solicitudes de los ciudadanos y asesorarlos para otorgarles una respuesta adecuada.

- Ayudar a los afectados con problemas imprevistos del servicio eléctrico ya que atienden lo que tiene que ver con las averías, que son canalizadas al tener contacto directo con las cuadrillas de operaciones, comerciales y los usuarios que hacen los reportes.

Seguridad integral

- Disminuir las vulnerabilidades que aún persisten para mejorar el servicio eléctrico ya que persisten problemas con las obras ilegales y por eso es necesario brindar capacitación de cultura preventiva a las comunidades.

- Concienciar la supervisión de rutina, principalmente en la cuadrillas de trabajo para un trabajo más efectivo.

- Desarrollar la capacidad y el interés de los trabajadores de aprender y adquirir nuevas herramientas, que les sirvan como agentes multiplicadores de la información en las áreas de procesos, seguridad industrial y manejo de emociones.

- Permitir minimizar los accidentes y su impacto dentro de la organización y la familia de los trabajadores de la corporación.

- Mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo, partiendo de una política de seguridad e higiene ocupacional basada en el trabajo seguro y saludable. La visión de seguridad no es solo cumplir con las normas establecidas, sino con la seguridad del trabajador.

Gestión ambiental

- Facilitar el control, por parte de la dirección de la empresa, de las acciones que pueden tener efectos sobre el ambiente.

- Evaluar si se están cumpliendo los requisitos externos que la legislación impone a esa empresa y las obligaciones que en este campo la empresa se ha impuesto a ella misma.

- Comprobar que se cumple la legislación vigente o saber que hay que hacer para cumplirla. De esta forma se evitan sanciones y problemas con los organismos correspondientes.

- Facilita Ventajas para la mejora de la empresa al detectar que es lo que no va bien y proponer soluciones para mejorarlo.

- Facilitar y agrupar un sistema de gestión en conjunto con la organización de minimizar y mitigar los efectos negativos contra el medio ambiente

- Ahorrar los recursos naturales posibles y llegar a cabo procesos de mejora continua de sus procedimientos concernientes al campo ya sea de salud institucional gubernamental o social.

- Planificar, desarrollar y controlar los procesos nacionales y regionales de Gestionar: estudios, evaluaciones y autorizaciones, conservación y protección; información y educación ambiental; instrumentando los lineamientos y directrices de la Coordinación de Gestión Ambiental de CORPOELEC, con el fin de garantizar el desempeño ambiental en los estados del territorio nacional.

Finanzas

- Fija los objetivos y metas de sus supervisores.

- Revisa y aprueba los programas propuestos por sus subordinados para afrontar las metas acordadas.
- Coordina las relaciones con los gerentes de zonas en su área de responsabilidad.
- Apoya la solicitud del Presidente de la empresa regional en la evaluación de los gerentes de zonas en el área respectiva.
- Maneja las relaciones con la casa matriz en su área de responsabilidad.
- Coordina el desarrollo de las políticas financieras de la empresa regional.
- Elabora el presupuesto y controla su ejecución.

Planificación, Presupuesto y Control de Gestión

A. Planificación

- Coordinar la elaboración de los estudios en el ámbito de gestión de energía con el fin de contribuir con el desarrollo de un sistema energético sostenible.
- Coordinar la gestión de los usuarios especiales, a fin de procurar un servicio de calidad y los ingresos asociados a las ventas a estos usuarios.
- Gestionar la aprobación de los acuerdos, convenios y contratos en el ámbito de gestión de energía y atención a las usuarias y usuarios especiales para su suscripción.
- Hacer seguimiento y control a la gestión de la unidad, con el propósito de incorporar los ajustes necesarios que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

B. Presupuesto

- Dictar las políticas y lineamientos que optimicen la formulación, análisis y evaluación del presupuesto de CORPOELEC.
- Controlar el cumplimiento de las normas y procedimientos relativos a la formulación presupuestaria y las modificaciones que se requieran, a fin de optimar los recursos financieros de CORPOELEC.
- Dirigir, coordinar y controlar la elaboración del presupuesto de CORPOELEC, cumpliendo con lo establecido por la Oficina Nacional de Presupuesto (Onapre).
- Asesorar a las unidades de CORPOELEC relacionadas con la formulación y modificación presupuestaria, en el propósito de cumplir con los lineamientos corporativos.
- Coordinar el seguimiento a la formulación del anteproyecto y proyecto de presupuesto, y presentar los informes de Gestión Presupuestaria, con el propósito de detectar posibles desviaciones y aplicar las acciones correspondientes.

C. Control de Gestión

- Desarrollar el sistema de evaluación, seguimiento y control que faculte obtener información relevante con la finalidad de evaluar el logro de los objetivos, seguir el cumplimiento de metas y controlar el uso de recursos de CORPOELEC.
- Dictar lineamientos en materia de Control de Gestión a los diferentes procesos sustantivos y de apoyo, con el fin de homologar criterios y establecer procesos coherentes que facilite la alineación del modelo de gestión de la Empresa.

Talento Humano

- Definir propuestas de políticas para la gestión del talento humano a nivel nacional, con el fin de orientar la ejecución oportuna y adecuada de los procesos de recursos humanos.
- Establecer lineamientos y orientaciones para las unidades de recursos humanos de CORPOELEC, con el fin de alinear y unificar los criterios para la administración del Talento Humano.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y lineamientos por parte de unidades de recursos humanos de CORPOELEC.
- Desarrollar e implantar el Plan Estratégico de Talento Humano, atendiendo las directrices de la Coordinación Corporativa de Planificación, Presupuesto y Control de Gestión, con el fin cumplir con los objetivos corporativos establecidos por la organización.
- Formular y hacer cumplir la ejecución del Plan Operativo Anual Institucional de Coordinación Corporativa de Talento Humano, a objeto de garantizar los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados.
- Efectuar control y seguimiento a la gestión de recursos humanos de la Corporación de acuerdo a los mecanismos de control de gestión establecidos; conforme a criterios de eficiencia, eficacia y racionalidad en el manejo de recursos.
- Definir y monitorear los indicadores de gestión de la unidad de talento humano, que permitan evaluar el desempeño de sus procesos, para garantizar la mejora continua en los mismos.
- Coordinar y monitorear actividades asociadas a los beneficios legales y contractuales de los trabajadores de la Corporación, en el propósito de garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.
- Mantener vínculos con los entes gubernamentales y demás instituciones públicas y privadas, a efectos de cumplir con los requerimientos legales y demás compromisos adquiridos.
- Consolidar la información concerniente a la gestión de talento humano de la Empresa y velar por el uso adecuado de la misma.

Asuntos Corporativos

- Velar por los activos entre los que se destaca la flota terrestre que contempla 7.153 unidades vehiculares y 13 aeronaves entre las que se tienen 10 helicópteros y 3 de ala fija.
- Facilitar algunos procesos logísticos que agilicen el trabajo.
- Garantizar la continuidad del servicio eléctrico en todo el territorio nacional.
- Coordinar acciones con las áreas de Generación, Transmisión, Distribución y Operación del Sistema Eléctrico, así como de los procesos sustantivos, como Seguridad, Procura, Finanzas, Gestión Social, Tecnología, Asuntos Comunicacionales, Jurídicos y Corporativos.

Contrataciones Mayores

- Propicia la formación de proveedores exponiendo los principios de una cultura empresarial basada en la excelencia y mejoramiento continuo y desarrollando relaciones de trabajo basadas en mutua confianza.
- Mantiene y mejora la calidad del servicio que presta, optimizando la selección y relación con sus proveedores.

Telecomunicaciones, Informática y Asuntos Comunicacionales

- Mantener y mejorar la calidad del servicio que presta, optimizando la selección y relación con sus proveedores.
- Optimizar la transmisión de datos a través de las aplicaciones que emplea la Empresa en sus procesos comerciales, como registro de transacciones, cancelación de facturas por servicio eléctrico, y transmisión de otros datos de interés.
- Facilitar una señal totalmente confiable desde la subestación, hasta la referida oficina comercial ubicada dentro del territorio nacional.

- Minimizar los tiempos de las transacciones; una evidencia más del compromiso de los trabajadores por mejorar el servicio que CORPOELEC ofrece a usuarios, tanto en el área operativa como en el ámbito administrativo.

Mantenimiento Y Transferencia Tecnológica

- Proponer nuevas medidas de mantenimiento en el nivel tecnológico y permitir un mejor acceso tanto a la intranet como la extranet de CORPOELEC.
- Garantizar el correcto manejo del servicio eléctrico en todo el territorio nacional.
- Coordinar junto con la directiva de la empresa nuevos métodos tecnológicos en pro de la organización, ayudando de esta manera a la evolución y al mejor funcionamiento de CORPOELEC.

Ingeniería y Construcción

- Participar en la resolución de problemas. Planificar, organizar, programar, dirigir y controlar la construcción y montaje industrial de todo tipo de obras de ingeniería para evolucionar la corporación eléctrica.
- Empleo de nuevos conocimientos y técnicas que ayuden a emprender nuevas metas por CORPOELEC.
- Optimizar productividad en el sector eléctrico mediante la construcción de nuevas estructuras que faciliten la prestación del servicio eléctrico en todo el territorio nacional.
-

1.8 Estructura Organizativa de La Oficina Comercial Cumaná I

La Oficina Comercial Cumaná I se divide en los siguientes departamentos y funciones:

Jefe de Oficina:

Es el encargado de la planificación, control y dirección de las actividades diarias de la oficina, tiene bajo su responsabilidad el personal que labora de la oficina y resolver casos de clientes que no puedan ser resueltos por el personal de la oficina, es el respaldo y valides de cada una de las operaciones que se den en su área de supervisión.

Departamento de Cobranza

Supervisor de Cobranza

El supervisor de cobranza es el encargado de la apertura y cierre de día en operaciones de cobro de la oficina, además de encargarse de la entrega de valores al servicio panamericano, reversar todas las operaciones equivocadas que se realizan en el cobro de las facturas, recuperación de cheques devueltos y control de las reconexiones.

Cajeros

Este personal es el encargado del cobro de las facturas emitidas a los clientes de la empresa.

Analista de Cobranza

El analista de cobranza realiza el envío de evidencias al departamento de operaciones contables, archivo de evidencias de la misma, realiza también los depósitos de las distintas cuentas de la empresa.

Departamento de Facturación

Jefe de Facturación

El jefe de facturación es el responsable directo de que todos los procesos para la facturación se hagan de manera correcta. Mediante la resolución de todos los anómalos que se presenten durante el ciclo de lectura.

Analista de Facturación

Esta persona es la encargada de enviar la información por red de los consumos verificados en los puntos de entrega de los usuarios a través de los medidores de energía.

Lectores notificadores

Son los encargados de verificar los consumos en los puntos de entrega de los usuarios a través de los medidores de energía. Se encargan también de la entrega de facturación a los clientes de la oficina y dar avisos de cortes y notificaciones especiales.

Departamento de Atención al Usuario (ATU)

Jefe de Atención al Usuario

El jefe de atención al usuario es el responsable de que todos los procesos que se realicen en esa área se realicen de manera correctas y llevar un control de todas las operaciones que se realizan en esta área.

Analista de Atención al usuario

En esta área se ubica el personal encargado de los reclamos, necesidades e inquietudes del cliente, presentación de estados de cuentas, solicitudes del punto de suministro, rectificaciones de facturas, verificación de consumo en bolívares y energía., captación de nuevos clientes, cambios de titular y cambios de tarifa.



FASE II

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
ESTABLECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA Y
RECAUDACIÓN PARA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES DE COBRO
RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN
EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO OPERACIONES
COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO DE LA EMPRESA
CORPOELEC REGIÓN I CUMANA ESTADO SUCRE**

2.1 Procedimientos

Según MELINKOFF, R (1990), "...Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores...". (p. 28)

2.1.1 Objetivos de los Procedimientos

Según GÓMEZ F. (1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

2.1.2 Importancia de los Procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como es de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, esto a causa de la necesidad de un control mas secuencial para detallar la acción, aún con todo, los procedimientos suelen ser tan rutinarios en la organización que tienden a dejar de ser supervisados y, por consecuencia, se convierten en el talón de aquiles de toda organización para el logro efectivo y eficaz de sus objetivos.

Según BIEGLER J. (1980) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (p.54)

2.1.3 Características de los Procedimientos

Según MELLINKOFF, R (1990) "... describe las siguientes características de procedimientos

➤ No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

2.1.4 Beneficios de los Procedimientos

Según MELINKOFF R. (1990), "...El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización".(p.30)

2.2 Procedimientos Administrativos

Según CHIAVENATO (1999) "...Los procedimientos administrativos son una serie de métodos que toma en cuenta los fines, los objetivos, las facilidades disponibles y los recursos que se utilizaran en su realización, los métodos no pueden ser empíricos deben ser bases que se puedan medir para evitar actuar con los sentimientos y utilizar los aspectos científicos, alcanzando la eficiencia y efectividad..."

En síntesis los procedimientos utilizan las bases administrativas como la planificación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades que se ejecuten en determinadas situaciones de la vida laboral , en tanto son procesos que utilizan el método científico que permite ser estudiado y medido en caso de análisis por fallas existentes que pueden corregirse si las circunstancias lo requieren.

2.2.1 Importancia de los Procedimientos Administrativos

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos establecen un orden lógico que deben seguir las actividades, promueven la eficiencia y

optimización, además fijan las maneras como deben ejecutarse las actividades, quien debe ejecutarlas y cuando.

2.2.2 Clases de Procedimientos Administrativos

Los diferentes procedimientos administrativos con los que nos podemos encontrar son:

a) Procedimientos administrativos en materia tributaria: Se regirán por la Ley General Tributaria, por la normativa sobre derechos y garantías de los contribuyentes, por las leyes propias de los tributos y las demás normas dictadas en su desarrollo y aplicación. En defecto de norma tributaria aplicable, regirán supletoriamente las disposiciones de la LRJAP-PAC.

b) Procedimientos disciplinarios: Los procedimientos de ejercicio de la potestad disciplinaria de las Administraciones Públicas respecto del personal a su servicio y de quienes estén vinculados a ellas por una relación contractual, se regirán por su normativa específica, no siéndoles de aplicación la LRJAP-PAC

c) Procedimientos administrativos instados ante misiones diplomáticas y oficinas consulares: Los procedimientos iniciados por ciudadanos extranjeros no comunitarios se regirán por su normativa específica, que se adecuará a los compromisos internacionales asumidos por España y, en materia de visados, a los Convenios de Schengen y disposiciones que los desarrollen, aplicándose supletoriamente la LRJAP-PAC.

d) Procedimientos de responsabilidad en materia de asistencia sanitaria: Seguirán la tramitación administrativa prevista en la LRJAP-PAC, correspondiendo su revisión jurisdiccional al orden contencioso-administrativo en todo caso.

e) Procedimiento administrativo sancionador por infracciones en el orden social y para la extensión de actas de liquidación de cuotas a la Seguridad Social: Se

regirán por su normativa específica y, subsidiariamente, por las disposiciones de la LRJAP-PAC.

f) Procedimientos para los actos de Seguridad Social y Desempleo: Se regirán por lo dispuesto en su normativa específica

2.2.3 Principios Fundamentales de los Procedimientos Administrativos

El procedimiento administrativo se encuentra apoyado en una serie de principios fundamentales a los cuales debe responder de forma indeleble, los mismos influyen y condicionan todo el procedimiento administrativo. Se llaman: principio de unidad, principio de contradicción, principio de imparcialidad y principio de oficialidad.

➤ Principio de Unidad: Asegura que cada procedimiento está formado por un comienzo y un final; esto significa que existe un único proceso que debe ser resuelto independientemente de la forma en la que comenzó.

➤ Principio de Contradicción: Señala que el procedimiento se resuelve en base a los acontecimientos y fundamentos del de derecho, lo que se logra mediante la confirmación y evaluación tanto de los hechos como de las pruebas.

➤ Principio de imparcialidad: Explica que no existen los favoritismos o enemistades, la administración debe realizarse de forma clara y respetando la ley a raja tabla y los funcionarios deben mantenerse al margen si poseen interés personal en el asunto, son familiares o tienen un vínculo de amistad/enemistad manifiesta, o por ser testigos del procedimiento en cuestión.

➤ Principio de oficialidad: Indica que el procedimiento debe realizarse íntegramente tal cual lo dicta la ley, gestionándose los trámites pertinentes con suma responsabilidad, es decir que debe ser iniciado de oficio en todas sus etapas.

2.3 Procedimiento Administrativo Empleado En La Planificación Del Proceso De Cobranza De La Oficina Comercial Cumana I

El proceso de cobranza del departamento, comienza con el análisis de la información del periodo anterior, el cual les permite obtener los datos necesarios para elaborar los planes estratégicos que den soluciones a posibles fallas que se presente en ese periodo determinado, entre sus estrategias tenemos la emisión de **notificaciones de cobros**, que en el caso de Corpoelec dichas notificaciones se llevan a cabo con la finalidad de recordarle al usuario que ha vencido el plazo de un pago determinado por la prestación del servicio eléctrico, antes de la realización de un operativo de cobro o para suplir la facturación en caso de que esta no esté siendo entregada a tiempo por algún motivo.

La **entrega de facturas**, que consiste en la divulgación de papeles que contienen la cantidad de Kwh consumidos por el cliente como consecuencia de la prestación servicio eléctrico, además se enmarca la deuda por dicho consumo , otra estrategia empleada por la corporación eléctrica nacional son los llamados **operativos de cobro** en los diferentes sectores que pertenecen a este departamento, entre otros, basándose en los lineamientos corporativos, y de esta manera establecer las metas y objetivos que se espera lograr para ese nuevo periodo. Una vez diseñado este plan de cobranza se procederá a ejecutarlo llevando un seguimiento y control que nos arroje las posibles desviaciones que pueda presentar estos procedimientos y así realizar las debidas correcciones.

2.4 Procedimiento Administrativo Empleado en la Toma de Lectura del Consumo de Energía Eléctrica

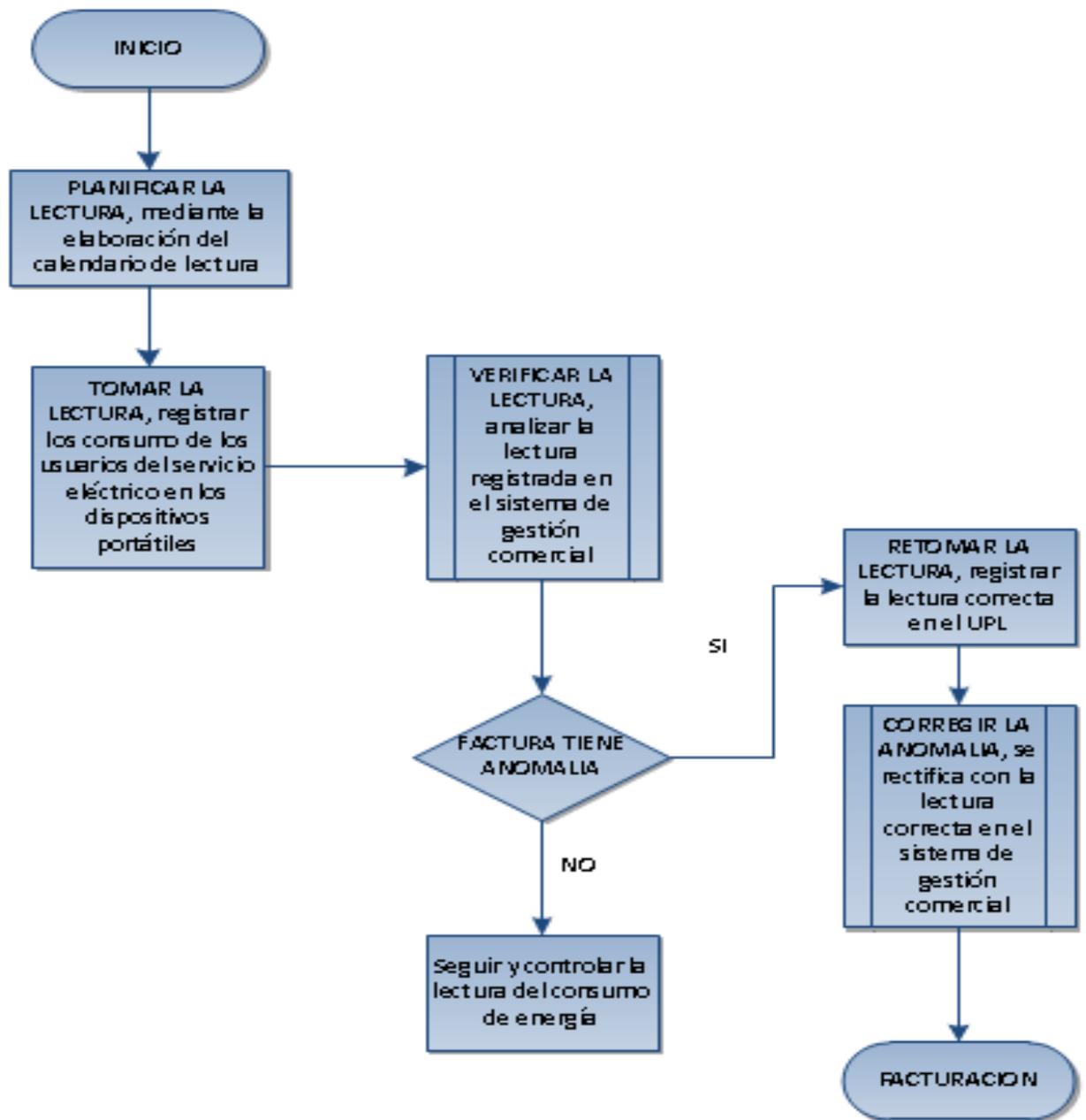
Para desarrollar la labor de lectura, se realiza a través de un instrumento denominado unidad portátil de lectura (**UPL**), para ello el Lector- Notificador debe tomar en consideración los siguientes pasos:

- Verificar el numero de contador con el registrado en la unidad portátil de lectura (UPL)

- Registrar la cifra que aparece en el contador, en caso de poseer decimales no se debe considerar, los decimales se identifican por encontrarse separadas mediante una coma (,), un punto (.) o por una ventanilla roja.
- Registrar alguna anomalía en caso de que exista en el UPL.
- Entregar las lecturas realizadas a la oficina comercial, específicamente al departamento de facturación, la cual se encargara de verificarlas y enviarlas al Centro Computarizado de Facturación Oriental.

Este proceso se inicia de la siguiente forma:

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



2.5 Procedimiento Administrativo Realizado en la Unidad De Facturación

Una vez culminado el proceso de toma de lectura por parte de los lectores notificadoros entra en funcionamiento uno de los procesos más determinantes para la elaboración de facturas a los clientes por la prestación del servicio eléctrico, este se detalla de la siguiente forma:

UNIDAD RESPONSABLE / CARGO	ACTIVIDAD(ES) / ACCIÓN (ES)
<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO</p> <p style="text-align: center;">DPTO DE FACTURACION</p> <p>Analista de facturación</p> <p>Supervisor</p> <p style="text-align: center;">CENTRO COMPUTARIZADO DE FACTURACION</p> <p>Jefe de departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe del lector notificador todas las lecturas de la ruta e itinerarios correspondientes descargados en el UPL 2. Verifica , evalúa y corrige los reportes de lecturas y anomalías en el equipo de medición (UPL) 3. Envía todas las lecturas al centro computarizado de facturación 4. Recibe todas las lecturas de la ruta e itinerario correspondiente por parte del área de facturación y lo resume, con el propósito de preparar las estadísticas de anormalidades y facturas normales para devolverlas al dpto. de facturación

<p style="text-align: center;">DPTO DE FACTURACION</p> <p>Supervisor</p>	<p style="text-align: center;">5. Una vez resuelta la anomalía, se procede a enviar todas las lecturas al centro de facturación para su resumen y procesamiento</p>
---	---

Nota: Este procedimiento no se realiza flujograma, debido a que en el mismo no existen documentos específicos que permitan reflejar tal diagrama.

2.6 Procedimientos Administrativos Empleados por el Departamento de Cobranza

La pantalla de COBRO EN LINEA se divide en dos sectores, el primero donde se define la búsqueda y el segundo, en el sector inferior, donde se detallan las facturas pendientes de pago. Dividiremos la operativa en lo que es la búsqueda/consulta y por otro lado lo que refiere a la gestión del cobro.

Luego de acceder al sistema Comercial selecciona las opciones:

2.6.1. Búsqueda y Consulta

Seleccionar un criterio de búsqueda, chequeando la opción correspondiente:

Por contrato:

Ingresar el número de NIC digitándolo o a través de la ventana IDENTIFICACION GEOGRAFICA que se despliega al pulsar dos veces el botón izquierdo del ratón sobre el nombre del campo NIC. Seleccionar en el listado que se despliega al pulsar una vez el botón izquierdo del ratón sobre el campo Servicio, el Servicio del contrato cuyos recibos impagos desee consultar (si selecciona TODOS se listarán los símbolos variables impagos del contrato, si especifica un servicio se listarán los NIR impagos del servicio).

Por usuario:

La misma operativa que en el punto anterior, con la variante que el campo Cuentas no se muestra habilitado, por lo que se listarán todas las facturas pendientes de todas las cuentas del usuario (y por lo tanto de todos los contratos). Esta es la selección que abarca la consulta más amplia.

Por tipo de documento:

Esta selección permite ubicar al usuario a través del dato de cedula de identidad, numero de Registro identificación fiscal (Rif)

Por S. Variable:

Ingresar el símbolo variable digitándolo en el campo de mismo nombre en el extremo superior izquierdo de la pantalla. Listará la factura pendiente de pago, cuyo símbolo variable sea igual al ingresado.

Por cuenta:

Al seleccionar la opción Cuenta se desplegará la pantalla IDENTIFICACION DE USUARIOS (ver operativa manual ATENCION AL USUARIO), una vez seleccionado el usuario se habilitará el campo CUENTA donde, si el suministro posee más de una cuenta, podrá seleccionar la que desea consultar, pulsando una vez el botón izquierdo del ratón sobre el campo Cuenta. Se listaran todas las facturas pendientes de pago de todos los contratos asociados a la cuenta seleccionada.

2.6.2. Procedimientos Administrativos Llevados a Cabo en la Gestión de Cobro por Parte de la Oficina Comercial Cumana I

Corpoelec cuenta con una serie de procedimientos en la gestión del cobro a razón de la prestación del servicio eléctrico, que enmarcan la efectividad a la hora de realizar dicho proceso, ayudando a la previsión, control y conciliación de los cobros de la organización, permitiendo prever posibles desviaciones y aplicar correcciones a los problemas que puedan suceder con antelación.

Esta gestión de cobro para lograr ser óptima y efectiva cuenta con una serie de pasos que según lineamientos de Corpoelec son de la siguiente forma:

UNIDAD RESPONSABLE / CARGO	ACTIVIDAD(ES) / ACCIÓN (ES)
<p align="center">DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO</p> <p align="center">JEFE DE OFICINA</p>	<p align="center">1. Llena el ejemplar del formulario Entrega Fondo de Trabajo</p> <p align="center">2. Entrega a los cajeros el fondo de trabajo, el ejemplar del y las llaves del módulo de custodia de valores</p>
<p align="center">CAJEROS</p>	<p align="center">3. Recibe fondo de trabajo, el ejemplar del formulario Entrega Fondo de Trabajo y las llaves del módulo de custodia de valores</p> <p align="center">4. Efectúa el conteo de las especies monetarias correspondiente al fondo de trabajo en presencia del Agente comercial mayor</p> <p align="center">5. Verifica monto del fondo de</p>

	<p>trabajo:</p> <p>5.1. Incompleto: Devuelve fondo de trabajo, el ejemplar del formulario Entrega Fondo de Trabajo y llaves al jefe de oficina para su verificación y corrección. (Ir a la acción 2).</p> <p>5.2. Completo: Firma el ejemplar del formulario Entrega Fondo de trabajo, en señal de conformidad y lo devuelve al jefe de oficina.</p> <p>6. Ingresa al sistema de gestión comercial para iniciar las operaciones de caja.</p> <p>7. Recibe del usuario la factura del servicio a pagar o número de la cuenta contrato (NIC).</p> <p>8. Consulta la deuda en el sistema de gestión comercial e indica al usuario el monto.</p> <p>9. Solicita al usuario la modalidad de pago.</p> <p>9.1. Especies Monetarias (Billetes y Monedas):</p> <p>9.1.1. Recibe y cuenta las especies monetarias. (Ir a la acción 11).</p> <p>9.2. Tarjeta de Debito o Crédito:</p> <p>9.2.1. Recibe del usuario tarjeta de debito o crédito y la cédula de identidad laminada o pasaporte.</p> <p>9.2.2. Verifica que los datos de la tarjeta coincidan con los de la cédula de identidad o pasaporte:</p> <p>9.2.2.1. No coincide: Devuelve al</p>
--	---

	<p>usuario. (Ir a la acción 9).</p> <p>9.2.2.2. Coincide: Ingresa los datos de la tarjeta y de la cédula de identidad o pasaporte en el punto de venta.</p> <p>A. Consumo no autorizado: Devuelve tarjeta. (Ir a la acción 9).</p> <p>B. Consumo autorizado: Obtiene nota de consumo en original y copia. (Ir a la acción 11).</p> <p>10. Recibe del responsable por la Atención especializada, el cobro realizado a los usuarios de atención especializada:</p> <p>11. Registra el pago en el sistema de gestión comercial.</p> <p>12. Valida factura o imprime comprobante de pago.</p> <p>13. Entrega factura validada o ejemplar del comprobante de pago, diferencia en especies monetarias (en caso que lo hubiere), copia de la nota de consumo, cédula de identidad o pasaporte y tarjeta de debito o crédito (en caso que aplique).</p>
--	--

2.6.3 Procedimientos Aplicados por los Operadores para Realizar el Cierre Diario De Cajas

Finalizada la jornada cada cajero realiza el cierre o arqueo de caja indispensable para cualquier organización en el caso de Corpoelec según sus normativas y estatutos se realiza de la siguiente forma:

UNIDAD RESPONSABLE / CARGO	ACTIVIDAD(ES) / ACCIÓN (ES)
<p data-bbox="261 296 833 443">DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO</p> <p data-bbox="354 541 483 573">CAJEROS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="886 491 1487 596">1. Clasifica por denominación los billetes y monedas (especies monetarias) producto de la recaudación. <li data-bbox="980 632 1382 663">2. Cuenta las especies monetarias. <li data-bbox="886 699 1487 804">3. Registra en el formulario Relación de Especies Monetarias los billetes y monedas por denominación. <li data-bbox="886 840 1487 945">4. Realiza la sumatoria de los billetes y monedas indicados en el formulario Relación de Especies Monetarias. <li data-bbox="886 980 1487 1127">5. Compara el monto total indicado en el formulario Relación de especies monetarias, con el monto registrado en el sistema de gestión comercial. <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="980 1163 1455 1194">5.1. Montos iguales: (Ir a la acción 17). <li data-bbox="886 1230 1487 1377">5.2. Montos diferentes: Notifica verbalmente al jefe de oficina del monto y tipo de diferencia (sobrante o faltante) detectada durante el cierre.

<p>JEFE DE OFICINA</p>	<p>6. Recibe notificación del tipo de diferencia (sobrante o faltante).</p> <p>7. Realiza conteo de las especies monetarias (arqueo de caja).</p> <p>8. Determina tipo de diferencia y monto exacto.</p> <p>9. Llena dos (2) ejemplares el formulario “Acta de Arqueo de caja”.</p> <p>10. Firma los ejemplares del formulario “Acta de Arqueo de caja, y entrega al cajero para su revisión y firma.</p>
<p>CAJEROS</p>	<p>11. Recibe los ejemplares del formulario “Acta de Arqueo de caja”.</p> <p>12. Verifica tipo de diferencia y monto exacto.</p> <p>12.1. No conforme: Envía los ejemplares del formulario “Acta de Arqueo de caja” al jefe de oficina para su revisión. (Ir a la acción 7).</p> <p>12.2. Conforme: Firma los ejemplares del formulario “Acta de Arqueo de caja” en señal de conformidad.</p> <p>13. Entrega un ejemplar del “Acta de Arqueo de caja” al jefe de oficina y archiva el otro ejemplar en su puesto de trabajo.</p>
<p>JEFE DE OFICINA</p>	<p>14. Recibe el ejemplar del “Acta de Arqueo de caja”.</p> <p>15. Autoriza al cajero,a registrar la diferencia en el sistema de gestión comercial.</p>

<p style="text-align: center;">CAJEROS</p>	<p>23. Cuenta las especies monetarias en presencia del cajero.</p> <p>24. Verifica que el monto contado coincida con el monto total registrado en el formulario “Relación de Especies Monetarias y en el sistema de gestión comercial.</p> <p>24.1. Montos diferentes: Entrega al cajero las especies monetarias, el envase N° 3 y los dos (2) ejemplares del formulario “Relación de Especies Monetarias”, para su corrección. (Ir a la acción 2).</p> <p>24.2. Monto iguales: Firma los dos (2) ejemplares del formulario “Relación de Especies Monetarias”, en señal de conformidad.</p> <p>25. Introduce nuevamente las especies monetarias en el envase de valores N° 3.</p> <p>26. Cierra herméticamente el envase de valores N° 3.</p> <p>27. Introduce en el cofre de seguridad el envase de valores N° 3 en presencia del cajero.</p> <p>28. Firma los ejemplares del formulario “Relación de Especies Monetarias”, y entrega uno (1) al cajero en señal de conformidad.</p> <p>29. Archiva el ejemplar de la “Relación de Especies Monetarias”.</p> <p>30. Recibe el ejemplar de la “Relación de Especies Monetarias”.</p> <p>31. Verifica si realizó recaudación a través de punto de venta:</p> <p>32- Si: (Ir a la acción 34).</p>
--	--

<p style="text-align: center;">JEFE DE OFICINA</p>	<p>33. No: (Ir a la acción 45).</p> <p>34. Clasifica las notas de consumo, por tipo de tarjeta (crédito y débito).</p> <p>35. Imprime a través del punto de venta un (1) ejemplar del “Reporte Detallado de Operaciones”.</p> <p>36. Cuenta la cantidad de notas de consumo producto de la recaudación y totaliza los montos.</p> <p>37. Compara la cantidad y el total de la sumatoria del monto de las notas de consumo con el monto registrado en el “Reporte Detallado de Operaciones” y el registrado en el sistema de gestión comercial.</p> <p>37.1. Montos iguales: (Ir a la acción 38).</p> <p>372. Montos diferentes: Notifica verbalmente al jefe de oficina del monto y tipo de diferencia (sobrante o faltante) detectada durante el cierre.</p> <p>38. Entrega al jefe de oficina el “Reporte Detallado de Operaciones” y las notas de consumo (tarjeta de crédito y débito).</p> <p>39. Recibe el “Reporte Detallado de Operaciones” y las notas de consumo (tarjeta de crédito y débito).</p> <p>40. Cuenta la cantidad de notas de consumo producto de la recaudación y totaliza los montos.</p> <p>41. Verifica que el monto obtenido coincida con el monto total registrado en el “Reporte Detallado de Operaciones” y en el sistema de gestión comercial.</p>
--	--

CAJEROS	<p>50. Archiva “Reporte de cierre” del punto de venta, “Reporte Detallado de Operaciones” y las notas de consumo (en caso de existir recaudación por este medio).</p> <p>51. Efectúa el conteo de las especies monetarias correspondiente al fondo de trabajo, en presencia del cajero.</p> <p>51.1. Fondo de trabajo incompleto: Devuelve al cajero para su verificación y corrección. (Ir a la acción 47).</p> <p>51.2. Fondo de trabajo completo: Firma el ejemplar del formulario “Entrega Fondo de Trabajo”, en señal de conformidad.</p> <p>52. Entrega al cajero el ejemplar del formulario “Entrega Fondo de Trabajo, para su firma.</p> <p>53. Recibe el ejemplar del formulario “Entrega Fondo de Trabajo”.</p> <p>54. Firma en señal de conformidad.</p> <p>55. Entrega al jefe de oficina el ejemplar “Entrega Fondo de Trabajo”, para su archivo.</p>
---------	--

2.6.4 Procedimientos Realizados en la Liquidación de la Oficina Comercial

Una vez culminada la jornada laboral el jefe o encargado de la oficina verifica que todas las cajas estén cerradas (chequea documentos y físico), para así dar por culminado el proceso de cobranza y recaudación en la oficina comercial, este procedimiento viene descrito de la siguiente manera:

UNIDAD RESPONSABLE / CARGO	ACTIVIDAD(ES) / ACCIÓN (ES)
<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO</p> <p style="text-align: center;">JEFE DE OFICINA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extrae del archivo los ejemplares “Relación de Especies Monetarias”, correspondiente a los cierres de caja. 2. Realiza sumatoria de los montos expresados en los ejemplares “Relación de Especies Monetarias”. 3. Compara el total obtenido de la sumatoria con el monto total de las especies monetarias indicado en el “Reporte de Recaudación del Día”, visualizado a través del sistema de gestión comercial. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Montos diferentes: (Ir a la acción 2). 3.2. Montos iguales: Archiva nuevamente los ejemplares de “Relación de Especies Monetarias”. 4. Verifica si realizó recaudación a través de punto de venta: <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Si: (Ir a la acción 5). 4.2. No: (Ir a la acción 8). 5. Extrae del archivo los “Reporte de cierre” emitidos por los puntos de venta.

<p style="text-align: center;">SUPERVISOR DE COBRANZA</p>	<p>6. Realiza sumatoria de los montos expresados en los “Reporte de Cierre” de los puntos de venta.</p> <p>7. Compara el total obtenido de la sumatoria de los montos expresados en los “Reporte de Cierre” con el monto total indicado en el “Reporte de Recaudación del Día”, visualizado a través del sistema de gestión comercial.</p> <p>7.1. Montos diferentes: (Ir a la acción 6).</p> <p>7.2. Montos iguales: Archiva los “Reporte de Cierre” de los puntos de venta, los “Reporte Detallados de Operaciones” y las notas de consumo por tarjeta de crédito y débito.</p> <p>8. Imprime tres (3) ejemplares del “Reporte de Recaudación del Día”.</p> <p>9. Coloca la media firma a los ejemplares del “Reporte de Recaudación del Día”.</p> <p>10. Entrega al Supervisor de Cobranzas dos (2) ejemplares del “Reporte de Recaudación del Día”.</p> <p>11. Archiva el ejemplar del “Reporte de Recaudación del Día”, con los reportes y ejemplares que avalan la gestión del día.</p> <p>12. Recibe los ejemplares del “Reporte de</p>
---	--

	<p>Recaudación del Día”.</p> <p>13. Realiza el cierre de la recaudación del centro integral de atención al usuario en el sistema de gestión comercial.</p> <p>14. Coloca la media firma en los ejemplares del “Reporte de Recaudación del Día”.</p> <p>15. Envía a Finanzas Estatal:</p> <ul style="list-style-type: none">• El ejemplar del “Reporte de Recaudación del Día”• El ejemplar del (las) acta(s) de arqueo (en caso de haber existido diferencia). <p>16. Archiva el ejemplar del “Reporte de Recaudación del Día”.</p>
--	--



FASE III

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EMPLEADOS POR EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN PARA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES DE COBRO RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

3.1 Análisis del Procedimiento de Toma de Lectura Empleado Por La Empresa Corpoelec

Según lineamientos internos de CORPOELEC 2008 y el REGLAMENTO DEL SERVICIO ELECTRICO Gaceta 37.825 de fecha 25 de noviembre del 2003 en su artículo 19. El procedimiento de lectura del consumo de energía eléctrica consiste en garantizar una adecuada toma de lectura de los equipos de medición, realizando las siguientes actividades:

1. **Planificar la lectura:** Se realiza mediante la elaboración del calendario de lectura, el cual se actualiza en el sistema de gestión comercial y se programan las rutas de lectura para garantizar los tiempos de ejecución al momento de asignarla a los lectores.

2. **Tomar la Lectura:** Consiste en registrar los consumos de los usuarios del servicio eléctrico en los dispositivos portátiles de lectura. La toma de lectura se ejecuta en campo y los datos obtenidos se descargan en el sistema de gestión comercial.

3. **Verificar la Lectura:** Consiste en analizar la lectura registrada en el sistema de gestión comercial para identificar las desviaciones y anomalías de lectura y tomar las acciones correspondientes para corregir dichas desviaciones.

4. **Seguir y controlar la lectura del consumo de energía eléctrica:** Se garantiza la ejecución del programa de lectura mediante la evaluación corrigiendo las desviaciones y aplicando las acciones de mejora correspondientes. La ejecución de la toma de lectura y la identificación de las desviaciones y anomalías de lectura son tareas primordiales para lograr la calidad en la información que se presenta al usuario del servicio.

Cada centro de lectura tiene un conjunto de rutas asociadas, cada ruta está compuesta por un conjunto de itinerarios y cada itinerario tiene un conjunto de inmuebles ordenadas de forma que las pérdidas de tiempo por desplazamiento sean mínimas. Las rutas se clasifican por su periodicidad de lectura, y esta determina la periodicidad de los suministros que la componen, cada vez que una ruta es leída en su totalidad, se da por terminado un ciclo de lectura de la misma, hay tantos ciclos de lectura como veces se lee una ruta en un año.

Generalmente no se pueden tomar todas las lecturas de una ruta en una jornada de trabajo por lo que se deben dividir en lo que denominaremos Itinerarios. Por lo tanto, los itinerarios se definen como partes de una ruta de forma tal que seleccionando un

segmento de esta el tiempo total que insume su lectura sea inferior o igual a la jornada de trabajo del lector. Los lectores deberán concurrir al centro de lectura para cargar y descargar las lecturas en el UPL a los efectos de que se actualice la Base de Datos con la lectura de los itinerarios, esta función permite realizar las transmisiones de los itinerarios ya leídos al centro de facturación para su debido proceso.

Por otro lado es importante mencionar, que este procedimiento enmarca la base para tener el control y verificación del consumo de energía por cliente en todo el territorio nacional. Este procedimiento debe ser llevado de la mejor manera para así obtener mejores beneficios y evitar las anomalías que se puedan generar por una mala toma de lectura y que complica la eficiencia en cuanto a la entrega de facturas se refiere, en el caso de la oficina comercial CUMANA I gran parte de las fallas que se generan en este proceso, vienen dadas por faltas de dotaciones o herramientas a los lectores, que sirva de ayuda para la eficiente y eficaz realización del proceso, además la localización de ciertos de medidores o contadores de luz tienen un difícil acceso lo que hace complicado al lector leer y verificar el consumo de energía por cliente.

En este mismo orden de ideas, se puede mencionar también que la labor del lector cobrador se ve restringida en muchos casos o no es realizada de la mejor manera, por que no existe una modernización de los contadores de consumo (medidores), en donde se visualice de manera más óptima y efectiva la lectura del cliente.

Es importante resaltar que además de todas estas fallas que presenta la unidad de facturación, existen situaciones externas la cual complican mucho mas la realización del trabajo, la cual es la seguridad hacia los lectores, esto, debido a que existen rutas o itinerarios, en donde el acceso es difícil por la delincuencia que reina en estos sitios; aunque este ultimo problema a la cual hice mención no le compete a la empresa como tal solucionar o buscar modificar, genera a la empresa gran perdida, ya que es en la facturación donde se ve reflejado el consumo de energía por cliente, y es básicamente lo que sirve de guía y base para el proceso de cobranza y recaudación llevados a cabo posteriormente.

Es por ello que desde una perspectiva más detallada Corpoelec, debería buscar la forma de solucionar el problema de dotación de herramientas y recursos a sus lectores cobradores, así como también la implementación de contadores de consumo (medidores) modernos, y reubicarlos de la mejor manera posible, haciendo mas ergonómico y eficaz el trabajo por parte de quien lleva a cabo tan importante labor, para de eta forma hacer mas efectivo y directo este procedimiento.

Corpoelec cuenta con un manual de procedimientos de toma la lectura, todo esto para la eficiente y eficaz labor por parte de los lectores cobradores, beneficio para la empresa puesto que ayuda a los nuevos lectores a la mejor realización de toma de lectura y consumo real de los clientes, evitando errores o fallas que generen mayores costos para la empresa.

3.2 Análisis del Procedimiento Administrativo Realizado en la Unidad de Facturación

Según lineamientos internos de CORPOELEC 2008 y el REGLAMENTO DEL SERVICIO ELECTRICO Gaceta 37.825 de fecha 25 de noviembre del 2003 en su artículo 20. La operación diaria de una empresa eléctrica en lo que tiene que ver con lecturas se presenta dividida en dos grandes grupos, esto llevó a una similar división en el sistema Open SGC. Existen ciertas actividades que se realizan centralizadamente como pueden ser La carga en sistema de los ciclos por rutas e itinerarios, la ubicación de los inmuebles en los itinerarios y el mantenimiento de los datos. La empresa generará esta información para todos los centros de lectura.

Los centros de lectura tienen asignadas funciones específicas claramente diferenciadas e íntimamente relacionadas entre sí:

- Recepción de ciclos por rutas e itinerarios y Asignación del trabajo diario de los lectores.
- Control del proceso de lectura

- Carga de UPL, en función de las disponibilidades del Centro.
- Transmisión a la Oficina Central de la información recogida desde los UPL.
- Mantenimiento de rutas y de los datos conocidos al realizar las funciones de lectura.

Principalmente es este procedimiento, que se encuentra íntimamente relacionado con el proceso de cobranza y recaudación llevado a cabo por la empresa; es de allí en donde se puede mencionar que es realizado de la mejor forma posible, aun cuando existen fallas o errores que hacen de la facturación un proceso a veces ineficiente a la vista de los clientes del servicio eléctrico, esto se debe a la falta en gran parte de insumos en esta unidad.

Además se puede mencionar que la no dotación de nuevos computadores o aparatos electrónicos acordes a la tecnología que nos rodea hace que a la hora de la impresión y descarga de la factura por cliente, este ultimo proceso a veces no se realiza, aun cuando no existen anomalías ni ningún tipo de error en la lectura y consumo de energía.

De forma mas detallada, este procedimiento de facturación se ve evidenciado, en que ya la empresa no hace entrega de facturas hacia los clientes, generando de esta forma el descontento por parte de las personas que de alguna u otra razón no logran saber o desconocen totalmente el consumo real de energía en un periodo determinado, y que a la hora de la cancelación del servicio eléctrico, se le refleja en el sistema de gestión comercial una suma importante de consumo, que pocas veces los clientes están dispuestos a pagar.

Aunado a esto en la gran mayoría de las veces, el departamento de facturación presenta fallas en el sistema que hacen imposible la descarga de tal factura, lo que trae como consecuencia la pérdida en la cobranza del servicio eléctrico. En este sentido fallas como estas no deberían de presentarse, esto se puede solucionar desde un punto de vista

más amplio, con la dotación necesaria de insumos y aparatos electrónicos que ayuden al departamento a llevar de la manera mas eficaz y eficiente su labor ayudando de esta forma a la corporación en general al logro mas efectivo de sus objetivos o metas previamente planteadas.

3.2.1 Departamento De Facturación

Una vez culminado el ciclo de lectura de medidores, el departamento de facturación procede a determinar las lecturas efectivas y estimadas para realizar las facturas, y re-facturar las que caen en anómalos. Así mismo, hacerlas llegar a los distintos clientes para que los mismos cancelen y así cumplir con las metas de recaudación establecidas.

Este proceso de resolución de anomalía llevadas a cabo por el departamento de facturación es de suma importancia para la organización, ya que permite la entrega de facturas con las menores desviaciones posibles, conociendo en gran medida el consumo real en bolívares y KWH que se genera por parte de los clientes por el servicio eléctrico prestado, y de esta forma se evita que el cobro de esté se haga por encima o por debajo del monto real que se corresponde-

Aunado a esto la entrega de facturas le permite conocer al cliente cuál es su consumo real de energía mensual, histórico de consumo, su deuda en bolívares entre otros componentes que ayudan al pago inmediato del consumidor minimizando los errores en cancelaciones fuera del tiempo de la deuda, evitando fiscalizaciones y cortes inesperados, logrando que el cumplimiento de las metas previamente planificadas sea la más veraz y confiable posible, además que el establecimiento de nuevas metas de recaudación sean mejor adaptadas a la realidad contribuyendo al logro de los objetivos de la corporación.

3.2.2 Errores de Toma de Lectura

Los errores en la toma de lectura se deben a la mala aplicación de los procedimientos administrativos según los lineamientos que establece la empresa, generalmente estos errores son por falta de capacitación y entrenamiento del personal, por desconocimiento de la ruta donde está asignado el medidor entre otros, y al mismo tiempo, a las averías que presentan los medidores, los cuales son fuente principal generadora de datos que permiten determinar la cantidad de KWH consumido en un lapso de tiempo.

Entre las averías más comunes de los medidores se encuentran los siguientes:

- Medidor inaccesible (En poste, Dentro del inmueble)
- Medidor roto
- Medidor inexistente.

Razón importante de preocupación para la empresa, ya que si no se toma la lectura correcta o no existe alguna lectura en ese punto, genera, en primer lugar costos adicionales, esto debido a que debe cancelar horas extras a los lectores cobradores para la nueva toma de lectura o el conocimiento del consumo por primera vez, y en segundo lugar proporciona una enorme pérdida de dinero y KWH a la empresa, esto reflejado en la falta de cobranza y recaudación en zonas donde se cumplen estas fallas o errores mencionados anteriormente.

3.3 Análisis de los Procedimientos Administrativos Llevados a Cabo en la Gestión de Cobro por Parte de la Unidad de Operaciones Comerciales Cumana I

Una gestión de cobro desde un sentido amplio es una actividad desarrollada por las entidades financieras consistente, en encargarse del cobro de los efectos de sus clientes.

Según los INSTRUMENTOS LEGALES DE CONSULTA Y APLICACIÓN QUE REGULAN LA PRESTACION DEL SERVIVIO ELECTRICO 2008 en su articulo 46, establece que la gestión de cobro llevadas a cabo por las oficinas comerciales de la empresa deben ser, el proceso medular y por consiguiente, ser llevados a cabo de manera eficiente y eficaz, tratando en lo mas mínimo de generar o que ocurra alguna falla o error, puesto que es la cobranza y la recaudación quienes aportan en gran medida el potencial monetario, necesario para el cumplimiento de las labores de la empresa, y además genera la evolución y mejoramiento del servicio eléctrico en todo el territorio nacional.

En Corpoelec, y mas específicamente el departamento de atención al público, operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio CUMANÁ I, estas gestiones de cobro radican en la base fundamental de un servicio optimo, eficaz y efectivo para las distintas localidades, así como también el de la oficina y de una manera mas macro la de la empresa, todo esto con el previo estudio y análisis de los principales retos a los que se enfrenta en el entorno actual del territorio nacional.

Además de ser el principal objetivo de estas gestiones de cobro contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos de manera regular, como toda empresa prestadora de un servicio, y lograr crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa,

La unidad de cobranza en la oficina comercial CUMANA I ayuda al buen manejo de los recursos financieros, es decir que estos sean destinados y utilizados de la

mejor manera posible , jugando un papel de suma importancia para la organización, debido a que ayuda a una mejor distribución de recursos evitando despilfarros y colaborando a la organización al mantenimiento de sus entidades disponibles para la realización de dicha gestión, siendo así la clave para el éxito de la compañía y la evolución del servicio eléctrico en todo el territorio nacional.

En este sentido, se puede mencionar que la gestión de cobro aplicada por la unidad de cobranza, no es la mas efectiva posible, esto debido en gran parte a fallas con el sistema de gestión comercial, falta de talleres y cualquier otro medio que sirva como curso de adiestramiento para los cajeros que llevan a cabo dicho proceso, además se puede mencionar que muchas veces la funcionabilidad de las herramientas necesarias para la realización de la cobranza no se encuentran cien porciento funcionales.

Aunado a esto muchas veces este procedimiento en la gestión de cobro se ve roto por el simple hecho de que clientes potenciales no conocen o no presentan su código NIC, lo que genera, en primer lugar que el cobro de este cliente no sea efectivo, y en segundo lugar que, en muchas otras oportunidades el tiempo de espera por los demás clientes aumente, obteniendo el descontento hacia la organización.

3.3.1 Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados Para el Proceso de Cobranza por la Oficina Comercial Cumana I

La cobranza en CORPOELEC es la base fundamental para hacer efectiva la percepción del pago por concepto de la prestación de un servicio eléctrico, emprendida por la misma empresa, a partir de un área dedicada especialmente a esta labor, en tal sentido, la oficina comercial Cumaná I cuenta con el personal adecuado para tal tarea que hacen gala de cualidades referidas a la honestidad y la integridad, que les permite con seguridad realizar el cobro de la forma más rápida posible, evitando los tiempos de

espera por parte de los clientes y a su vez ayudando a la organización a cumplir con las metas planteadas de manera eficiente y eficaz.

En tal sentido , la cobranza llevada a cabo en esta unidad trabaja de manera coordinada con otros departamentos afines, como el de contabilidad, y el de finanzas, que garantizan la efectividad del cobro a través de cuentas contables y tablas estadísticas a efectos de evitar actos de desigualdad entre la cantidad real cobrada y lo que precisaron dichas cuentas.

Por otra parte las políticas de cobro de la empresa son procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, la efectividad de estas políticas de cobro son evaluadas parcialmente, examinando el nivel de estimación de las distintas cuentas que presenta la corporación, buscando minimizar los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Todo esto con la ayuda de un sistema gestión optimo, que permite analizar, controlar y verificar las distintas operaciones llevadas a cabo por esta unidad en específico, promoviendo el desarrollo y sustentabilidad del servicio eléctrico en toda la comunidad.

En este orden de ideas se contempla que este procedimiento se realiza adecuadamente, debido a que es empleado de la mejor manera posible, aunque se puede mejorar o recortar los procesos que de alguna u otra forma retardan el inicio de dicho proceso.

Desde una perspectiva más detallada se puede mencionar que esos formatos o informes que se imprimen al comienzo del proceso pueden ser eliminados fácilmente o reemplazados por otro tipo de documento de fácil acceso que evite el inicio tardío del proceso de cobranza, así como también parte de procesos que desde mi punto de vista están demás o son algo engorrosos para el procedimiento, si lo que se busca, o el objetivo principal en este , es evitar o tratar de presentar las mas mínimas fallas en este proceso tan importante para la organización.

Además, se pueden capacitar un mayor numero de personal, y así aumentar los números de cajeros evitando de esta forma los tiempos de espera por cliente para el pago

del servicio eléctrico y así disminuir en gran medida el descontento de las personas que forman parte de los clientes de Corpoelec.

3.3.2 Análisis Procedimientos Aplicados por los Operadores para Realizar el Cierre Diario de Cajas

Según los INSTRUMENTOS LEGALES DE CONSULTA Y APLICACIÓN QUE REGULAN LA PRESTACION DEL SERVIVIO ELECTRICO 2008 en su artículo 24, establece que el cierre diario de cajas es obligatorio, y que enmarca a la culminación del proceso de cobranza y recaudación en cada entidad u oficina comercial de Corpoelec en donde se lleve a cabo este procedimiento, y que da el paso inicial para la liquidación de la oficina comercial.

Finalizada la jornada de cobranza en la oficina comercial el cajero realiza una serie de operaciones que le permite bajar del sistema la información de todas las operaciones o movimientos realizados por él en el proceso de cobranza del día, el cual arroja los siguientes documentos:

- Informe de resumen por operador
- Resumen de operaciones de caja (por tipo de movimiento)
- Resumen de operaciones de caja (por forma de pago)
- Detalle de operaciones diarias.

Estos documentos detallan las distintas formas de pago que se llevaron a cabo durante el proceso de cobranza, desglosando cuanto de ese saldo fue recaudado en efectivo, cuanto en tarjetas de debito y crédito u otras formas, el detalle de los movimientos, identifica cada uno de los cobros realizados en la caja, especificando el tipo el documento soporte, hora e importe. Una vez obtenido toda esta información se procede a imprimir el documento que avale que dicha caja luego de haber realizado el cierre ha quedado cuadrada.

Este procedimiento de cierre de caja diario empleado en la unidad de cobro, relativamente es fácil lo que genera una ventaja para la corporación en cuanto al tiempo requerido que se toma el operador para llevarlo a cabo , evitando o reduciendo en minino largos procesos que puedan generar algunas fallas o errores. En tal sentido esta unidad cuenta con políticas o instrumentos legales que verifican que dicho proceso sea llevado de la mejor manera.

La efectividad de este proceso se ve reflejado en las conciliaciones y datos comparativos que certifican, que dicho proceso esta siendo llevado de la mejor manera, en este sentido se puede mencionar que este procedimiento es óptimo y eficaz en el departamento.

Aunado a esto el procedimiento es sumamente corto y no presenta ninguna complejidad a la hora de llevarlo a cabo, lo que facilita al cajero la rapidez con que se realiza y la eficiente labor del mismo en este proceso, aunque se pueden acortar los procesos, desde un punto vista conservador se puede dejar de la misma forma, todo esto para evitar complicaciones o confusiones por parte de los cajeros a la hora de realizar el proceso, debido a que ya presentan un buen manejo del mismo.

Ellos señalan que este procedimiento es el más eficaz dentro del departamento, y que con la cantidad de documentos que arroja el sistema de gestión comercial queda mas que evidenciado el cobro realizado en el día, y a su vez ayuda a evitar errores en procesos futuros.

3.3.3 Análisis Procedimientos Realizados en la Liquidación de la Oficina Comercial

Según lineamientos internos de CORPOELEC 2008 y el REGLAMENTO DEL SERVICIO ELECTRICO Gaceta 37.825 de fecha 25 de noviembre del 2003 en su artículo 43, establece que la liquidación de la oficina comercial, es esta operativa la que cierra definitivamente el ciclo comercial en la oficina (todas sus cajas), luego de esto no se podrá realizar ningún movimiento de cobro, y que por consiguiente debe ser el mas preciso y llevado a cabo de la manera mas optima, teniendo el personal adecuado para la realización de este proceso evitando así errores en la digitalización y envío de algún monto en el sistema de gestión comercial.

En este proceso el encargado o jefe de dicha oficina deberá verificar que todas sus cajas estén cerradas chequeando los distintos documentos y en físico, es decir toma en cuenta o coteja el saldo que se encuentra plasmado en el sistema y el que efectivamente el operador conto en caja a la hora de su cierre, si dicha gestión se encuentra cuadrada es decir no existe ningún tipo de diferencia en los montos, el operador ingresa el saldo declarado en el campo de mismo nombre, garantizando que esto es lo efectivamente fue contado en caja.

Este ultimo y tan importante procedimiento es llevado de la mejor manera posible, es decir no presenta ningún tipo de errores a la hora de ser realizado, esto como consecuencia de su fácil aprendizaje y de sus pocos pasos para ser laborado, esto dependerá en gran medida de cuan calificado se encuentre el personal que lo realiza.

Además que las unidades involucradas son muy pocas, su proceso no lleva un tiempo tan largo, ayudando de esta forma, al encargado a terminar de manera mas eficiente y eficaz dicha labor.

Finalmente los documentos que avalan que el cierre de la oficina comercial está debidamente realizado, son pocos y de fácil resguardo y acceso para futuras

planificaciones de cobro, es decir dichos documentos no causan una situación complicada para el buen funcionamiento de la oficina comercial.

3.4. Análisis Procedimientos Administrativos Empleados por el Departamento de Cobranza y Recaudación

La cobranza en una empresa, de prestación de servicio eléctrico como Corpoelec juega un papel muy importante, ya que mediante este proceso se hace efectiva la percepción de ese pago proveniente del servicio eléctrico otorgado al cliente, de la cancelación de una deuda, etc. Siendo este proceso un elemento clave en el funcionamiento de la empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad.

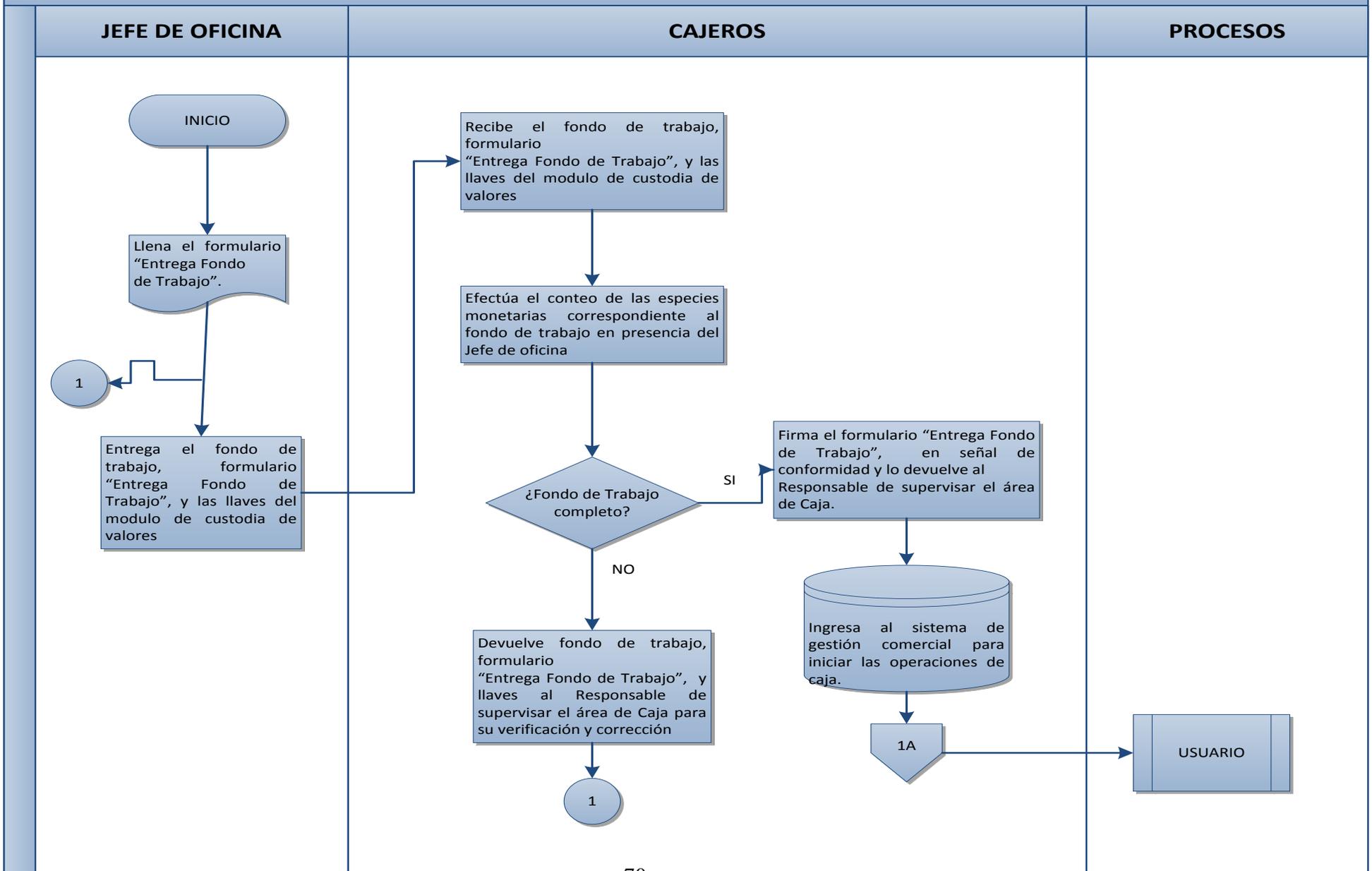
El proceso de recaudación comienza con una planificación, el cual se hace con el fin de asegurar que el proceso de cobranza en cada oficina comercial funcione de una manera efectiva, y finaliza en la corrección de las desviaciones e indicadores de gestión. Entre sus objetivos tenemos:

- Velar con que se cumpla con todo los mecanismos necesarios que se requiere para obtener los ingresos provenientes del servicio eléctrico.
- Contar con la logística que garantice los recursos adecuados para así permitir la fluidez del proceso y de esta forma de recuperar a corto plazo, las deudas de los usuarios industriales, comerciales y residenciales.
- Depurar la cartera de usuarios de las oficinas que conforman los centros de servicio y disminuir sustancialmente los elevados índices de morosidad.
- Actualizar la estadística de la recaudación por oficina Comercial.
- Incorpora el monto recaudado por transferencia de ingreso en la relación consolidada mensual.
- Efectuar seguimientos a las oficinas por las irregularidades y desviaciones en los indicadores de gestión

En la corporación eléctrica nacional, el departamento de cobranza y recaudación llevan procedimientos en donde se vinculan mecanismos que dependen el uno del otro, de una manera más clara el proceso de cobranza depende en gran medida de que la recaudación sea efectiva y viceversa, ya que si la recaudación empleada por la organización es óptima es decir las herramientas y mecanismos usados en el cobro por parte de las entidades comerciales es buena este proceso de cobranza empleado por el departamento será más efectivo y eficaz, además como ambos procesos se encuentran relacionados ayudan a minimizar posibles errores o desviaciones que se puedan generar en la empresa evitando fallas en la planificación y establecimiento de nuevas metas.

Si bien es cierto que el personal que labora en los distintos departamentos de esta oficina comercial cumple a cabalidad con las distintas políticas implementadas por la alta gerencia de la corporación, existen fallas que surgen por causas externas o internas, bien sea de carácter natural o por algún factor interno en donde Corpoelec no tiene el control inmediato para resolver o fomentar posibles soluciones a la falla presentada.

**FLUJOGRAMA N°1
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LA GESTIÓN DE COBRO**

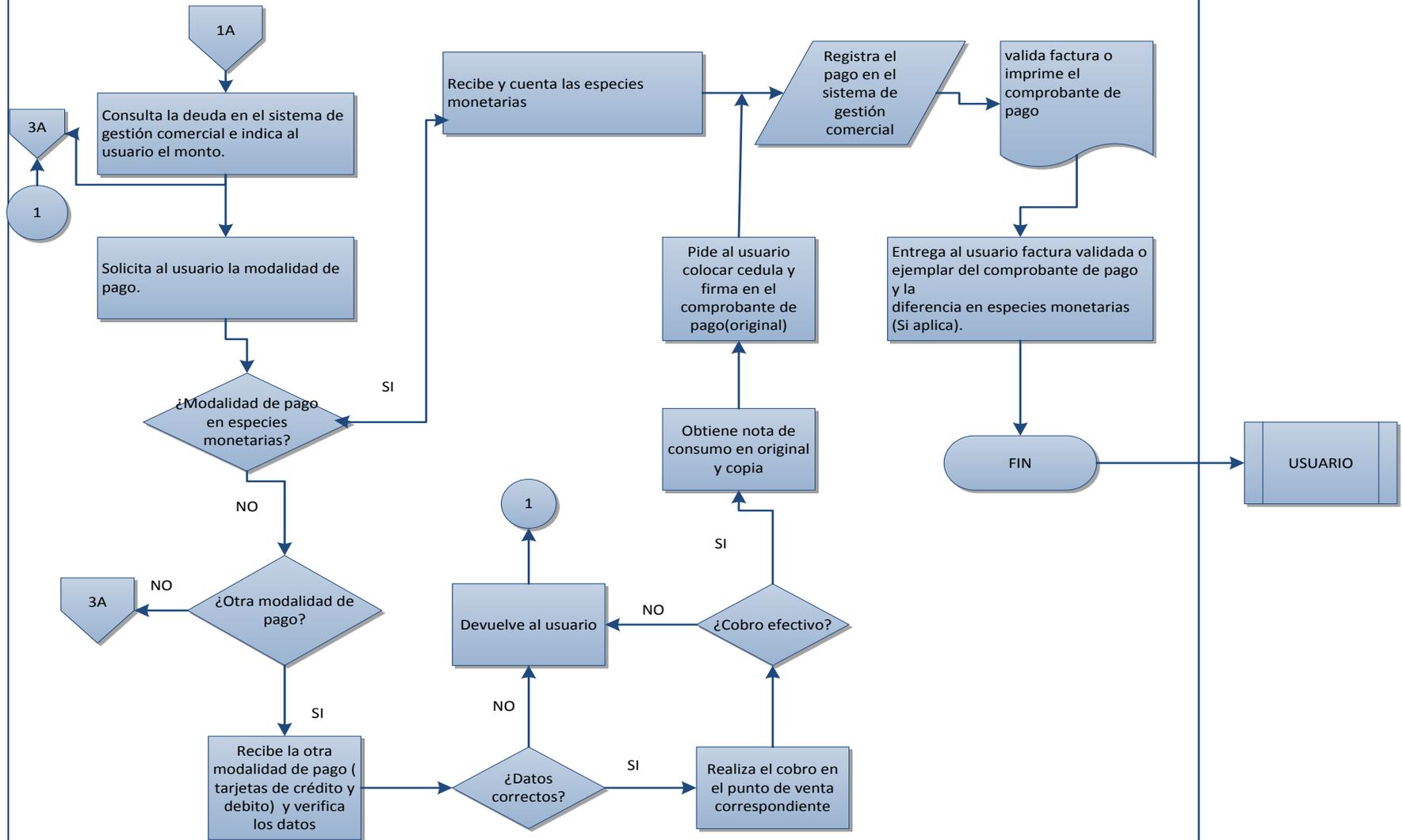


FLUJOGRAMA N°1
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LA GESTIÓN DE COBRO

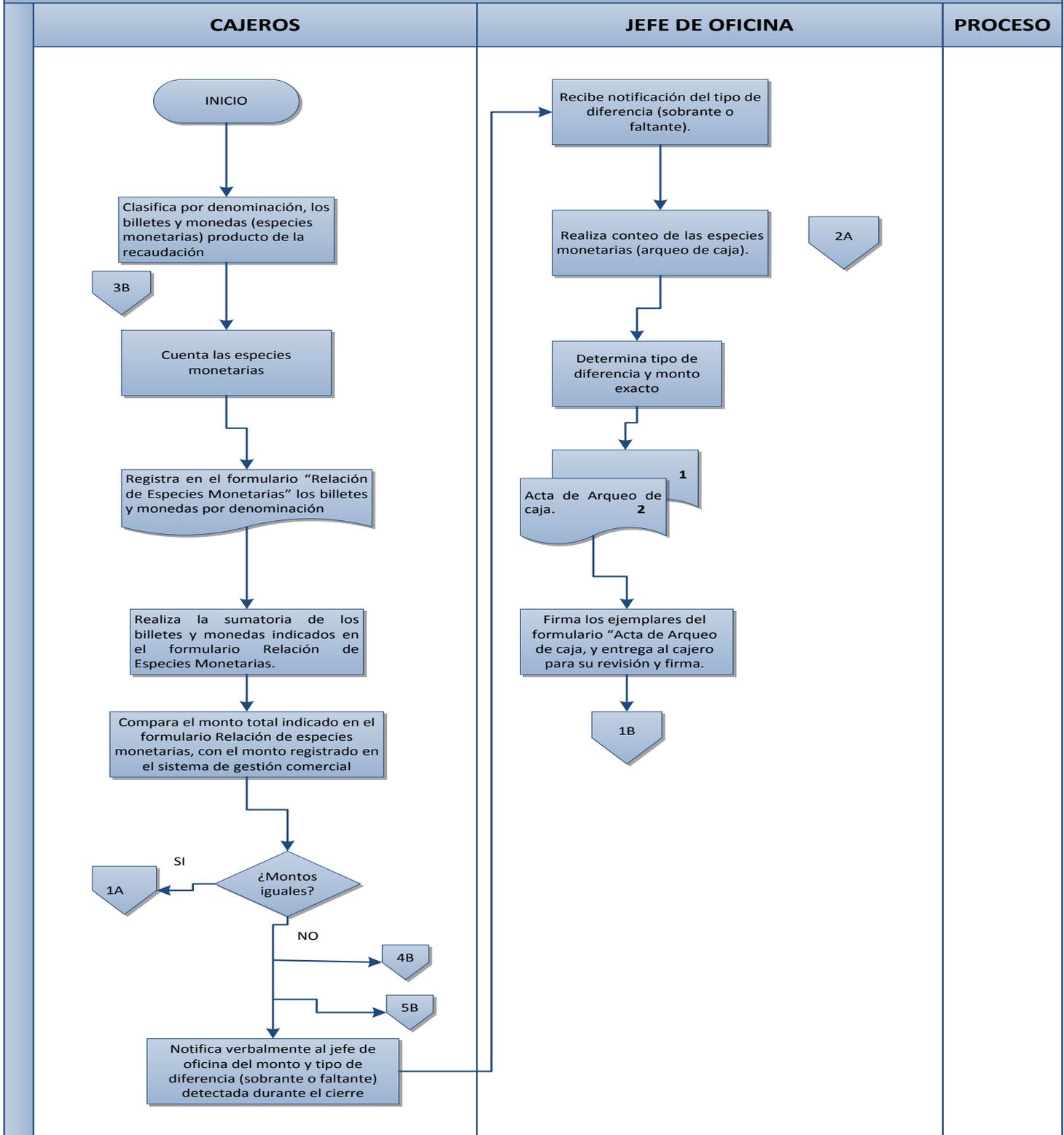
JEFE DE OFICINA

CAJEROS

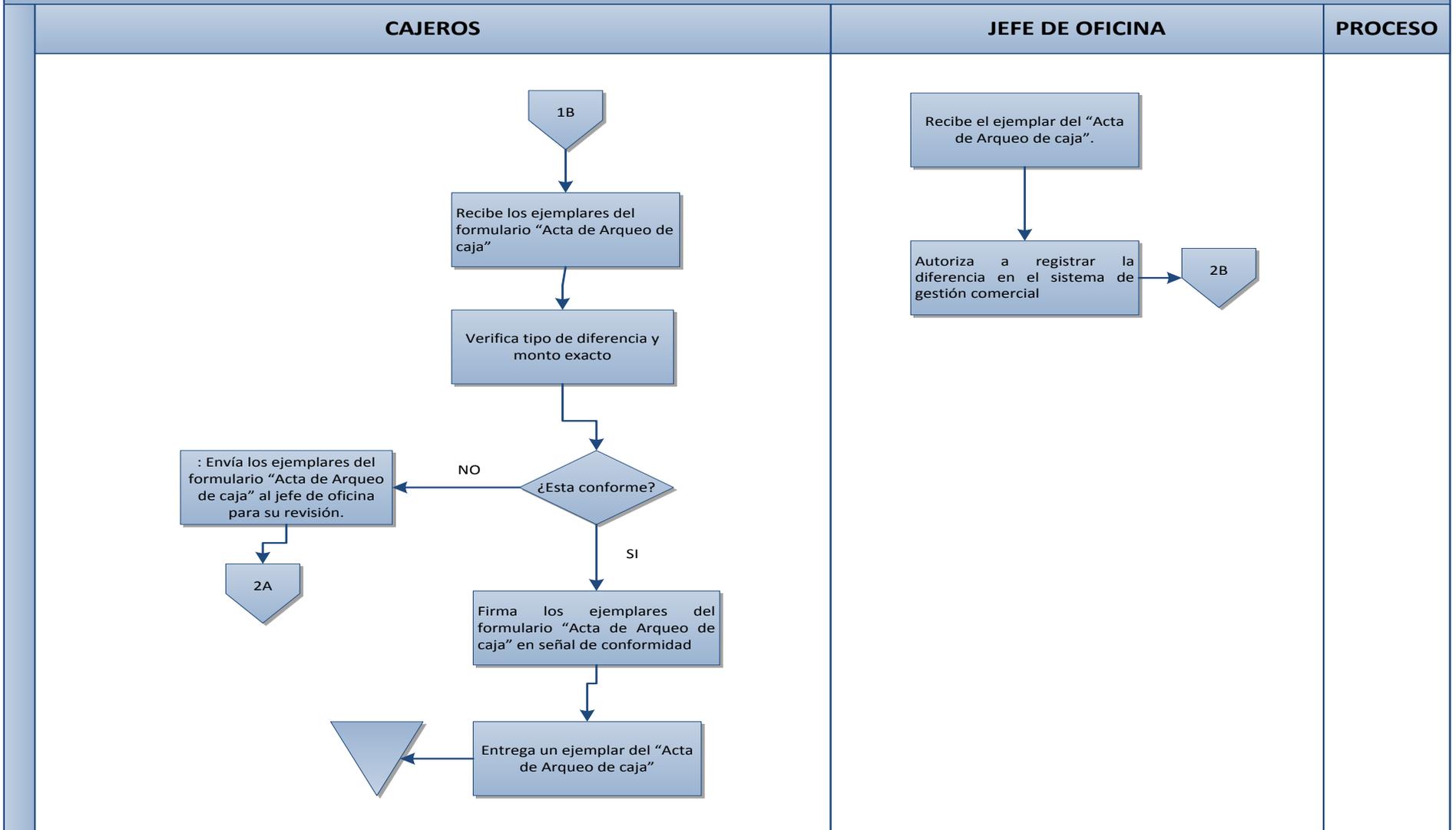
PROCESOS



FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE DIARIO DE CAJAS



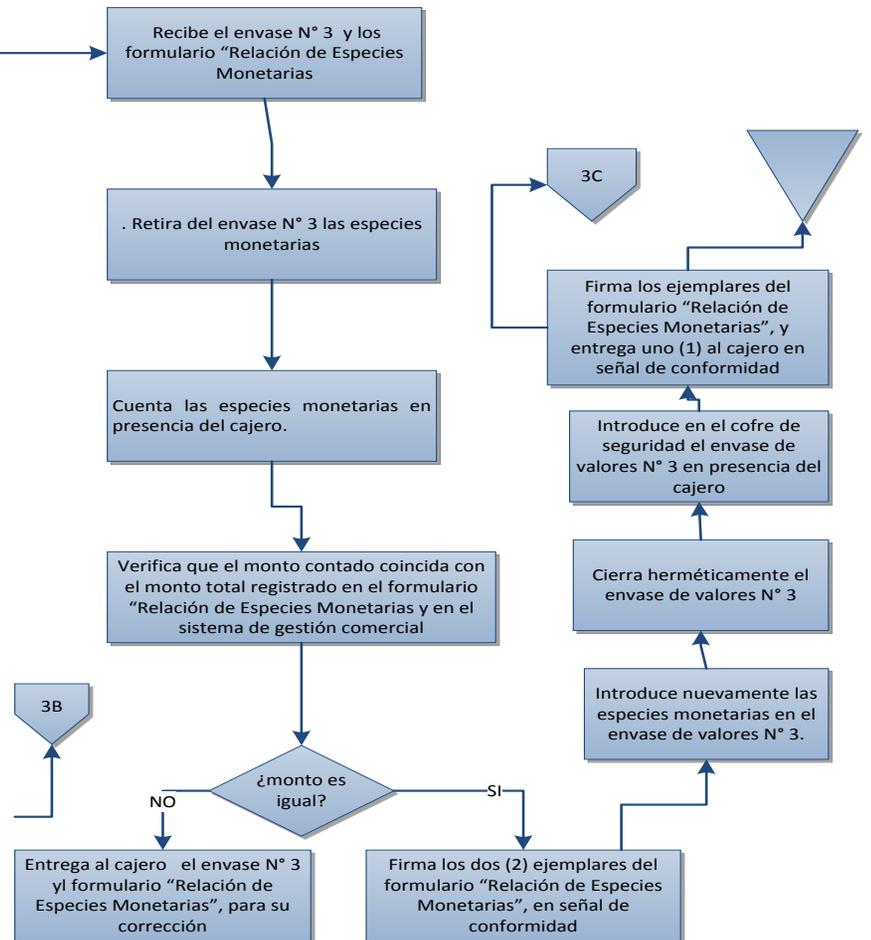
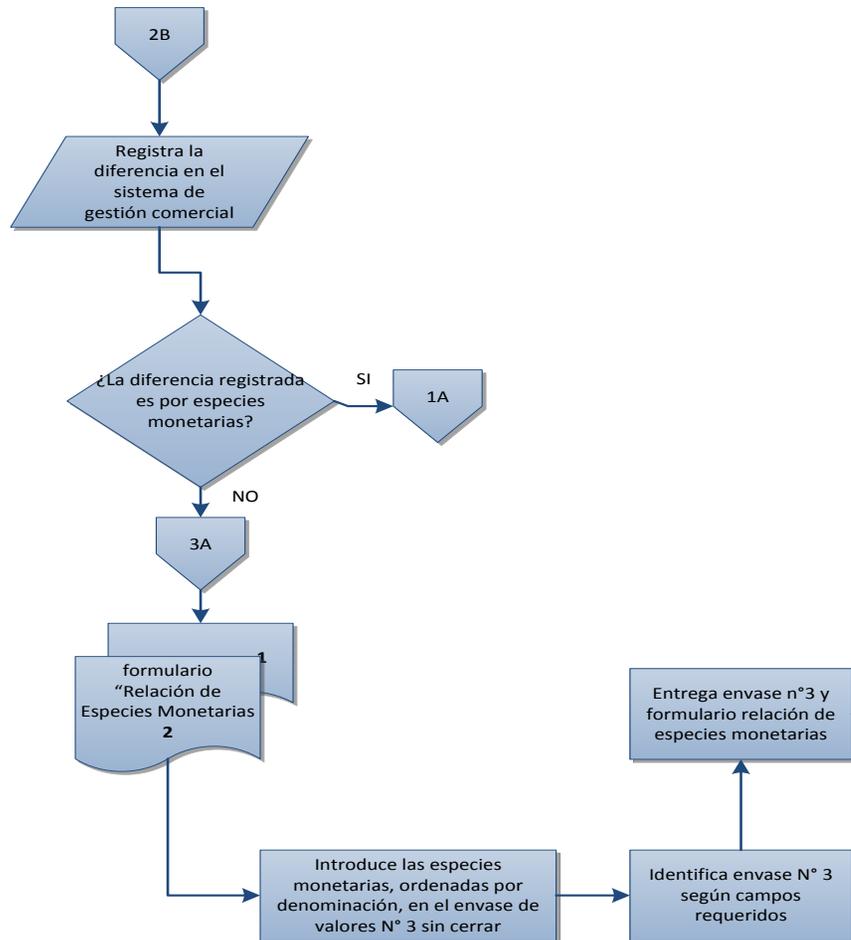
**FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE DIARIO DE CAJAS**



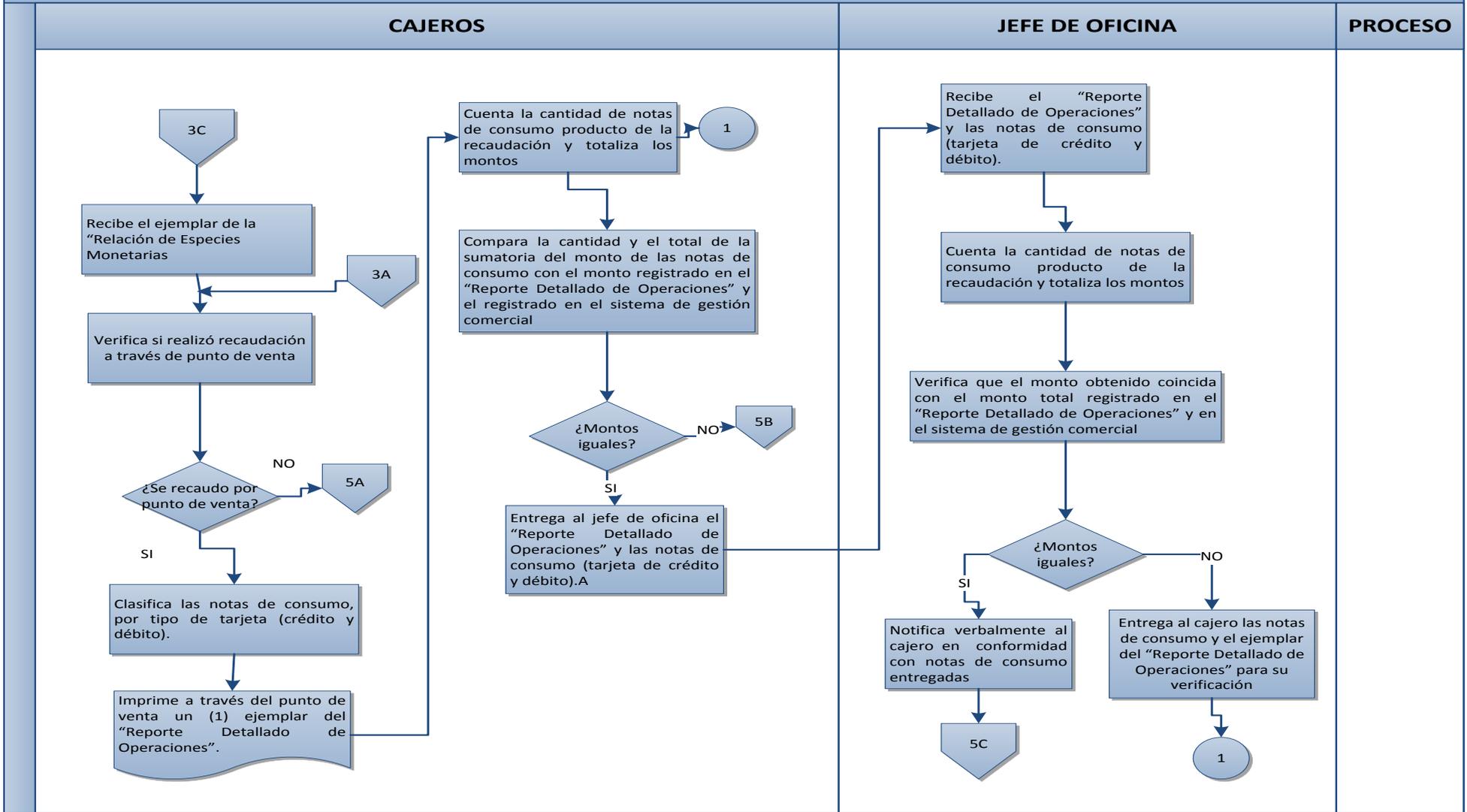
FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE DIARIO DE CAJAS

CAJEROS

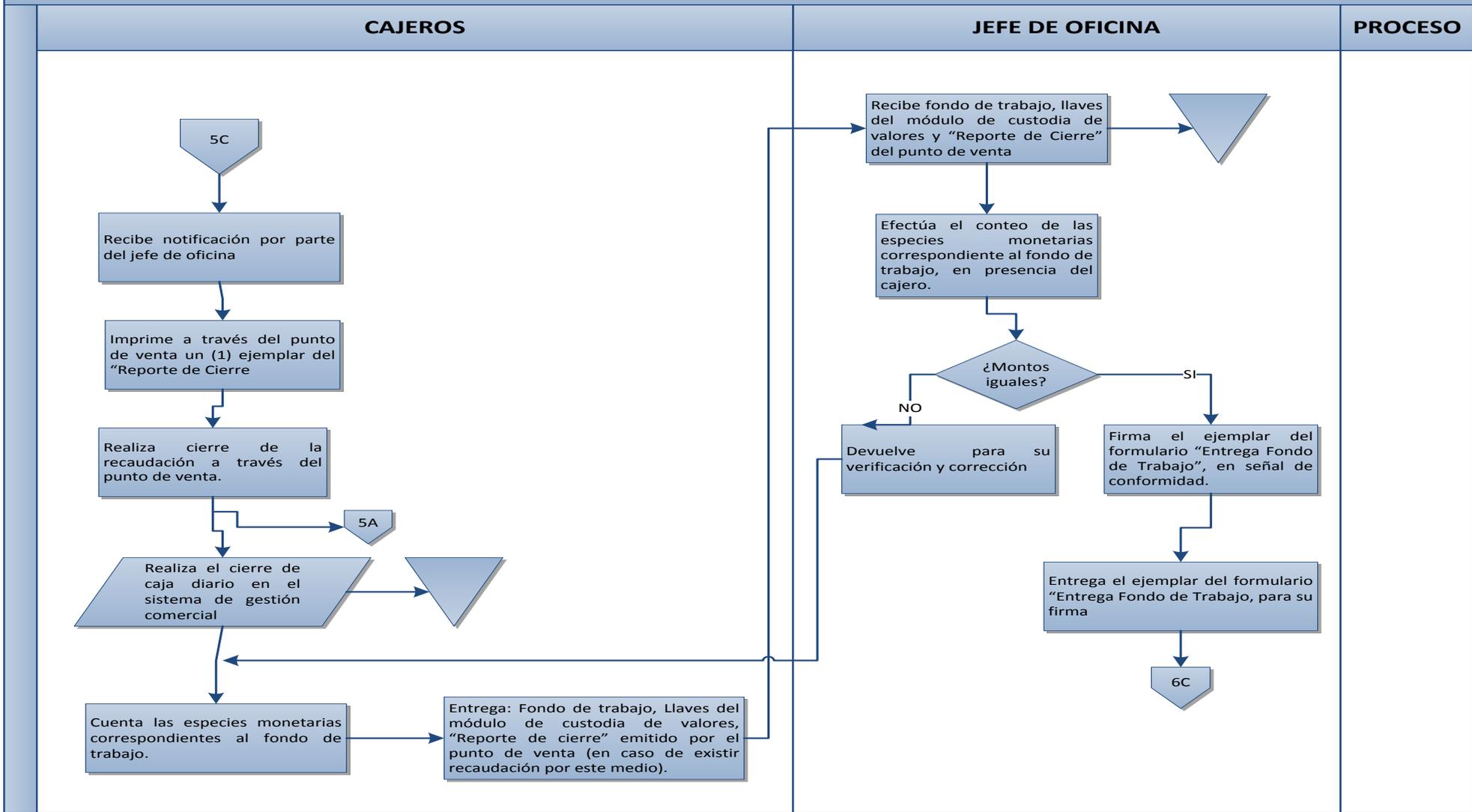
JEFE DE OFICINA



FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE DIARIO DE CAJAS



**FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE DIARIO DE CAJAS**



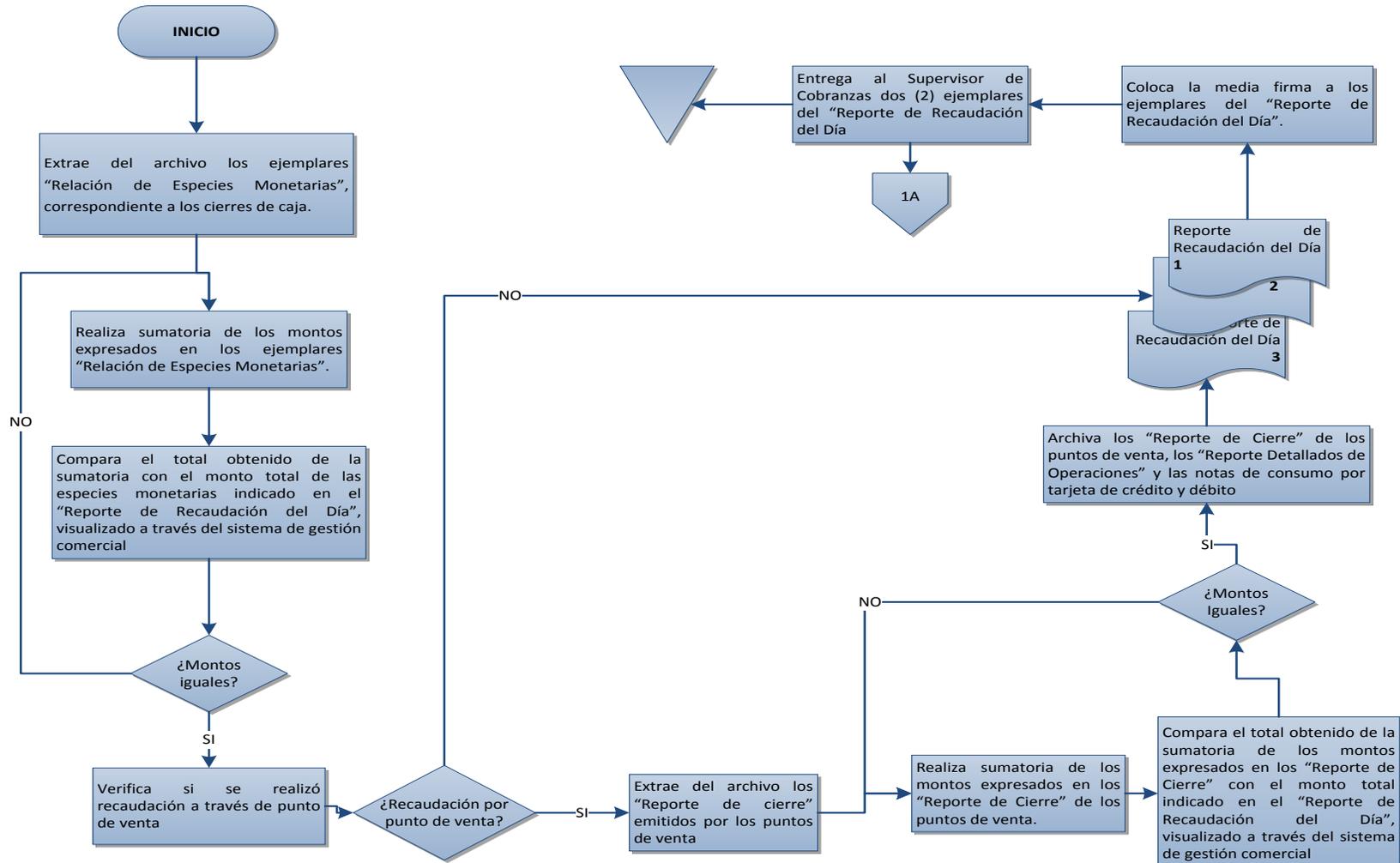
**FLUJOGRAMA N°2
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS OPERADORES PARA REALIZAR EL CIERRE
DIARIO DE CAJAS**

CAJEROS	JEFE DE OFICINA	PROCESO
<pre> graph TD Start{{6C}} --> Step1[Recibe el ejemplar del formulario "Entrega Fondo de Trabajo".] Step1 --> Step2[Firma en señal de conformidad] Step2 --> Step3[Entrega al jefe de oficina el ejemplar "Entrega Fondo de Trabajo", para su archivo] Step3 --> End([FIN]) </pre>		

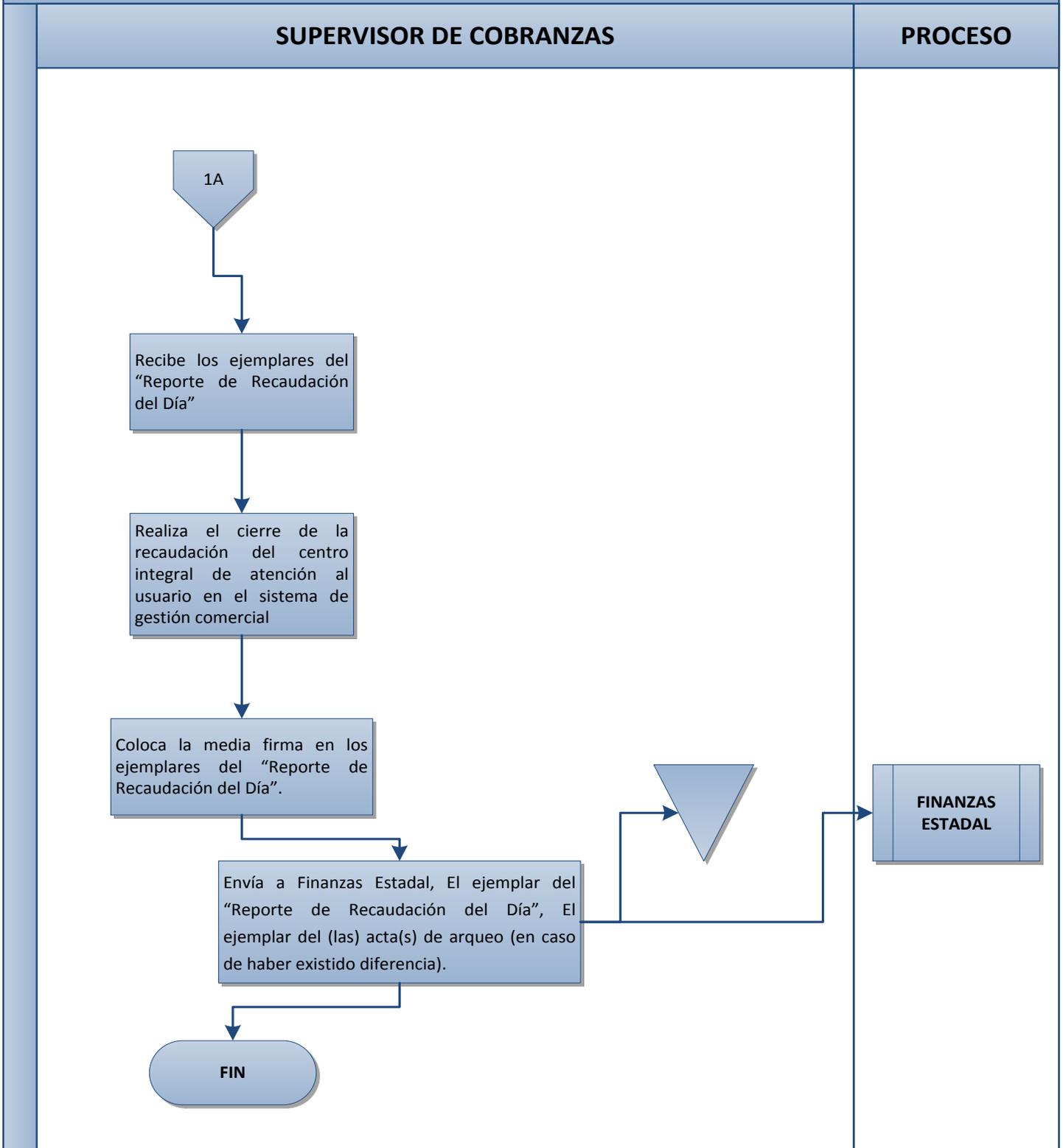
**FLUJOGRAMA N°3
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA LIQUIDACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL**

JEFE DE OFICINA

PROCESO



**FLUJOGRAMA N°3
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA LIQUIDACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL**



CONCLUSIONES

Al describir y analizar los procedimientos llevados a cabo en el departamento de atención al público operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio respecto a la cobranza y recaudación llevadas a cabo en esta oficina comercial, se concluye que:

1. Los procedimientos de cobranza y recaudación por la prestación de servicio eléctrico se encuentran acordes a lo establecido en las políticas y lineamientos tanto nacionales como a nivel de empresa.

2. El desarrollo de el proceso de la toma y verificación de la lectura se retrasa un poco debido a las anomalías que existen en ciertos puntos, lo que complica la facturación, y por ende los errores en la cobranza a ciertos clientes.

3. En el procedimiento de cobranza se encontraba gran cantidad de clientes potenciales que incumplían con el pago por la prestación del servicio eléctrico, debido a que la mayoría o no presentaba su factura puesto que no le llegaba o simplemente existía el desconocimiento de su código NIC.

4. La empresa a pesar de realizar su cobranza y recaudación de una buena manera, la coordinación de recursos y talento humano de Corpoelec no realiza cursos, charlas o talleres a sus trabajadores que los ayuden al mejor manejo de sus sistemas y programas de cobranza.

5. La gran mayoría de los clientes se quejan del proceso tardío e ineficiente en cuanto al pago de su factura, así como también del mal funcionamiento del servicio eléctrico en zonas de la ciudad, estos consideran que puede ser mucho mas rápido el pago del servicio, y mas efectivo el alumbrado en su localidad correspondiente.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido se recomienda lo siguiente:

- Evitar las anomalías que retrasan la facturación, esto con la ayuda del personal calificado para la toma de lectura, dotándolos de implementación y recursos acordes a su trabajo.
- Elaborar cronogramas de pago del servicio eléctrico en zonas, muchas de estas rurales, donde es difícil la obtención de factura por parte del cliente, con la colaboración de los diferentes canales de pago que presenta la empresa, y a su vez con el mejoramiento de los itinerarios de lectura, así como también de contadores de consumo electrónicos que faciliten al lector cobrador llevar a cabo su proceso, y de esta forma contribuir a el procedimiento de facturación de la mejor manera posible, evitando costos adicionales en futuros cronogramas.
- Crear un mecanismo para agilizar el cobro por parte de los cajeros del servicio eléctrico, o aumentar el numero del personal que lleva a cabo la cobranza, es decir que vaya de acorde a los clientes que esta oficina presenta, esto a través de la creación de nuevas vagas de empleo en esa área y la amplitud del departamento encargado de tal procedimiento.
- Realizar talleres, charlas o cualquier otro tipo de campaña para adiestrar a su personal en cuanto a los sistemas y programas que presenta la empresa para el cobro del servicio eléctrico, agilizando de esta manera en gran medida el procedimiento de cobranza y aumentando la calidad del trabajador ya existente y el nuevo empleado, esto con la ayuda del departamento de talento humano ente encargado del personal en la empresa, y con la colaboración de los distintos departamentos del área comercial.

- Obtención de vehículos y camiones adecuados para el apoyo inmediato en zonas donde el servicio eléctrico no sea el más óptimo, o para cualquier emergencia o eventualidad que pueda ocurrir en un determinado momento, esto a través de la colaboración del ministerio y la alta gerencia de la empresa, así como también de contratistas o empresas externas dedicadas a prestar tales servicios.

BIBLIOGRAFIA

TEXTOS

FIDEAS G, A. (1999). **EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**. 3RA. EDICIÓN.
CARACAS, VENEZUELA EDICIÓN EPISTEME

CHIAVENATO, I. (1995). **INTRODUCCION A LA TEORIA DE LA
ADMINISTRACION**. EDITORIAL, MC. GRAW HILL. COLOMBIA

HERNÁNDEZ SAMPIERI ROBERTO Y CARLOS FERNÁNDEZ CALLADO.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. SEGUNDA EDICIÓN.
(COTA 001-42, H 43/E.22).

INSTRUMENTOS LEGALES DE CONSULTA Y APLICACIÓN QUE REGULAN
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Gaceta n° 37.415 año 2002

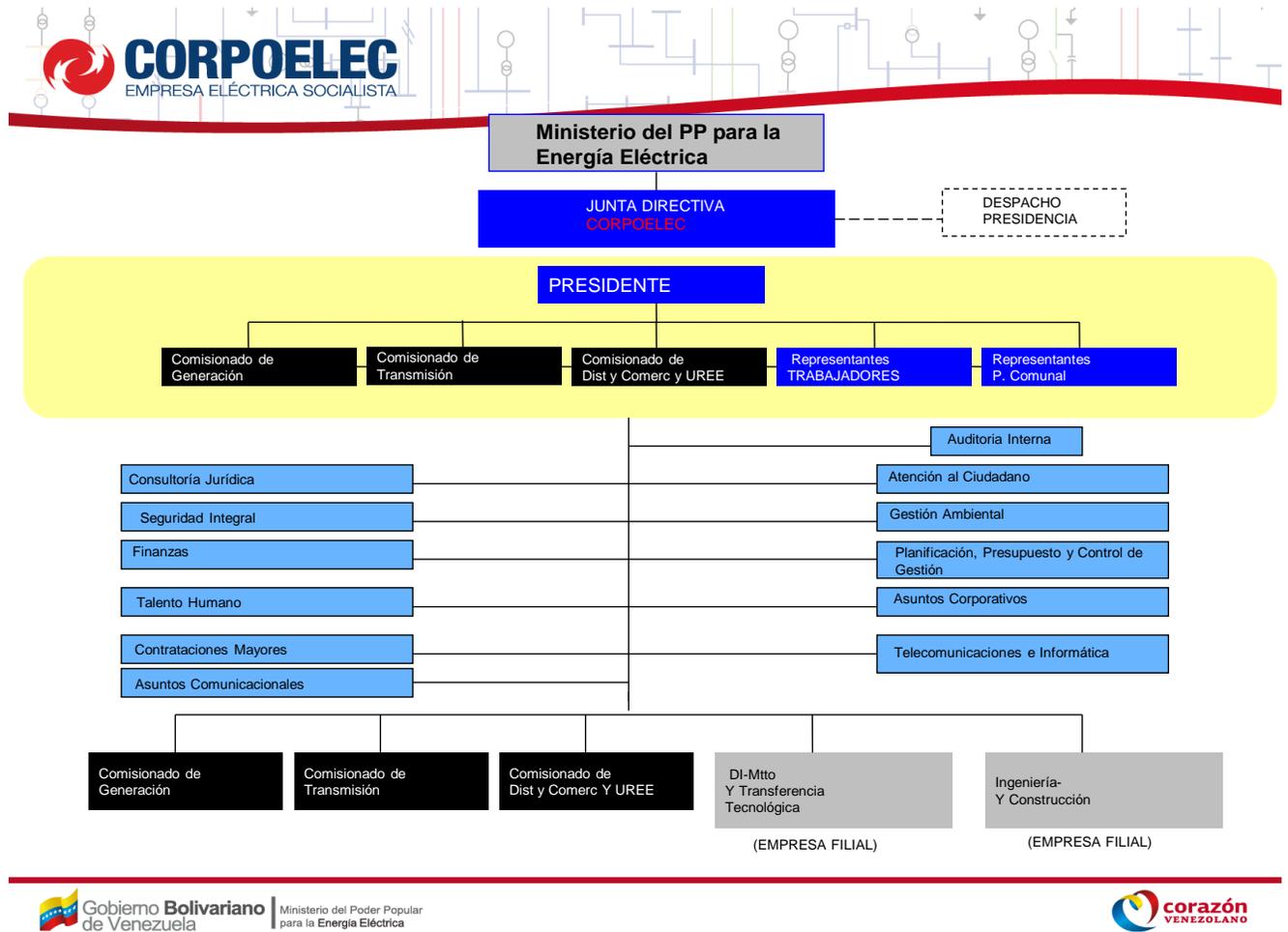
LEY ORGANICA DEL SERVICIO ELECTRICO, Gaceta N°5.538, año 2003

ESTATUTOS VIGENTES DE LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL
DISPONIBLE EN

<http://www.Corpoelec.gov.ve>

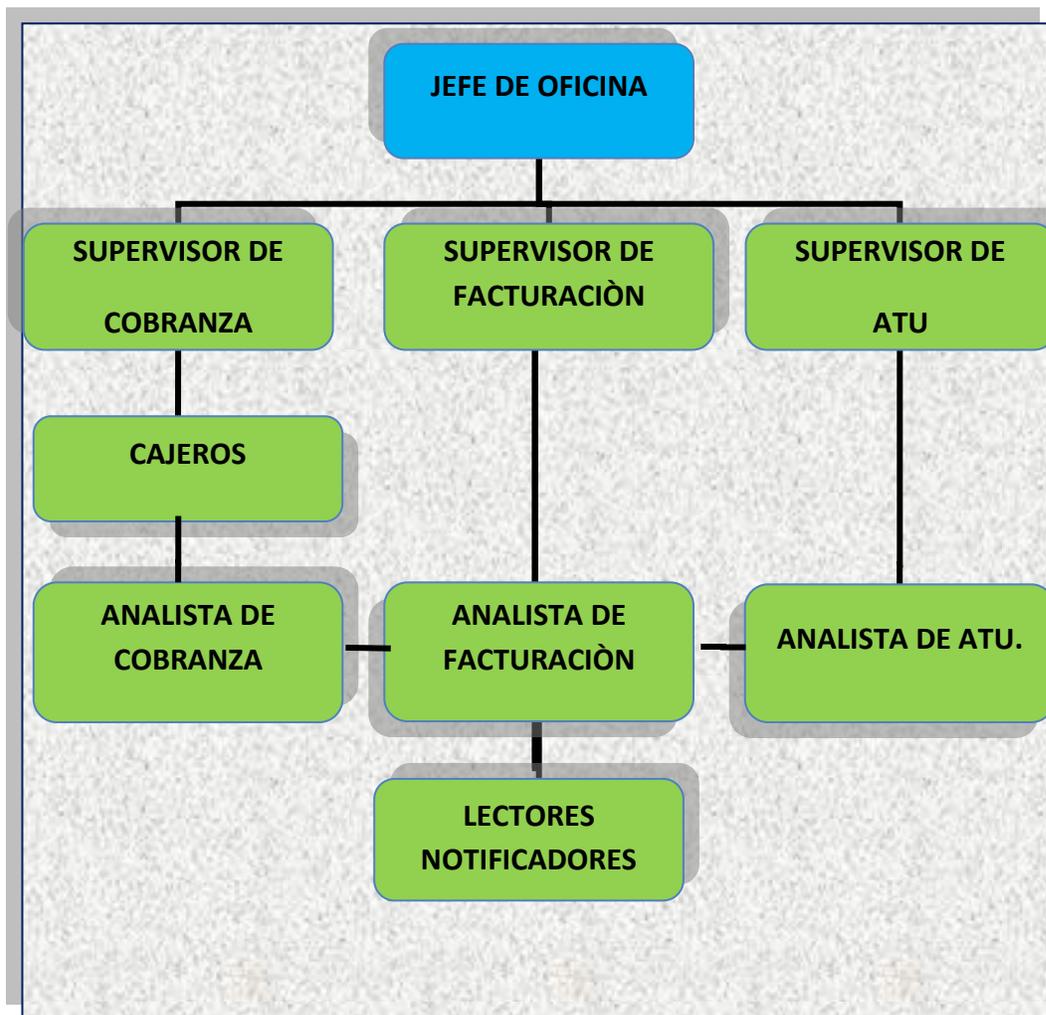
ANEXOS

ANEXO N° 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CORPOELEC



Fuente : Portal web de CORPOELEC S.A

Anexo n° 2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO OPERACIONES COMERCIALES DE TRABAJO Y CENTRO DE SERVICIO. (Oficina Comercial Cumana I)



Fuente: Lineamientos internos Corpoelec 2008

PANTALLA DE COBRO EN LINEA (MODULO CAJA/CAJEROS)

OPEN S.G.C. - Sistema de Gestión Comercial

Archivo Editar At. Usuario Ciclo Comercial Mant. Entidades Mant. BD Módulos Ventana ?

Open S.G.C. - Cobro ON-LINE de Recibos

Simb.Var.:

Cuenta:

Dir.Sum.: Número: Duplicador:

Referen.:

Usuario:

Criterio

- Simb.Var.
- Contrato
- Cuenta
- Usuario

Simbolo Variable	Importe (Bs.)	Deuda (Bs.)	Parcial

Importe Disponible: 0,00 **Total:** 0,00

Bienvenidos al OPEN SGC 01/08/20 USER16

GESTION DE COBRO

OPEN S.G.C. - CORPOELEC

Archivo Editar At. Usuario Ciclo Comercial Mant. Entidades Mant. BD Módulos Ventana ?

Open S.G.C. - Cobro ON-LINE de Recibos

N.I.C.: 2407828 Servicio: TODOS Filtro Fecha Facturación
 Usar Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000

Cuenta: 2 Cobro Normal Criterio
 Simb. Var.
 Contrato
 Cuenta
 Usuario
 Relación V.

Dir.Sum.: CA COCHABAMBA Número: 37 Duplicador: #1

Referen.:
 Usuario: ORTIZ ZERPA FERNANDO NELLY

Simbolo Variable	F. Vcto_fac	F. Fact.	Importe	Deuda	Parcial
2407824089	2/19/16 00:	2/4/16 00:C	75.60	75.60	<input type="checkbox"/>
2407825084	2/19/16 00:	2/4/16 00:C	171.45	171.45	<input type="checkbox"/>
2407826084	2/19/16 00:	2/4/16 00:C	74.51	74.51	<input type="checkbox"/>

Imp. Disp: 0.00 Todos 0.00 Total

servidor: al OPEN SGC 2/11/16 11:24:28

(DETALLE DE OPERACIÓN DE COBRO)

Open S.G.C. Actualización del Cobro		
Simbolo Var.	Detalle de pago	Parcial
5027661044	0-5027661-06-09/04/05	1.446,87 <input type="checkbox"/>
5027661044	0-5027662-06-09/04/05	1.158,07 <input type="checkbox"/>

Total:	2.604,94
Entregado efectivo:	<input type="text" value=""/> ,00
Entregado otros:	<input type="text" value=""/> ,00
Devolver:	<input type="text" value=""/> ,00

Validación:

Comprobante
 Factura
 Sello

Forma de pago:

Aceptar
Salir

(MODALIDAD DE PAGO CHEQUE)

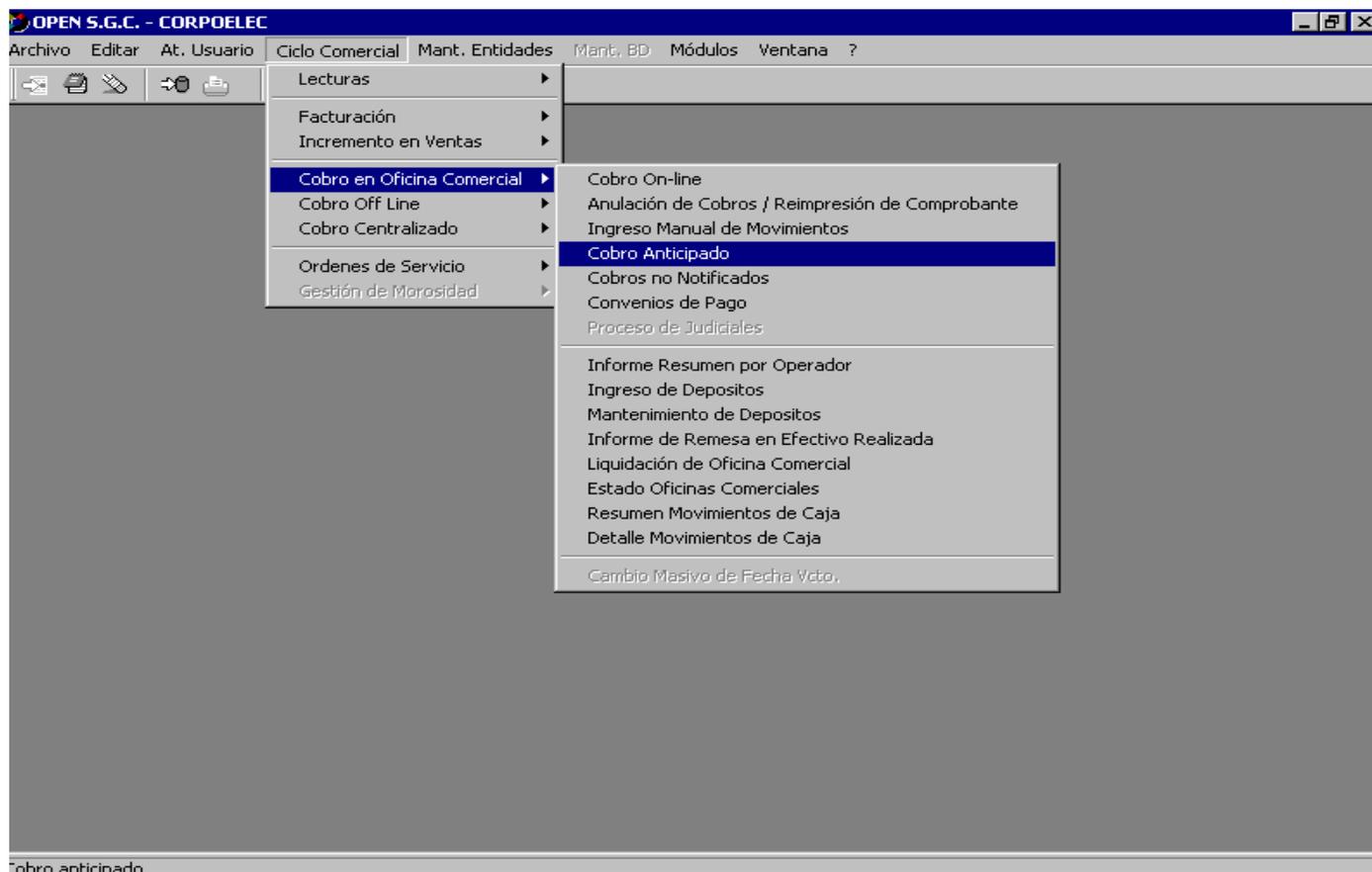
Open S.G.C. Datos de Pago

Número	Cuenta	Banco	Sucursal	F.Emisión	Importe
				00/00/0000	,00

Importe Total: 0,00

Impresion de Cheque Aceptar Volver

GESTION DE COBRO ANTICIPADO



GESTION DE COBRO ANTICIPADO

OPEN S.G.C. - CORPOELEC

Archivo Editar At. Usuario Ciclo Comercial Mant. Entidades Mant. BD Módulos Ventana ?

Open S.G.C. - Cobros Anticipados

N.I.C.: 2407824 Servicio: Energia regulada

Dirección: CA COCHABAMBA Nro.: 35 Duplic.: CGV:

Nombre Inmueble: QTA PAPAITO

Urb./Barrio: CASCO CENTRAL Parroquia: SANTA INES

Municipio: SUCRE-Sucre Código Postal:

Modo est: Sin estimacion de consumo Per. fact.: Mensual

Cant. períodos: 1 Base de cálculo Desde: 04/02/2016 Hasta: 04/03/2016

Concepto	Importe
	0,00
Importe estimado:	,00
Total a anticipar (Redondeado):	,00

Contrato Solvente

Bienvenidos al OPEN SGC 25/02/20 A1824228

CRONOGRAMA DE OPERATIVOS DE COBRO

 CORPOELEC EMPRESA ELÉCTRICA SOCIALISTA UNIDAD GESTIÓN DE COBRO				
CRONOGRAMA DE NOTIFICACIONES DE DEUDA PERSONALIZADA NOVIEMBRE 2015				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 6 Y 7 02	CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 3 Y 4 03	CUMANAI URB VILLA LA GUARDIA 04	CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 9 Y 12 05	CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 6 Y 7 06
CUMANAI URB LOS CHAGUARAMOS 09	CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 13-14 Y 16 10	CUMANAI CASCO CENTRAL RUTAS 8-10 Y 11 11	CUMANAI URB LOS TEJADOS 12	CUMANAI URB VIRGEN DEL VALLE 13
CUMANAI URB GRAN MARISCAL EDF 100 16	CUMANAI URB ANTONIO JOSE DE SUCRE 17	CUMANAI URB ROMULO GALLEGOS (CASAS) 18	CUMANAI TERRAZAS CUMANESAS CONJ RESD ATHENAS CONJ RESD 8 DE MAYO 19	CUMANAI URB VILLA AYACUCHO URB SAN RAFAEL I - II 20
CUMANAI URB GRAN MARISCAL EDF 200-400 23	CUMANAI CA PRINCIPAL CANTARRANA CALLE SAN JOSE Y CON SAN CARLOS 24	CUMANAI URB BO SUCRE 25	CUMANAI URB SANTA EULIGES CALLE EL RECREO AV CANCAHURE 26	DIADA DE CUMANANA 500 AÑOS 27
CUMANAI JARDIN NUEVA TOLEDO 30				

AVISO DE COBRO



CORPOELEC
CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL

AVISO DE COBRO

Fecha: 07/05/2012

CLAVE A.: NIC: 4904533 RUTA: 15 ITIN: 8 AOL: MEDIDOR: _____

Estimado usuario: Galanton González Andrés

Le comunicamos, que a la fecha en nuestros registros figuran impagas 8 facturas que ascienden a Bs. F. 1.277,62 discriminados de la siguiente manera:

- Consumo Energía Eléctrica: Bs.1.277, 62
- Consumo Servicio de Aseo Urbano Bs.

Le invitamos a que acuda a cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales a la brevedad posible para que nuestros agentes comerciales le ofrezcan todas las soluciones disponibles a fin de solventar su situación ante la empresa. En caso contrario nos veremos en la necesidad de programar la suspensión del servicio a partir del día: 08/05/2012 Si al momento de recibir este aviso, ya ha efectuado la cancelación, favor hacer caso omiso a la presente comunicación. **1101 CUMANANA I**

La Energía del pueblo... a su servicio

LIQUIDACION DE OFINA COMERCIAL



CORPOELEC
Rif: G-20010014-1

Informe: ICO29 **LIQUIDACION OFICINA COMERCIAL - TIPO DE MOVIMIENTO** Fecha Edición: 16/02/2016
J5080897 **CORRESPONDIENTE A LA FECHA 16/02/2016** Página: 1 de 1

Oficina comercial: 1101 CUMANA I

Tipo de Movimiento	Descripción del Movimiento	N° Operaciones	Importe Cobrado	Importe Pagado
	Pago recibos de consumos permanentes	655	222.465,65	0,00
	Anulacion pago de recibos de consumos permanent	2	0,00	6.208,35
	Remesa de efectivo (-)	10	0,00	96.985,00
	Remesa de tarjetas (-)	5	0,00	118.084,47
	Remesa retención de IVA (-)	2	0,00	1.187,83
	Remesa de 1x1000 (-)	1	0,00	498,89
	Anulación remesa de 1x1000 (+)	1	498,89	0,00
			222.964,54	222.964,54

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Procedimientos administrativos relacionados con los procesos de recaudación y cobranza por la prestación del servicio eléctrico en el departamento de atención al público, operaciones comerciales de trabajo y centro de servicio cumaná i corpoelec región i. Cumaná estado sucre (periodo 2016)
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
BASTARDO TIRADO JESUS ERNESTO	CVLAC	24.513.787
	e-mail	jesustirado091@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Área comercial, gestión comercial, cobro efectivo

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Escuela de Administración	Departamento de Administración

Resumen (abstract):

La energía eléctrica tiene una gran importancia en el desarrollo de la sociedad, su uso hace posible la automatización de la producción que aumenta la productividad y mejora las condiciones de vida del hombre. De allí la importancia de la empresa Corpoelec la Empresa Eléctrica Nacional, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nació con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, no excluyente y con sentido social. Integración que permite fortalecer el sector eléctrico para brindar un servicio de calidad y eficiente. Por otra parte el procedimiento de cobranza y recaudación generado por la prestación del servicio eléctrico, es llevado de la mejor forma posible a pesar de las fallas que puedan existir o hacer difícil la realización del mismo, esto debido muchas veces a la falta de insumos y dotación necesaria que hacen que sea efectiva y eficaz dicho procedimiento. En este sentido se puede mencionar que existen oficinas y taquillas de pago que sirven de ayuda para que los usuarios gestionen todo lo relacionado con el servicio eléctrico, y que llevan a cabo todo el proceso necesario para la verificación y control del servicio, todo esto enfocado en el compromiso de facilitar y proponer las opciones de atención a los usuarios para el pago de la factura de electricidad, y a la vez mejorar los canales de recaudación y cobranza para así obtener los ingresos suficientes y necesarios que ayuden a sostener la organización, es decir que el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones se encuentran íntimamente ligadas al área comercial de la organización

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
ODAVILES SALAZAR	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.461.501
	e-mail	osalazar70@gmail.com
	e-mail	
DANNY DELGADO	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.167.596
	e-mail	delgado.danny@gmail.com
	e-mail	
LUIS RAMON MARTINEZ	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.366.538
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2016	12	14
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: SPA

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS-BASTARDOJ.DOC	Word

Alcance:

Espacial Universal
Temporal 1 Año

Título o Grado asociado con el trabajo: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Nivel Asociado con el Trabajo: LICENCIATURA

Área de Estudio: ADMISTRACION

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

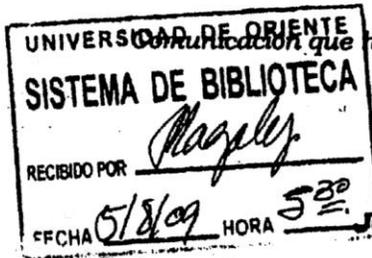
Cumaná, 04 AGO 2009

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. BOLAÑOS CUNVELO
Secretario

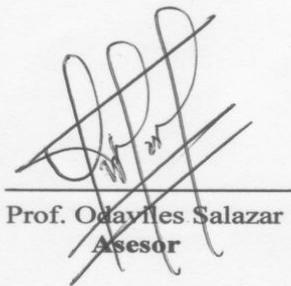


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

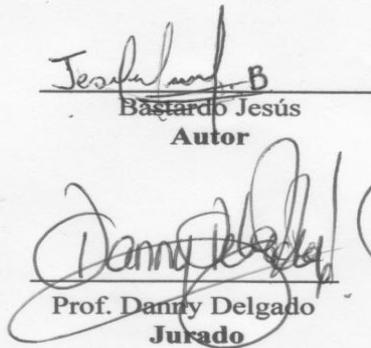
JABC/YGC/marija

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

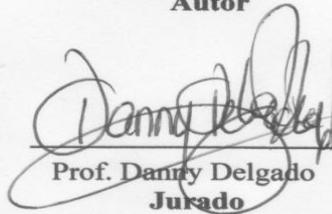
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



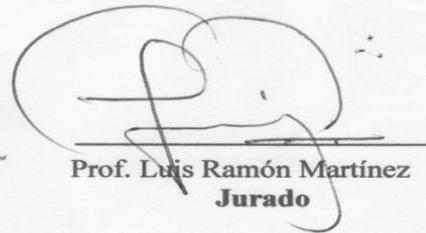
Prof. Odaviles Salazar
Asesor



Bastardo Jesús
Autor



Prof. Danny Delgado
Jurado



Prof. Luis Ramón Martínez
Jurado

Nota: Esta hoja debe ser firmada para ser anexada en el formato Digital. (Scanear)