



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

**PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR A LOS USUARIOS CON SERVICIO DE  
DOMICILIACIÓN BANCARIA APLICADOS EN LA CORPORACIÓN  
ELÉCTRICA NACIONAL S.A (CORPOELEC), ESTADO NUEVA  
ESPARTA.**

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

Br. Xelenny Jockseline Acosta Soto

C.I: 19.682.230


Guatamare, marzo de 2013.




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

De conformidad con el artículo 9 de las "Normas internas para la tramitación, entrega y evaluación de trabajo de grado" de la Escuela de Hotelería y Turismo se deja constancia que el trabajo de grado modalidad pasantías; titulado: **PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS USUARIOS CON SERVICIO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA APLICADOS EN LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL S.A (CORPOELEC), ESTADO NUEVA ESPARTA.**; presentado por la Br Xelenny Jockseline Acosta Soto como requisito parcial para optar al título de: Licenciada en Contaduría Pública, ha sido discutido y evaluado:

**"APROBADO"**

  
MSc. Pedro F. Alfonso R.  
Asesor Académico

  
Lcda. Anthonietta Narváez  
Jurado Principal

  
Lcda. Janet Salazar  
Jurado Principal

**PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR A LOS USUARIOS CON SERVICIO DE DOMICILIACIÓN  
BANCARIA APLICADOS EN LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA  
NACIONAL S.A (CORPOELEC), ESTADO NUEVA ESPARTA.**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía presentado como requisito parcial  
exigido para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.



MSc. Pedro F. Alfonzo R.

Ci: 8.390.246

Asesor Académico



Ing. Lairon Jiménez.

Ci: 10.370.286

Asesor Empresarial



Br. Xelenny Jockseline Acosta soto.

C.I. 19.682.230

Autor

## DEDICATORIA

*A Dios mi Señor, esto es para ti Padre amado por ser mi creador y amarme tanto, estar conmigo en todo momento y darme fuerza para seguir, te amo mi Dios.*

*A mis padres, Zenaida Soto y Elimenes José Acosta por ser motivo de inspiración, este logro es de ustedes para que siempre se sientan orgullosos de lo que hicieron de mí, una mujer dispuesta a luchar por sus sueños, Los amo.*

*A mis hermanas Jocksenia y Elimeris, para que tomen esta meta como ejemplo y que ustedes también puedan alcanzar las suyas, sé que lo harán, las quiero.*

*A mis abuelos, maternos y paternos por ser tan motivadores y apoyarme en todo momento, espero que se sientan orgullosos de mí.*

*A mi mejor amigo y confidente, Hernán Bonilla por impulsarme a crecer juntos y darme ánimos en momentos críticos. Te quiero.*

*A mis amigos queridos, Marivic, Udianis, Andry, Juliandry, Deyangelis, Damaris, Luisito, Iván, Bandany y Desiré, por ser parte de mi vida y de este logro.*

*Y a todos mis compañeros y amigos que estuvieron siempre conmigo en momentos buenos y difíciles. Los quiero.*

*Xelenny Jockseline Acosta Soto.*

## AGRADECIMIENTOS

*Primeramente, a Dios mi Señor y creador por darme las fuerzas para levantarme en cada tropiezo de la vida y darme voluntad para seguir adelante tomando como horizonte mis sueños y metas propuestas, gracias padre por ser mi amigo fiel e incondicional y estar siempre allí amándome a pesar de mis fallas.*

*A mis padres Zenaida Soto y Elimenés José Acosta por el apoyo incondicional, por estar allí siempre cuando más los necesité y por ser seres fundamentales que me conduce a luchar por mis sueños para que siempre estén orgullosos de mí, gracias.*

*A mis hermanas, Jocksenia Acosta y Elimeris Acosta por estar conmigo siempre apoyándome de una manera u otra, esto es para ustedes un ejemplo de que lo que una se propone en la vida con esfuerzo y constancia se puede lograr, espero que ustedes también lo logren, gracias hermanas.*

*A mi amiga del alma Andry Aguilera, por estar allí incondicionalmente y darme todo su apoyo y colaboración en todo momento y nunca dejarme sola, gracias por acompañarme en este camino que comenzamos juntas y que finalmente juntas lo logramos, te quiero amiga.*

*A mi confidente Hernán Bonilla, por aguantarme en mis cambios de humores y saber entenderme, por levantarme en mis caídas y darme ánimos, por quererme y ayudarme en todo momento, te quiero.*

*A mis amigos Omaira Vásquez, Cruz Vásquez, María José Cordero por el apoyo y por haberme presentado al Señor, enseñarme de él y su palabra, gracias a eso me sentí fuerte, segura y respaldada con su presencia en mí, los quiero mucho amigos.*

*Gracias a mi asesor, Msc. Pedro Alfonzo por su dedicación y paciencia, por su disponibilidad y atención en todo momento para que este proyecto se pudiera materializar, gracias profe.*

*A la Universidad de Oriente por darme la oportunidad de estudiar y crecer a nivel profesional, por ser durante todo este tiempo mi segunda casa donde compartí y conocí a muchos de los que hoy son mis amigos y futuros colegas.*

*A los profesores de la carrera contaduría pública por ser partícipes de mi formación profesional y personal, por sus consejos y preocupación para seguir adelante sin desviarme de la meta, muchas gracias.*

*A la Corporación Eléctrica Nacional S.A, por abrirme las puertas y permitir realizar mi trabajo de pasantía, especialmente a Noelia Gonzales por prestarme su ayuda y colaboración incondicional.*

*A mis amigos, José Ávila, Luís Rojas, Evelin Tenías, Rafael Marcano, Carla Malavé, Rosa Montaña por hacerme parte de su grupo de trabajo, por prestarme su colaboración y apoyo cuando los necesité cada uno de ustedes de alguna u otra forma pusieron un granito de arena para que este sueño se hiciera realidad, gracias por aceptarme y ser parte de mi vida, los quiero.*

*A todos mis compañeros de clases y futuros colegas que contribuyeron a que este logro se hiciera realidad y con los que compartí las etapas más fuertes y exigentes de la carrera, especialmente a Luís Cortes, Daniela Valbuena, Génesis Mago, Daniel Millán, Geraldine Martínez, Jessica Hernández. Gracias.*

## ÍNDICE GENERAL

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizativa de CORPOELEC	33
Figura 2. Estructura Organizativa de la Unidad Operativa de Comercialización de CORPOELEC	34
Figura 3. Estructura Organizativa de la Unidad Operativa de Comercialización equipo de Gestión Comercial	35
Figura 4. Estructura Organizativa de la Unidad Operativa de Comercialización equipo de Gestión Comercial	36
Figura 5. Estructura Jerárquica de la Unidad de Domiciliación Bancaria	38
Figura 6. Sistema de Gestión Comercial usado en CORPOELEC	68
Figura 7. Ventana Clientes–Cuentas de Datos de Domiciliación	68
Figura 8. Gestión de informes, descargue de facturas usuarios domiciliados.	73
Figura 9. Certificación enviada por la unidad de finanzas.	77
Figura 10. Reenvío de Facturas devueltas por el Banco.	81
Figura 11. Pantalla de estado del Usuario.	82
Figura 12. Relación de Ingresos Diarios	89



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Procedimiento para la gestión de la solicitud de la domiciliación del servicio de electricidad.	69
Cuadro 2. Procedimientos aplicados para el envío de facturas de usuarios domiciliados.	74
Cuadro 3. Procedimientos aplicados para la certificación del cobro de las facturas a usuarios domiciliados.	78
Cuadro 4. Procedimientos aplicados para la actualización de Datos de usuarios con servicio domiciliación.	83
Cuadro 5. Procedimientos aplicados para la elaboración de la relación de Ingresos.	90

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1. Procedimiento para la Domiciliación 71

Flujograma 2. Procedimientos aplicados para el envío de facturas de usuarios domiciliados 76

Flujograma 3. Procedimientos aplicados para la certificación del cobro de las facturas a usuarios domiciliados 78

Flujograma 4. Procedimientos para la Actualización de Datos de Domiciliación 86

Flujograma 5. Procedimientos para la elaboración de la relación de ingresos 91

## **FASE I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Denominación de la Empresa**

La empresa seleccionada para el cumplimiento de la pasantía es la Corporación Eléctrica Nacional S.A (CORPOELEC), en la oficina sede principal, en la unidad de comercialización, específicamente en la unidad de cobranzas de domiciliación bancaria, ubicada en el edificio CORPOELEC, avenida principal San Lorenzo, en la ciudad de Pampatar, municipio Manero del estado Nueva Esparta.

### **1.2 Procedimiento Objeto de Estudio**

El Procedimiento objeto de estudio estuvo referido a los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar a los usuarios con servicio de domiciliación bancaria aplicados en la Corporación Eléctrica Nacional S.A, (CORPOELEC), estado Nueva Esparta.

### **1.3 Situación a Evaluar**

Las empresas surgen de la intención del hombre de satisfacer sus necesidades, incrementando cada vez más a medida que el individuo se desarrolla; en la sociedad actual las empresas ocupan sin duda un lugar importante, de manera que contribuyen al desarrollo económico y social del país.

Así mismo, las empresas son sociedades mercantiles constituidas con el propósito de llevar a cabo proyectos de gran importancia en el

ejercicio de sus actividades. Para Münch y García (1990:42), la empresa es un: “Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”. Es decir, una empresa es un organismo social integrado por recursos humanos, técnicos, materiales y financieros cuyo objetivo principal es la obtención de beneficios, o bien, la prestación de servicios a la población, gerenciado por un administrador que de manera pertinente toma decisiones para el logro de los objetivos trazados.

De igual manera, existen diversos criterios para clasificar las empresas, de acuerdo a la procedencia del capital invertido, se encuentran dos grandes grupos, las empresas públicas y las empresas privadas; Catacora (2005:61) define a las empresas públicas de la siguiente manera: “son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del estado. Ejemplos: los hospitales departamentales, los colegios nacionales.” Como se indica, el capital invertido para su funcionamiento se origina de las actividades realizadas por el estado, por el contrario en las empresas privadas el capital de trabajo proviene de inversionistas particulares.

Además, se tienen otros dos puntos de vista para describir los tipos empresas según la actividad que ejercen, dentro de estos criterios están las dedicadas a la fabricación o comercialización de bienes y las empresas encargadas de la prestación de servicios, Según Catacora (2005:61), las empresas de servicios “son las empresas que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad, ya sea salud, educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros y otros servicios”. Cabe destacar, que es el estado quien tiene el compromiso y la

responsabilidad de garantizar la eficiencia del funcionamiento de las empresas públicas dedicadas a la prestación de servicios, además de cubrir todas las necesidades de interés social.

Del mismo modo, existen diversos servicios públicos cuyo propósito es garantizar una mejor calidad de vida a los ciudadanos, entre ellos, el servicio de electricidad, el cual es una de las principales formas de energía usadas en el mundo; su uso es imprescindible para la sociedad moderna, tanto en los hogares como para la operatividad de las industrias y hospitales, el funcionamiento de los semáforos, además es usada en los túneles para el uso de los metros; igualmente, es necesaria para el ejercicio de la actividad de los medios de comunicación, de radio, televisión, cine y emisión de la prensa; no sería arriesgado decir que el desarrollo de una sociedad depende grandemente del uso de la energía eléctrica para su mejor funcionamiento.

Por otro lado, es de mencionar que inicialmente el sector eléctrico en Venezuela se encontraba conformado por veinte (20) empresas, tanto públicas como privadas, de las cuales cinco (5) ejercían las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, además tres (3) de ellas desarrollaban las actividades de generación, distribución y comercialización, sola una (1) la actividad de generación, y once (11) ejecutaban las actividades de distribución y comercialización.

Asimismo, anteriormente el Sistema Eléctrico del Estado Nueva Esparta C.A (SENECA) era la encargada de la comercialización y

distribución de energía eléctrica, esta situación fue transformada, cuando el estado venezolano, a partir del 2006, consideró el servicio eléctrico como elemento estratégico dentro de la política interna y retomo el control de las operaciones de las empresas del sector, con el objeto de procurar el bien común y el enlace de este servicio a todas las poblaciones; es por ello que las empresas de electricidad distribuidas a nivel nacional fueron sometidas a un proceso de nacionalización, quedando todas estas registradas bajo el mismo nombre, conocida actualmente como CORPORACION ELECTRICA NACIONAL (CORPOELEC).

De igual manera, CORPOELEC es una empresa eléctrica, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social. Este proceso de integración permite fortalecer al sector eléctrico para brindar un servicio de calidad, confiable y eficiente; y dar respuestas, como empresa del Estado, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el Gobierno Bolivariano.

También es de resaltar, que CORPOELEC realiza una serie de gestiones sociales dentro de las cuales se encuentran significativos proyectos en las áreas de generación, transmisión y distribución de energía, a través de la puesta en funcionamiento de grupos electrógenos de generación distribuida, unidades turbogeneradoras y centrales hidroeléctricas. Así mismo, está fortaleciendo el sistema de

transmisión y distribución de electricidad, a lo largo y ancho del territorio nacional.

De esta forma, cada obra inaugurada ofrece bienestar, calidad de vida y desarrollo, porque con un sector eléctrico fortalecido y eficaz, las comunidades tienen la posibilidad de materializar importantes proyectos socio-productivos para beneficio colectivo, entre los que se puede mencionar electrificación y alumbrado público, plantas potabilizadoras de agua, plantas lecheras, sistemas de riego, galpones para la cría de aves y ganado porcino y caprino, elaboración y comercialización de productos alimenticios, microempresas agrícolas, turísticas, de servicios, además, planifica y ejecuta importantes programas para los sectores más vulnerables de la población con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo a lo planteado, la corporación debe aplicar todas las medidas posibles, para obtener el mejor rendimiento o utilidad proveniente de la prestación del servicio de electricidad, llevando a cabo los procedimientos necesarios que conduzcan al cobro de las facturas pendientes, asegurándose que las cuentas por cobrar se hagan efectivas, evitando en la medida posible la suspensión del servicio y/o la incobrabilidad de la cuenta, ya que es herramienta imprescindible para la toma de decisiones, con miras de nuevas inversiones y mejoras del servicio para satisfacer las necesidades colectivas, además de promover la gestión social.

Ahora bien, las cuentas por cobrar de acuerdo a lo expresado por Catacora (1998:70):

...están compuestas por los derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por los diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha entregado a otras partes y sobre las cuales se tienen derechos de cobro.

En este sentido es importante que la corporación cuente con un departamento de cobranzas, que se encargue de efectuar los procedimientos aplicables al cobro de las deudas pendientes, además, de brindar diferentes opciones de pago a sus clientes para dicho cobro, es por ello que CORPOELEC dentro de su estructura organizativa cuenta con la unidad de cobranzas.

En este mismo orden de ideas Catacora (2005) al referirse a la estructura organizacional define que: *“es la forma que adopta una empresa para llevar a cabo todas sus funciones. A medida que la organización crece, se hace necesaria la existencia de una diferenciación en el trabajo, como consecuencia de la especialización de las actividades”*. Es por ello que la corporación debe incluir dentro de su organización, la separación y especificación de trabajo, donde cada uno de sus trabajadores pueda visualizar fácilmente su ubicación y función dentro de la empresa.

Por tal motivo, la corporación cuenta con un organigrama estructurado de forma vertical, en donde las unidades que lo componen se encuentran relacionadas entre sí, la máxima autoridad está representada por la junta directiva, seguidamente por la gerencia, la unidad de planificación, unidad de asuntos legales, unidad de finanzas, la unidad de recursos humanos, unidad de desarrollo social, unidad de



administración y servicios, unidad de seguridad, higiene y ambiente, unidad de telecomunicaciones e informática, unidad de prevención y control de pérdidas, unidad de asuntos públicos, además, de la gerencia se desprenden tres valiosas unidades las cuales son la unidad operativa de gestiones, la unidad operativa de transmisión y distribución y la unidad de operativa de comercialización, dirigida actualmente por el líder de la unidad operacional de comercialización.

Dentro de la unidad de gestión comercial se encuentra, la unidad de gestión de cobros de domiciliaciones bancaria, la cual nace de la necesidad de CORPOELEC de brindarle a los usuarios, además del pago por las taquillas, la opción de que puedan cancelar sus facturas a través de internet, transferencias y depósitos bancarios en las diferentes agencias afiliadas y a través del servicio domiciliado; este último surge como estrategia clave para garantizar el cobro rápido y efectivo de las deudas pendientes, y consiste en debitar de la cuentas bancarias o tarjeta de crédito del cliente el monto de la factura pendiente con el propósito de ofrecerle al usuario mayor comodidad.

En cuanto a la organización jerárquica específicamente de esta unidad se encuentra integrada respectivamente por un supervisor de cobranzas, además, de dos analistas de cobranzas; en donde el supervisor controla la unidad, asegurándose que el personal que labora en el departamento cumpla a cabalidad con sus funciones, igualmente elabora informes mensuales de los ingresos por concepto de consumo de energía e interés , procesa los cobros, realiza relaciones de ingresos diarios entre otras funciones; por otra parte los analistas de cobranzas envían facturas pendientes al banco, solucionan cobros erróneos,

atienden llamadas de clientes además, de brindarles atención personalizada, reciben y envían documentos al departamento de auditoría de ingresos, clasifican facturas por oficina comercial, descargan la información al sistema recibida de las diferentes agencias y de los clientes.

Por su parte, es necesario que el departamento de domiciliación bancaria aplique los procedimientos necesarios para el cobro de las facturas de sus clientes, pues estos son los que conllevarán a hacer efectivas estas cuentas; Melinkoff (1990: 28) expresa que *“los procedimientos son la realización de una serie de labores en forma organizada, guardando una sucesión cronológica en la manera de realizarlos”*. Es decir, son un conjunto de pasos específicos que establecen la forma de ejecutar una tarea encaminada al logro de un objetivo determinado.

De acuerdo a lo expresado, el procedimiento para el cobro de las cuentas por cobrar a clientes domiciliados o con débito automático comienzan a partir de que el cliente solicita la domiciliación del servicio de electricidad, cargando al sistema los datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria, previamente enviados al correo de la corporación, para luego ser debitados los montos facturados en periodos mensuales.

Según el manual de normas y procedimientos de la Unidad de Comercialización de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPORELEC) del estado Nueva Esparta (2004; 3) define, usuario con débito automático: *“es aquel usuario cuyo tipo de cuenta para el pago de sus facturas es con débito automático; esto permite que se extraiga el importe correspondiente a las facturas automáticamente de su cuenta*

*bancaria*". Por lo tanto brinda al usuario mayor comodidad y ahorro de tiempo al momento de cancelar su deuda, representando una ventaja tanto para el cliente como para la corporación.

Cabe destacar que, en la mayoría de los casos estos usuarios son temporadista que tienen su contrato de electricidad en el estado Nueva Esparta y que de alguna manera le es más conveniente el servicio de domiciliación ya que no permanecen constantemente en el estado, o usuarios residenciados que por motivos de comodidad solicitan el domicilio del servicio de manera de facilitar el pago del consumo, además que es más ventajoso para la empresa ya que el ingreso por consumo de energía es automático posteriormente generada la factura de cobro.

Una vez realizada la domiciliación del servicio de electricidad las facturas que se generen a partir de ese momento se irán debitando automáticamente a la tarjeta de crédito o cuenta bancaria; el procedimiento aplicado en la unidad de cobranzas para el cobro de las cuentas por cobrar a los usuarios domiciliados, consiste en enviar al banco la factura pendiente por cobrar al usuario a través del sistema computarizado utilizado por la corporación, llamado "OPEN SGC", luego se debita de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del usuario el monto de la factura pendiente de cobrar.

No obstante, en ocasiones los usuarios presentan saldo insuficiente, cambio, inactivación o bloqueo de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria, en estos casos el banco no puede hacer los cargos correspondiente, por esta razón devuelve la factura a la empresa a

través del sistema, y es cuando se procede a realizar todas las gestiones adicionales que conduzcan al cobro de la deuda.

Principalmente, los analistas de cobranzas realizan llamadas vía telefónica a los clientes para participarle que no se logró debitar el monto pendiente de su tarjeta o cuenta bancaria; seguidamente, se procede a realizar la actualización de los datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria si es el caso, o si es por insuficiencia de saldo se le informa al usuario que debe chequear el estatus de su cuenta o tarjeta para luego con su debida autorización proceder a cobrar la deuda a través del punto de venta que permanece en la oficina, cuando se actualizan los datos específicamente de la cuenta bancaria, se esperan los días jueves para reenviar nuevamente la factura al banco y que finalmente sea cobrada la deuda.

Sin embargo, existen casos en que los usuarios no consideran confiable suministrar los datos de su tarjeta de crédito vía telefónica, a pesar de que el analista de cobranzas le proporciona a este toda la información referente a su domicilio, con el fin de que se sienta más seguro, la cual se encuentra almacenada en la base de datos, es por ello que se les brinda la opción de enviar dichos datos al fax o correo de la corporación, este proceso puede tardar días e incluso semanas, debido a que el usuario en ocasiones no realiza la gestión de inmediato retrasando el cobro de la deuda.

De igual modo, existen otras vías para que los usuarios pueden cancelar su deuda, y es a través de depósitos especiales en los diferentes bancos afiliados a la corporación, (banco Banesco,

Venezuela y Provincial), sin embargo, estas instituciones bancarias no cuentan con un sistema compatible con el sistema OPEN SGC, lo que impide el cobro automático, por lo tanto deben enviar diariamente la información de los depósitos al correo de la empresa, debidamente identificados cada uno con el número de contrato del usuario, y una vez verificado el efectivo en la cuenta por el departamento de finanzas, estos son descargados al sistema por el analista de cobranzas, para luego ser declarados y validados.

Además, otro de los procedimientos aplicados para el cobro de las facturas a usuarios domiciliados son las transferencias bancarias únicamente a la cuenta corriente Banesco de la corporación y una vez realizada el usuario envía el soporte al correo o fax, la recibe el analista de cobranzas, posteriormente carga la información de manera manual al sistema, ya que este proceso no es automático, luego la declara y la valida a través del sistema OPEN SGC.

Finalmente, el analista de cobranza elabora dos copias de la relación de ingresos diarios por concepto de consumo de energía, además de los ingresos por concepto de interés, estas son revisadas por el jefe de la unidad de cobranzas y finalmente aprobada por el líder de la unidad de comercialización; seguidamente se envía una de las copias junto con los soportes de los ingresos de manera detallada a la unidad de control de ingresos y la otra copia de la relación de ingresos se envía al departamento de contabilidad.

Por lo anteriormente expuesto, es evidente que existen diversas limitaciones en la unidad de cobranzas que influyen negativamente en

el proceso para la gestión de las cuentas por cobrar a los usuarios con servicio de domiciliación bancaria; dentro de las debilidades que impiden la eficiencia de este proceso se tienen las siguientes:

- La ausencia de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas.

La unidad de domiciliación, no cuenta con un manual que describa las políticas y procedimientos que deben ejecutarse para efectuar las operaciones con las cuales pueda aumentar la eficiencia del personal que labora en el área y que permita tener un mejor control sobre las cuentas por cobrar.

- El cambio o vencimiento de la tarjeta de crédito, debido a que en los últimos meses las instituciones bancarias han estado realizando cambios del plástico de la tarjeta de crédito a sus clientes por motivo de la colocación de la tecnología chip, este proceso ha retrasado significativamente el cobro de las facturas, ya que en la mayoría de los casos los usuarios de CORPOELEC no participan a la unidad de cobranza de domiciliación bancaria dicho cambio.

Asimismo, conlleva a la aplicación de procedimientos adicionales, representando mayor tiempo de espera para hacer efectiva la deuda; además requiere mayor cantidad de personal para agilizar el proceso de actualización, sin duda esto genera un impacto negativo en la recaudación de ingresos representando una desventaja para los aportes e inversiones en proyectos socio

productivos que CORPOELEC como empresa del Estado debe hacer para ofrecer bienestar a los sectores más necesitados de la población.

- La inactivación de la cuenta o tarjeta de crédito; algunas veces los usuarios al no hacer uso de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, son desactivadas automáticamente lo que impide que el banco pueda cargar el monto de la deuda, por lo que este devuelve la factura por error en débito automático, siendo necesario comunicarse con el cliente para gestionar la activación de su tarjeta o cuenta bancaria, para así proceder a reenviar nuevamente la factura al banco, en consecuencia esta situación retrasa el cobro rápido del efectivo, ocasionando que la corporación deje de percibir los ingresos de manera oportuna y pueda utilizarlo como herramienta para invertir en la trabajos sociales, y contribuir al desarrollo socio económico.
- El cambio del número telefónico del cliente o la inexistencia del mismo, impide contactar al usuario para realizar las actualizaciones correspondientes y gestionar el cobro inmediato de las facturas por consumo en los casos de que el banco no pueda realizar el cobro automático, en algunos casos estos clientes no pueden ser contactados, generando la orden de suspensión de servicio.

En consecuencia la alta gerencia de la empresa se limita a tomar decisiones oportunas al no poder contar en el momento preciso con su propia fuente de financiamiento; decisiones,

encaminadas a nuevas inversiones para la generación, transmisión, distribución y comercialización, arriesgando la calidad del servicio prestado, además de la imagen de la corporación.

- La unidad de cobranzas posee más de siete mil quinientos (7.500) usuarios domiciliados, incrementando la cantidad de usuarios cada día, es por ello que se requiere de suficiente personal adiestrado para agilizar los procedimientos aplicados, sin embargo, esta unidad no cuenta con la cantidad de personal necesario para gestionar los cobros de manera más eficiente, lo que trae como consecuencia la sobrecarga de trabajo en una sola persona, además de mayor tiempo para lograr hacer efectivo el cobro de la deuda.

Por tal motivo la corporación presenta limitaciones para el cumplimiento de una de sus metas, la cual es lograr que todos sus usuarios estén domiciliados, adaptándose a las nuevas tecnologías para hacer efectivas las cuentas por cobrar de manera automática, además, de crecer a nivel corporativo y de operatividad.

- La corporación no cuenta con suficientes bancos afiliados para el cobro de las facturas, esto representa una desventaja cuando se trata de usuarios que poseen cuentas de bancos distintos a los adscritos y deseen domiciliar su servicio, debido a que la empresa deja de percibir un ingreso de manera automática al no poder domiciliar el servicio de electricidad, lo que genera que la empresa tenga que esperar que el usuario se dirija a las taquillas de las oficinas comerciales para lograr percibir el ingreso por consumo de energía, este proceso puede tardar mucho tiempo, por lo que



afecta la toma de decisiones en cuanto a mejoras del sistema eléctrico, contratación de más personal e inversiones en la gestión social.

- En algunos casos los usuarios no tienen interés de cancelar sus facturas pendientes debido a las consecuentes molestias que han ocasionado los recargos por consumo tan elevados que recientemente han sido muy frecuentes a raíz del ajuste de las franjas de consumo para los usuarios residenciales del país, ocasionando que los usuarios se rehúsen a cancelar un monto tan elevado, del cien y hasta del doscientos por ciento del consumo, por haber tenido un aumento con respecto al mes anterior, aunque esta problemática se escapa de las manos de la corporación, ya que la empresa por ser pública debe sujetarse a los reglamentos y leyes decretadas por el ejecutivo, no cabe duda que esto se ha convertido en una desventaja para la gestión de cobro por lo que afecta negativamente la imagen de la empresa y su actividad.

De continuar con las situaciones anteriormente descritas en las debilidades, la corporación dejará de percibir flujo de efectivo de forma inmediata y tendrá que disponer de mucho tiempo para lograr hacer efectivas las deudas e incluso más del que tarda en cobrarse las facturas de clientes no domiciliados, ya que la mayor parte de los usuarios con débito automático no permanecen en el estado, por ello no pueden dirigirse a las taquillas para cancelar la deuda en el tiempo correspondiente antes del vencimiento de la factura.

Consecuentemente, el retraso del cobro de las cuentas por cobrar podría poner en riesgo las condiciones financieras de la empresa, ya que estas representan la principal fuente de financiamiento de la corporación para la toma de decisiones, con miras de nuevas inversiones para mejoras del sistema eléctrico, además el no contar con el suficiente flujo de efectivo restringe la contratación de nuevo personal y limitaciones en las inversiones para la gestión social.

En este sentido, es fundamental para la corporación prestar un servicio de calidad, en donde el usuario pueda percibir la contraprestación y se sienta motivado a cancelar mensualmente el consumo de energía; por esta razón surge el interés de analizar los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar a los usuarios con débito automático, aplicados por la unidad de cobranzas de domiciliación bancaria de la CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL S.A.

## **1.4 Objetivo de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar a los usuarios con servicio de domiciliación bancaria aplicados en la Corporación Eléctrica Nacional S.A, (CORPOELEC), estado Nueva Esparta.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los aspectos generales de la Corporación Eléctrica Nacional S.A, estado Nueva Esparta.
- Describir los aspectos teóricos y legales relacionados con las cuentas por cobrar de la unidad de domiciliación bancaria de CORPOELEC.
- Describir los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar a usuarios con servicio de domiciliación bancaria aplicados en la empresa CORPOELEC.
- Comparar los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar aplicados en CORPOELEC con las bases teóricas y legales relacionadas.

## 1.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Son todas esas herramientas usadas por el pasante para extraer información valiosa para la elaboración del proyecto de pasantía. Al respecto, Arias, F. (2006:67) expresa lo siguiente: *“se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general.”*; por esta razón, para el cumplimiento de los objetivos planteados en este informe de pasantía se emplearon un conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron recolectar información necesaria y oportuna las cuales fueron utilizadas en el desarrollo de la misma. Dentro de las técnicas que se aplicaron se encuentran: la observación directa y participante, la entrevista semi-estructurada y la revisión documental.

### 1.5.1 Observación Directa y Participante

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y señalando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia; al respecto, Sabino C (1997:134), define la observación directa como *“aquellas a través de las cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social.”*

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2001:110) señala que la observación *“Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”*. Es decir, que el

pasante a través de esta técnica de recolección de datos pudo visualizar los hechos que ocurrieron en un determinado momento y tomar las notas pertinentes, de manera que pudo utilizar esta herramienta para el desarrollo de su trabajo.

### **1.5.2 Entrevista Semi-estructurada**

Este tipo de técnica de recolección de datos Hurtado, J (2000:452) expresa que *“consiste en formular preguntas de manera libre, con base en las respuestas que va dando el interrogado. No existe estandarización de formulario y las preguntas pueden variar de un interrogado a otro.”*, Es decir, es una herramienta utilizada para recabar información, con la cual se recogen una serie de datos de manera verbal a través de la realización de preguntas propuestas por el pasante, las personas encargadas de la contestación de las preguntas pueden ser el líder de la unidad de cobranzas, además del supervisor y ambos analistas de cobranzas, esto con el fin de ser utilizada para el desarrollo de este proyecto de pasantía.

Por otro lado, Sabino (2002:65) expresa: *“Es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas”*. Por esta razón, la entrevista es una técnica eficaz que fue necesaria para obtener información referente al tema, y fue apropiada para aplicarla al personal que labora en la unidad de cobranza de la empresa CORPOELEC, con la finalidad de recabar información pertinente y precisa de las actividades que llevan a cabo cada uno de ellos.

### **Al líder de la unidad de comercialización**

¿Funciones que usted lleva a cabo dentro de la unidad?

¿Cuál es su participación para el establecimiento de estrategias comerciales?

¿Cuál es su participación para la implementación de procedimientos para el cobro de deudas?

### **A la jefa de cobranzas**

¿Cuáles son sus funciones dentro del departamento?

¿Cuál es su participación para el establecimiento de procedimientos para el cobro de deudas?

¿Quién define las estrategias a implementarse en el departamento para el cobro de las deudas?

¿Cuáles son los procedimientos a seguir para el cobro de deudas con mucho tiempo de vencidas?

### **Analista de cobranzas**

¿Funciones que cumple dentro del departamento?

¿Cuál es su participación para el establecimiento de procedimientos para el cobro de deudas?

### **1.5.3 Revisión Bibliográfica**

Es una revisión de una serie de documentos necesarios para llevar a cabo el proyecto de pasantía fundamentada en una base teórica; Ángeles y Münch (199:51) señalan que la revisión documental *“Como la investigación bibliográfica realizada en diversos tipos de*

*escritos, tales como libros, documentos académicos, actas o informes, revistas, documentos personales (biografías manuales)*”.

Según Tamayo y Tamayo (2001:182) “*en ella se manifiesta la capacidad de profundización del investigador de acuerdo al fin que persigue, ya que aunado a la lectura y la reflexión se extraen los aspectos de utilidad para la investigación*”, es decir, consiste en toda aquella consulta realizada a documentos para la obtención de información necesaria en el desarrollo y elaboración del informe relacionada con el tema propuesto.

Con respecto al tema a tratar se obtendrá información y datos a través de fuentes bibliográficas y normativas legales que servirán para el logro del objetivo referido a la descripción de los aspectos legales y teóricos, así como la comparación de estos con los procedimientos aplicados en la unidad de cobranzas de domiciliación bancaria de la empresa CORPOELEC.

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

### **2.1 Reseña Histórica**

El sistema eléctrico del estado Nueva Esparta, CA. SENECA, es la empresa de servicio público encargada de la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica para la isla de Margarita e isla de Coche.

A mediados del 2007 Según Gaceta Oficial No. 38.746, el Ejecutivo Nacional publica el Decreto Presidencial N° 5330, con fecha 31 de Julio, PDVSA adquiere las acciones de la empresa transnacional CMS Energy, de la cual dependía antes Seneca, desde ese entonces comienza el proceso de tomar el control de una empresa que desde el año 1998 hasta el 2007 estuvo en manos extranjeras; es entonces que en octubre del 2007 el director ejecutivo de PDVSA Eudomario Carrullo direcciona y asigna la tarea de apoyo en la transición de empresa capitalista a una empresa de servicios públicos socialista, considerando el servicio eléctrico como elemento estratégico dentro de la política interna retomando el control interno del sector con el objeto de procurar, el bien común y el alcance de este servicio a todas las poblaciones.

Es así, como nace la sociedad anónima Corporación Eléctrica Nacional S.A., (CORPOELEC), con el objeto de reorganizar al sector eléctrico nacional, mejorar la calidad del servicio en todo el país, maximizar la eficiencia del uso de las fuentes primarias de producción de energía y en la operación del sistema para redistribuir las cargas y funciones de las actuales operadoras del sector. Ante la creciente



demanda y las exigencias del Sistema Eléctrico, el Ejecutivo Nacional crea al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (MPPEE) según gaceta oficial número 39.294, decreto 6.991, del 28 de octubre del 2009, a la cual se encuentra adscrita la corporación.

CORPOELEC S.A, se define como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de potencia y energía eléctrica. Es entonces que entre las estrategias mediatas, se decide el no modificar los cuadros de mando con la finalidad de no generar trastornos, garantizando así la operatividad, trabajando en mejoras para el área de generación, distribución y transmisión las cuales se encontraban deficitarias.

## **2.2 Ubicación**

CORPOELEC, se encuentra distribuida en todo el territorio nacional, como resultado del proceso de nacionalización de las empresas encargadas de la generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad del país, teniendo al mismo tiempo en cada estado, diferentes sucursales para así facilitar el pago y servicio de la electricidad a los usuarios; de tal modo, en el estado Nueva Esparta existen siete (7) sedes de comercialización dentro de las cuales se encuentra la sucursal de Boca de Rio, La Asunción, Villa Rosa, Porlamar, Coche, Juan Griego, todas estas solo prestan atención al usuario y la sede principal ubicada en Pampatar, en donde se encuentran las diferentes unidades administrativas además de prestar atención a los clientes.

El departamento de crédito y cobranzas de domiciliación bancaria, se encuentra en la sede principal de CORPOELEC S.A; la misma se encuentra ubicada en Pampatar, específicamente en la avenida principal de San Lorenzo, edificio Corpoelec, municipio Maneiro, estado Nueva Esparta.

### **2.3 Misión**

Según Chiavenato (2001:49) la misión organizacional se define como:

...toda organización se crea para cumplir la finalidad de ofrecer un producto o un servicio a la sociedad. La misión representa esta finalidad o propósito. En otras palabras, la misión es la razón esencial de ser y existir de la organización y su papel en la sociedad. La misión organizacional no es definitiva ni estática, pues experimenta cambios a lo largo de la existencia de la organización.

Partiendo de lo anteriormente dicho, la misión de una empresa es el propósito por el cual la organización trabaja día tras día con el fin de satisfacer las necesidades de la sociedad y cumplir las metas propuestas.

Es por ello que la misión de CORPOELEC es:

Desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, social y sostenible en todo el territorio a través de la utilización de tecnología en la vanguardia de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del sistema eléctrico nacional, integrando la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos

socialista, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del país.

## **2.4 Visión**

Chiavenato (2001: 50), define la visión organizacional como:

...la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir, de lo que pretende ser. Muchas organizaciones exponen su visión como el proyecto que le gustaría ser dentro de cierto periodo; por ejemplo cinco años. De esta manera, la visión organizacional indica cuales son los objetivos que deben alcanzarse en los próximos cinco años, para orientar a sus miembros en cuanto al futuro que la organización pretende transformar.

Asimismo, que la empresa CORPOELEC define su visión de la siguiente manera:

Ser una corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación de servicio público, garante del suministro de la energía eléctrica con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera. Con un talento humano capacitado, que promueve la participación de las comunidades organizadas en la gestión de la corporación, en concordancia con la política del estado para apalancar el desarrollo y el progreso del país, asegurando con ello la calidad de vida para todo el pueblo Venezolano.

## 2.5 Valores Corporativos

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

Cuando se habla de valores corporativos, se refiere a las costumbres, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como principios, es decir elementos propios de cada compañía, dependiendo de sus características competitivas, las condiciones de su entorno, y de lo que esperan sus clientes; Como lineamientos que orientan la razón de ser de la empresa, se cuentan:

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

Estos valores no se encuentran definidos en la actualidad por CORPOELEC. Sin embargo la corporación toma en cuenta los siguientes valores usados antiguamente por SENECA para el desempeño de sus actividades:

- Ética y conducta impecables

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

- Satisfacción del usuario

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

- Productividad social

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

- Desarrollo de los trabajadores y trabajadoras

La empresa tiene la obligación de entrenar y capacitar a su gente, a fin de alcanzar un nivel de trabajo competente y motivado. Las políticas de la compañía, procedimientos y programas deben ser flexibles y efectivas, para que los empleados que tengan el entusiasmo de contribuir tanto con el éxito de la compañía como con el crecimiento

personal, les sea dada la oportunidad de crear valor y desarrollar su creatividad.

- Seguridad

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

- Crecimiento y desarrollo

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

## **2.6 Objetivo**

El objetivo de una empresa según Chiavenato (2001:50) *“es una situación deseada que ella pretende alcanzar”*. Es decir, las meta, propósitos, o fines que una organización desea lograr en un futuro utilizando líneas estratégicas y recursos necesarios que esta considere necesarios.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa (CADAPE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE,

La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAL, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas. En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

## **2.7 Principios Ambientales de CORPOELEC**

Los Principios Ambientales de una organización, son su compromiso con el desarrollo sustentable de la nación, de la región y del planeta.

CORPOELEC, en materia ambiental, representa un ejemplo mundial ya que es una de las pocas empresas, que declara sus principios ambientales mucho antes que su filosofía de gestión corporativa. Esto implica que sus decisiones diarias, tanto estratégicas como operacionales, estarán basadas y apegadas a los valores y objetivos expuestos en dichos principios. Por consiguiente, los 7 Principios Ambientales de CORPOELEC, son la obligación de responsabilidad ambiental que adquirimos como organización y que implica compromisos para su directiva, trabajadoras y trabajadores, contratistas y proveedores.

Estos principios ambientales son la esencia de la filosofía de gestión de CORPOELEC. Ellos son garantía de que la Corporación supeditará sus actividades a la sostenibilidad ambiental a través del ejercicio armónico de sus operaciones y teniendo como norte la libertad,

la equidad, la igualdad, la justicia, la paz y el bien común, de todo individuo, familia, organización, comunidad y región donde actúe la organización.

- Desarrollar una Gestión Ambiental dirigida a potenciar los efectos positivos y a minimizar los impactos negativos sobre el ambiente, que puedan generar nuestras actividades.
  
- Cumplir con la legislación ambiental venezolana y los compromisos ambientales internacionales suscritos por la República, así como desarrollar y aplicar normas propias para alcanzar y mantener altos niveles de desempeño ambiental corporativo.
  
- Promover la participación activa de la población en la gestión ambiental de la Corporación, mediante la ejecución de programas socios ambientales, dirigidos a mejorar la calidad de vida de las comunidades a través del manejo sustentable de los recursos naturales.
  
- Garantizar la toma de decisiones más acertadas sobre nuestro entorno ambiental y socio cultural, a través de un equipo humano altamente calificado y del uso de una adecuada plataforma tecnológica de información y gestión del crecimiento.



- Contribuir a la gestión sustentable de la energía, a través de la implementación de Programas de Educación Ambiental dirigidos a los trabajadores y trabajadoras, proveedores, contratistas, usuarios y usuarias, y comunidades.
- Promover la aplicación de tecnologías alternas de generación eléctrica que operen con altos estándares de ambiente, seguridad y salud, con la finalidad de contribuir al desarrollo sustentable de la nación.
- Contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población garantizando la inserción de la variable ambiental en los procesos y proyectos de generación, transmisión, distribución y comercialización, en todas sus fases, y demás actividades de la organización.

## **2.8 Estructura Organizativa**

La estructura organizativa de una empresa. Es una herramienta esencial para el desarrollo de la misma, pues es a través de ella que se puede establecer un mecanismo que permita que se cumpla de manera correcta y eficiente los planes que una organización tiene; además, permite visualizar mejor las funciones y responsabilidades del personal de la empresa, basado en niveles jerárquicos; de este modo Melinkoff (1990:35), señala que:

... se crea para organizar funciones, las actividades y para cumplir con los deberes y las responsabilidades de los

componentes sociales de la organización. A través de la estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de estas, las distintas posiciones de la estratificación jerárquica.

En tal sentido CORPOELEC presenta una estructura organizativa de orden vertical y de modo descendente desplazándose de arriba hacia abajo, encabezada principalmente por la junta directiva, posteriormente por la gerencia, la unidad de planificación, unidad de asuntos legales, unidad de finanzas, la unidad de recursos humanos, unidad de desarrollo social, unidad de administración y servicios, unidad de seguridad, higiene y ambiente, unidad de telecomunicaciones e informática, unidad de prevención y control de perdidas, unidad de asuntos públicos, igualmente, de la gerencia se desglosan la unidad operativa de gestiones, la unidad operativa de transmisión y distribución y la unidad de operativa de comercialización, dirigida por el líder de la unidad operacional de comercialización.

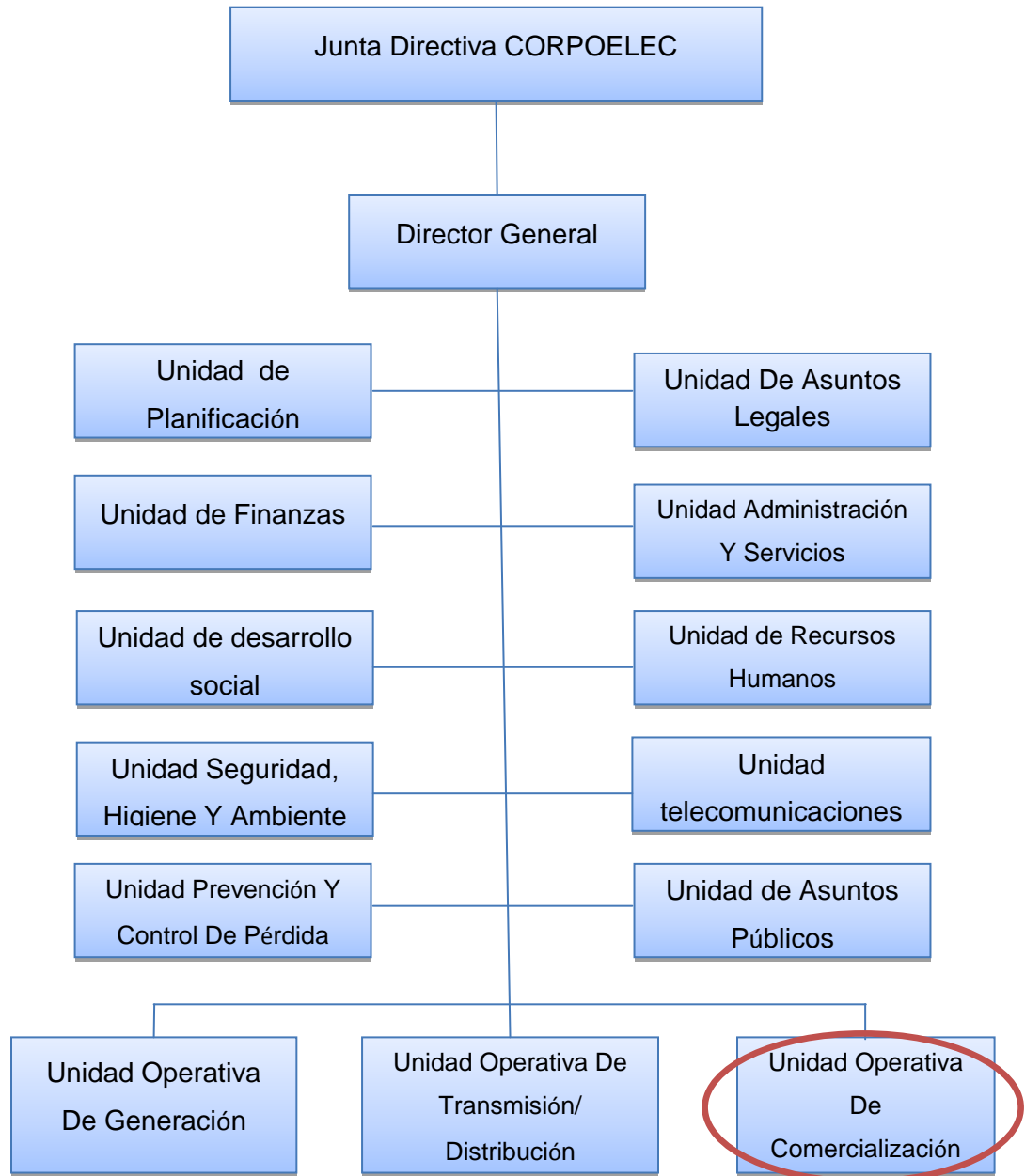
Siguiendo con la unidad operativa de comercialización, la misma se encuentra integrada por el equipo de atención al usuario, equipo de gestión comercial y equipo de soporte comercial, cada una dirigida por el líder del área; al mismo tiempo la unidad de comercialización cuenta con el departamento de apoyo técnico administrativo, además, de planificación y control de gestión comercial.

De igual forma, de la unidad gestión comercial se desprenden el departamento de coordinación de servicios técnicos y la coordinación de atención y cobranzas, siendo esta última apoyada por el departamento de control de ingreso y responsable de la unidad de

gestión de organismos oficiales / grandes clientes y la unidad de gestión de cobros.

Dentro de la unidad de gestión de cobros se encuentra el departamento de gestión a clientes masivos / externas e incobrables y el departamento de domiciliación bancaria, en cuyo departamento fue donde se realizaron todas las actividades concernientes a la ejecución de la pasantía. (Figura 1).

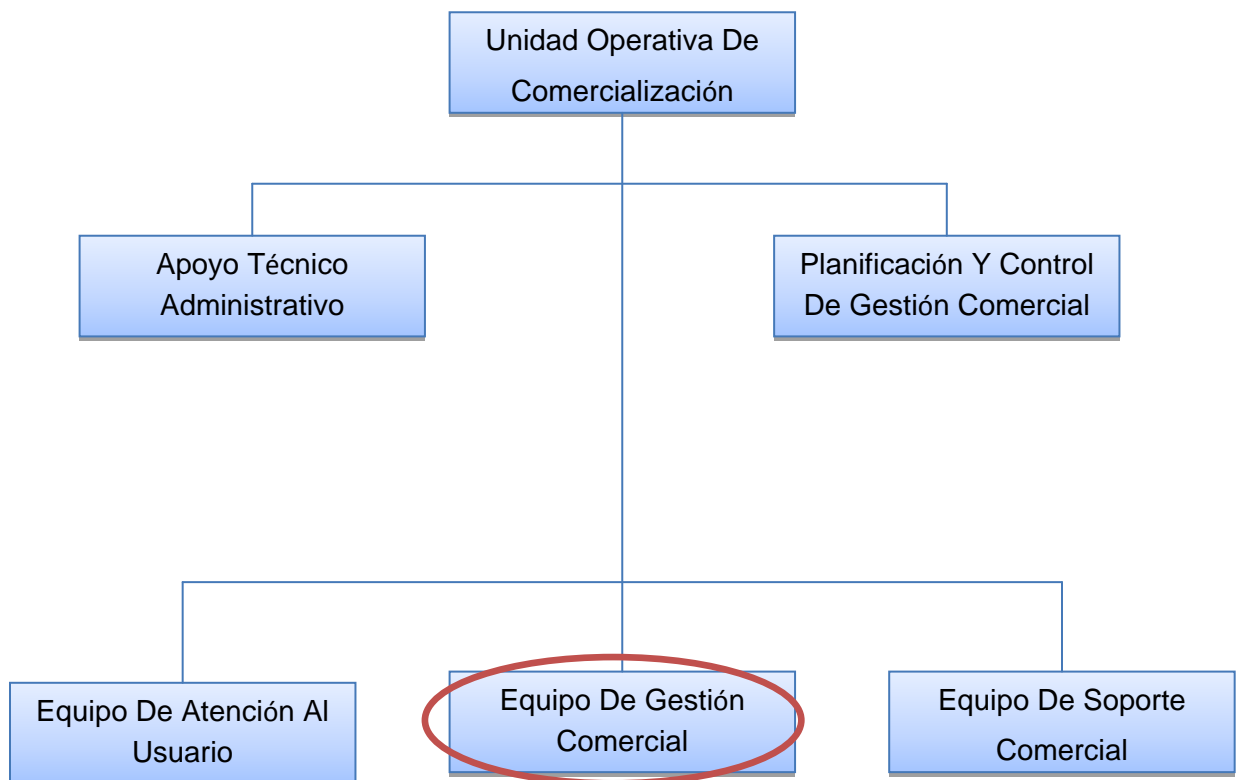
**Figura 1. Estructura Organizativa de CORPOELEC**



**Fuente:** CORPOELEC S.A. (2012).

Dentro de la unidad operativa de comercialización se encuentran los departamentos de apoyo técnico, planificación y control de gestión comercial, además, se cuenta con el equipo de atención al usuario, equipo de soporte comercial y el equipo de gestión comercial, el cual se encuentra liderado por el supervisor de crédito y cobranzas. (Figura 2).

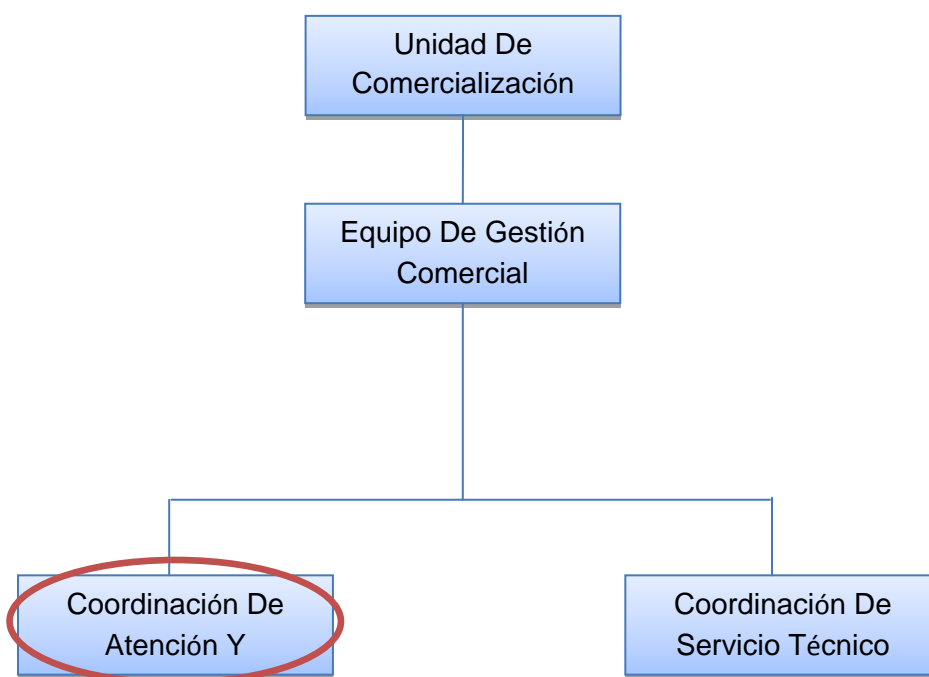
**Figura 2. Estructura Organizativa de la Unidad Operativa de Comercialización de CORPOELEC**



**Fuente:** CORPOELECS.A.(2012).

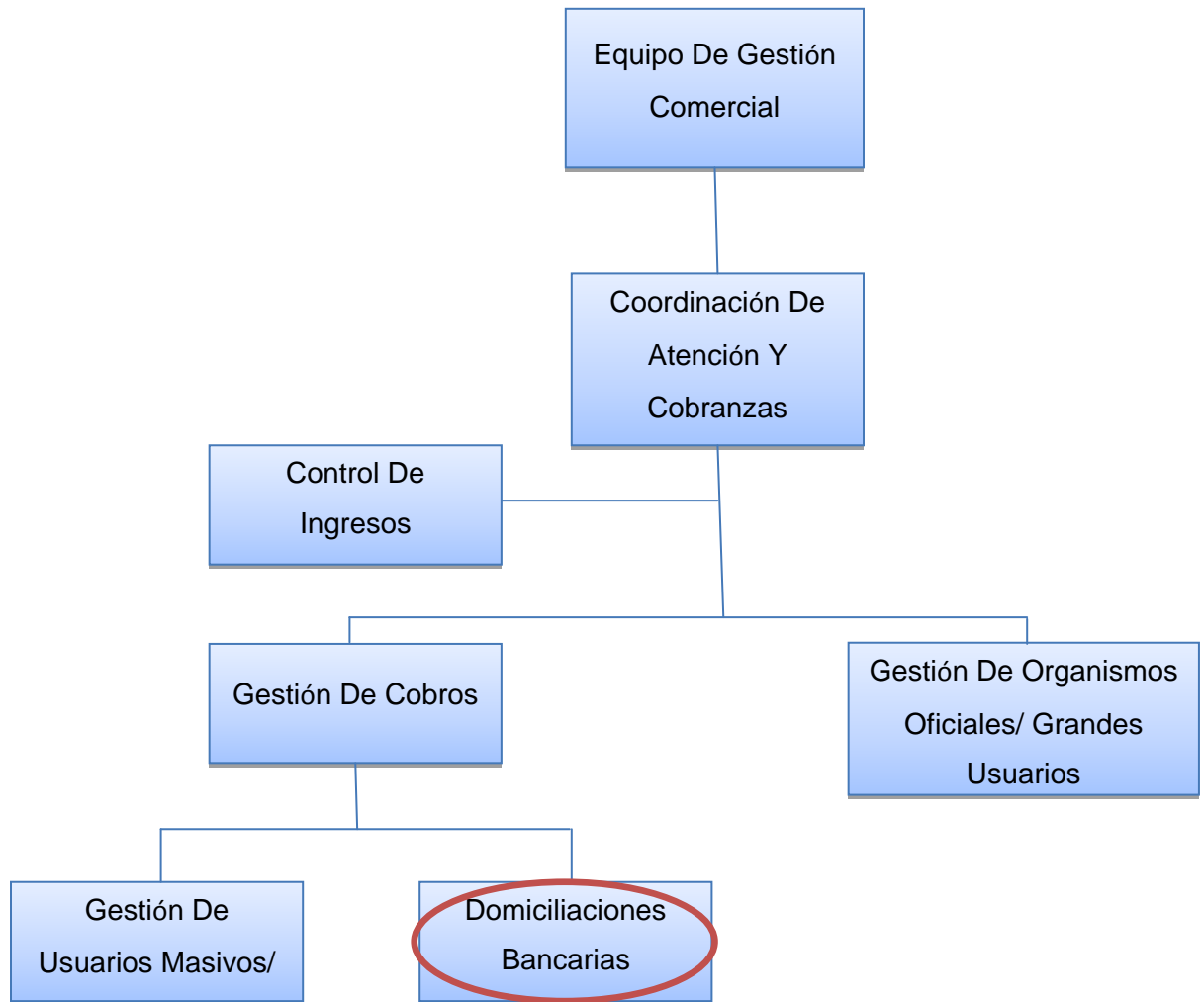
El equipo de gestión comercial se encuentra subordinado por la coordinación de servicio técnico y la coordinación de atención y cobranzas. (Figura 3).

**Figura 3. Unidad Operativa de Comercialización Equipo de Gestión Comercial**



**Fuente:** CORPOELEC S.A. (2012).

**Figura 4. Unidad Operativa de Comercialización Equipo de Gestión Comercial**



**Fuente:**CORPOELECS.A. (2012).

Dentro del departamento de gestión de cobros se encuentran las unidades de gestión a usuarios masivos y la unidad de domiciliaciones bancarias, en cuya unidad fue donde se ejecutó la pasantía,

desempeñando diversas funciones concernientes al departamento. (Figura 4).

- **Gestión Usuarios Masivos**

Esta unidad tiene como función gestionar el cobro de las facturas a aquellos usuarios que se encuentran en condición de morosos y que realizan el pago de sus facturas por taquilla en las oficinas comerciales.

- **Domiciliación Bancaria:**

Se encarga de tramitar al usuario todo lo concerniente a la domiciliación a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito, además de gestionar el cobro de las facturas pendientes de pago, realizando llamadas telefónicas a los diferentes clientes en condición de moroso para debitar de su cuenta en monto adeudado.

### **2.8.1 Unidad de Domiciliación Bancaria**

La unidad de domiciliación bancaria del departamento de crédito y cobranza nace a raíz de la necesidad de brindarle al usuario mayor eficacia, comodidad, rapidez y seguridad al momento de cancelar sus facturas pendiente de pago por la prestación del servicio de electricidad.

El servicio de domiciliación bancaria permite a los clientes realizar el pago de su factura a través de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, de tal manera que el individuo no tenga que dirigirse a la oficina comercial para realizar la cancelación del servicio como se haría de la forma tradicional, de este modo el usuario ahorra tiempo y puede estar

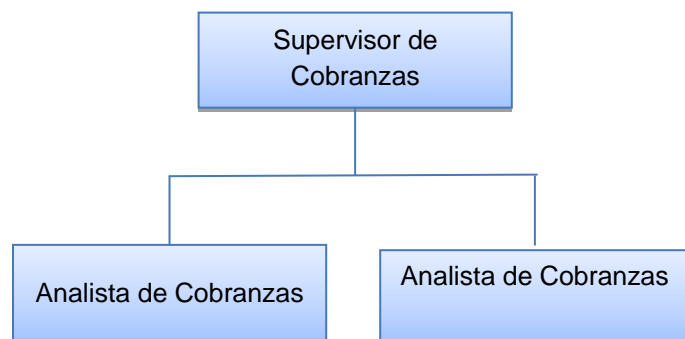


al día con sus facturas desde cualquier parte que se encuentre dentro o fuera del país.

Adicionalmente, CORPOELEC ofrece a los usuarios domiciliados o no, la opción de cancelar el pago del servicio, además de las taquillas comerciales, a través de transferencia bancaria, depósitos y vía on line desde la página de internet Mis Facturas.com; en donde el personal de la unidad de domiciliación tienen la responsabilidad de procesar estos cobros independientemente del modo de pago.

Además, la unidad de domiciliación cuenta con un supervisor de cobranzas y dos (2) analista de cobranzas, los cuales trabajan en conjunto, cumpliendo cada uno con una serie de funciones específicas con la finalidad de que el departamento opere eficientemente de manera que los usuarios puedan mantenerse satisfechos (Figura 5).

**Figura 5. Estructura Jerárquica de la Unidad de Domiciliación Bancaria**



**Fuente:** Acosta,(2012).

Cabe destacar que la unidad de domiciliación bancaria no cuenta con una estructura jerarquica del personal que labora en este

departamento, es por ello que se ilustra en la figura anterior una representación de los subordinados del supervisor de cobranzas.

## **2.8.2 Funciones del Personal de la Unidad de Domiciliación Bancaria**

### **-Supervisor de cobranzas**

- ✓ Supervisión del área: asegurándose de que los analistas estén cumpliendo con las labores asignadas, además, de que todo marche eficientemente dentro del área.
- ✓ Procesar los cobros por teclado abierto, notas de débito y transferencia: introduce al sistema toda la información referente al pago de las facturas, una vez recibido del banco la lista de usuarios, o el comprobante de las transferencias identificadas con el número de suministro, esto se procesa y el usuario queda solventes.
- ✓ Elaborar relación de ingreso diario y liquidación de caja sede principal: relaciona los ingresos diariamente, provenientes de grandes clientes, organismos oficiales y de clientes domiciliados de las distintas formas de pago una vez recibido los cierres del total de ingresos y reportes de ingresos.
- ✓ Control y seguimientos de las remesas enviadas y devueltas: verifica a través del sistema y asegura que las remesas enviadas al banco hayan sido cobradas y en el caso de que sean devueltas debe reenviarlas nuevamente.

- ✓ Relación con clientes externos e internos: mantiene comunicación con los clientes, para conocer las necesidades y quejas de los usuarios relacionadas con el cobro y la prestación del servicio.
- ✓ Elaboración de informes mensuales: realiza informes cada mes, en donde se relacionan los ingresos semanales, comparaciones de un mes con respecto a otro, conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Atención personalizada a usuarios: atiende al usuario personalmente en la oficina para tramitarle la domiciliación o alguna actualización.

**-Analista de cobranzas**

- ✓ Envío y descargo de remesas: envían las facturas de los clientes domiciliados a través del sistema computarizado para que sean cobradas por el banco, y descargan la información de las facturas cobradas para la solvencia del usuario.
- ✓ Descarga los puntos cobros por taquillas off line (Banco, Mis Facturas.com, y los depósitos del interior): descargan toda la información concerniente a los pagos realizados a través de transferencias, depósitos, vía internet, para luego ser procesados en el sistema.

- ✓ Solucionar cobros erróneos: ubican a través del sistema los cobros duplicados, cobros a usuarios que se encuentran solventes o algún error en la factura, para ser corregidos generando notas de crédito o débitos según sea el caso, evitando así algún reclamo.
- ✓ Atención personalizada a usuarios: atiende al usuario personalmente en la oficina para tramitarle la domiciliación o alguna actualización.
- ✓ Atención llamadas telefónicas: realizan y reciben llamadas de los clientes, para actualizar datos, informarle de su deuda, corte de servicio u alguna otra información con respecto a la domiciliación.
- ✓ Recibir y enviar documentos al departamento de control de ingresos: reciben información relacionada con las cuentas por cobrar que se han hecho efectivo para procesarlas en el sistema, de igual modo envían documentos para que el departamento de auditoría de ingreso asegurándose así de que el efectivo realmente ingreso a la cuenta de la empresa.
- ✓ Controlar las nuevas domiciliaciones realizadas por las diferentes oficinas comerciales: reciben documentos de las diferentes oficinas comerciales referentes a los nuevos clientes domiciliados para que sean verificadas en el sistema y corregidas si es el caso.

- ✓ Clasificar y enviar facturas de clientes domiciliados a las distintas oficinas: descargan del sistema las facturas de pagos de los clientes domiciliados de todas las oficinas, luego la clasifican por sede y las envían con el personal encargado de la entrega de facturas.
  
- ✓ Enviar información a Mis Facturas.com y Banesco: envían la información de los clientes solventes y pendientes de pago al banco para que sean cobradas.

## **FASE III. ASPECTOS TEÓRICOS Y LEGALES RELACIONADOS CON LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA UNIDAD DE DOMICILIACIÓN BANCARIA DE CORPOELEC**

### **3.1 Aspectos Teóricos Aplicados por la Unidad de Domiciliación Bancaria**

Dentro de los aspectos teóricos, se definirán diferentes conceptos básicos para el desarrollo y entendimiento del trabajo de grado, puesto que existen muchas terminologías usadas solo por la empresa en cuestión, los cuales han sido extraídos de los manuales existentes actualmente.

Atendiendo a esto, una empresa es un sistema conformado por una serie de recursos financieros, materiales y humanos, los cuales interactúan entre sí para lograr objetivos propuestos. De igual modo, existen empresas públicas, privadas y mixtas, donde la diferencia radica en el origen del capital invertido para el funcionamiento de la misma, las cuales se definirán con base académica en el desarrollo del presente.

#### **3.1.1 Empresa**

Una empresa es una unidad económico-social integrada por un conjunto de elementos financieros, humanos, materiales y técnicos, con el objeto de prestar un determinado servicios o la compra-venta de bienes para cubrir las necesidades demandadas. Münch y García (1990:42), expresa que la empresa es un “Grupo social en el que, a

*través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y / o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad".* Es decir, el capital que es invertido para la puesta en marcha de la empresa es administrado eficientemente, de manera que se cumplan con los objetivos planteados, y satisfacer las necesidades colectivas.

### **3.1.2 Empresa Pública**

Son las empresas en donde el capital es propiedad del Estado. Para Catacora (2005:61) las empresas públicas *"son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del estado. Ejemplos: los hospitales departamentales, los colegios nacionales."* Es decir, el capital invertido para su operatividad es proveniente de la actividad del Estado, de esta manera puede prestar los diferentes servicios para cubrir los intereses sociales.

### **3.1.3 Empresas de Servicios**

Las empresas tanto públicas como privadas pueden dedicarse a la compra y venta de bienes o pues bien, a la prestación de servicios; CORPOELEC Nueva Esparta, es una empresa del Estado dedicada a distribuir y comercializar energía eléctrica, es decir presta servicios públicos para satisfacer las necesidades de la colectividad; según Catacora (2005:61), las empresas de servicios *"son las empresas que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad, ya sea salud, educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros y otros servicios"*.

### **3.1.4 Servicio Eléctrico**

Según el manual de normas y procedimientos de la Unidad de Comercialización de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta (2004; 4) *“Es la actividad prestacional ejercida por el Estado, destinada a satisfacer la necesidad de suministro de energía eléctrica a la colectividad para garantizar el desarrollo integral del país”*. En tal sentido, CORPOELEC es la única empresa pública a nivel nacional encargada de la generación, distribución y comercialización del servicio de electricidad, siendo el Estado el responsable de garantizar a todos los venezolanos la prestación del mismo.

### **3.1.5 Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan una parte de los activos o derechos que una empresa posee, la cual se genera a partir de las ventas o prestación de servicios a crédito; según Brito (1999), las cuentas por cobrar: *“Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.”* En CORPOELEC, la mayor parte de las cuentas que se generan por la prestación del servicio de electricidad, son éstas, puesto que el usuario cancela la factura al mes siguiente de haber gozado del servicio de electricidad, lo que conlleva a que la empresa este constantemente realizando todas las gestiones necesarias para hacer efectivas las cuentas por cobrar.



### **3.1.5.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

- Las provenientes de la venta de bienes y servicios.
- Las no provenientes de la venta de bienes y servicios.

Las cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios, según Brito (1999) *“Son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.”* Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y pertenecen al balance general, específicamente al grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses, de ser así se clasificaran en los activos a largo plazo.

Por otro lado las cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito, Brito (1999), define que *“Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.”* este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificadas en el balance general el grupo de activos circulantes, siempre que se esperen dentro del ciclo normal de

operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado anteriormente es de doce meses generalmente.

Además, de acuerdo con la naturaleza de la transacción que las originan, las cuentas por cobrar no provenientes de las ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas en dos grupos, las cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo y cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Adicionalmente, están las cuentas por cobrar no provenientes de ventas que se cobraran en efectivo, las cuales se refieren a los derechos que serán cobrados en efectivo; el origen de estas cuentas es muy variado. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Cuentas por cobrar a trabajadores
- Intereses por cobrar
- Alquileres por cobrar
- Reclamaciones por cobrar
- Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros
- Reclamaciones por cobrar a proveedores
- Reclamaciones judiciales por cobrar
- Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos
- Regalías por cobrar
- Cuentas por cobrar accionistas
- Dividendos pasivos por cobrar
- Dividendos por cobrar sobre inversiones

Por otra parte, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas que serán cobradas en bienes diferentes de efectivo, pertenecen a este

grupo aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, este se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente al efectivo; entre ellos se puede mencionar:

- Reclamaciones a proveedores
- Anticipos a proveedores
- Anticipos a contratistas

### **3.1.5.2 Normativa Contable**

Las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) están orientadas a estandarizar la preparación, presentación y tratamiento de la información financiera del sector público.

En el ámbito internacional, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) ha desarrollado a través de la Junta de Normas Contables Internacionales para el Sector Público, las 27 normas que actualmente existen como referencia, cuya implementación busca mejorar la calidad de la información y armonizar su presentación a nivel mundial.

Las entidades del sector público usan una amplia gama de instrumentos financieros, desde simples, como las cuentas por pagar por cobrar, a los más complejos; la NICSP 15, es la norma referida a los instrumentos financieros, la cual tiene el objetivo de mejorar la comprensión que los usuarios de los estados financieros tienen sobre el significado de los instrumentos financieros, se encuentren reconocidos dentro o fuera balance, para la situación financiera, rendimiento y flujos de efectivo del gobierno u otra entidad del sector público.

### **3.1.6 Políticas de Crédito y Cobranzas**

Las políticas de créditos y cobranzas, son el conjunto de lineamientos que le permite al departamento de cobranzas disminuir los riesgos en cuanto al cobro de las deudas y cumplir con los objetivos de la empresa de forma eficiente.

Según Horne (1997:411):

Las políticas de créditos y cobranzas de una compañía involucran varias decisiones: (1) la calidad de la cuanta aceptada, (2) el periodo de crédito, (3) el descuento concedido en el pago efectivo, (4) cualquier termino especial con las fechas estacionales, (5) el nivel de gasto por cobranza en cada caso, la decisión debe involucrar una comparación entre las posibles ganancias que pueden surgir de un cambio en la política y el costo del mismo.

En tal sentido, toda empresa debe contar con manuales donde establezca las políticas internas de las distintas áreas, siendo fundamental que posea una serie políticas de crédito, ya que a partir de éstas la organización puede tomar decisiones donde se pone en riesgo el bienestar de la misma.

#### **3.1.6.1 Procedimientos de las Políticas de las Cuentas por Cobrar**

Dentro de los procedimientos que se encuentran inmersos en las políticas de cuentas por cobrar están:

El establecimiento de políticas de créditos, donde deben efectuarse los siguientes pasos:

- Se debe efectuar una revisión detallada del potencial de la solidez del cliente antes de extender el crédito.
- A medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito.
- Se deben tomar en cuenta los patrones del mercado.
- Se debe determinar la cantidad y los plazos del crédito que se otorga a los clientes.

Además, el Establecimiento de Políticas Respecto a Facturación, en el cual deben tomarse en cuenta los procedimientos siguientes:

- Las ventas grandes deben facturarse inmediatamente.
- A los clientes se les debe facturar las mercancías cuando se procesa el pedido y no cuando se despacha.
- La facturación por servicio se debe hacer en forma provisional o inmediatamente antes de prestar el servicio.

Adicionalmente, el establecimiento de políticas en relación a cobros, el cual se debe manejar de la siguiente manera.

- Las cuentas por cobrar deben madurarse para identificar las morosas y los clientes de alto riesgo.
- Se deben intentar esfuerzos de cobro al primer signo de falta de solidez financiera del cliente.
- Descuento por pronto pago.

-Descuento cuando los pagos sean en efectivo.

Cabe destacar, que éstas políticas están flexibles a cambios e incorporación de alguna u otra según la necesidad de la empresa considerando ciertas variables tales como su magnitud, naturaleza y estructura de la empresa; en el caso de CORPOELEC, por su naturaleza, muchas de estas políticas no son vinculantes, puesto que, el consumo de electricidad es facturado cada treinta (30) días, el cual puede ser cancelado al término de ese periodo, sin otorgamiento de descuento en el caso de que el usuario tenga un crédito en la empresa o pague la factura antes de la fecha de vencimiento.

### **3.1.6.2 Soportes de las Cuentas por Cobrar**

Los soportes contables se refieren a todos aquellos documentos que evidencian la existencia y movimiento de una determinada partida. Una venta a crédito debe estar debidamente respaldada por su respectivo documento o factura. Greco, (2007:236) define factura como: *“Documento comercial o comprobante que permite individualizar correctamente una operación de venta de un bien o servicio, de uso habitual en la actividades del sujeto emisor del mismo y fuente de registración, sea por una compra o por una venta”*.

En este sentido, los soportes mayormente usados por la unidad de cobranzas de CORPOELEC son facturas originales, facturas rectificadas, estados de cuenta, históricos de consumo, notas de débito, notas crédito, comprobantes, entre otros, los cuales son usados como respaldo, debido a que esta empresa maneja gran cantidad de cuentas

por cobrar a clientes; sin embargo, existen casos que no quedan respaldados de las operaciones realizadas por los usuarios, puesto que, muchas de estas se realizan a través de las páginas de internet.

### **3.1.7 Control**

El control es una medida que toman las empresas, de manera que esta pueda verificar en cualquiera de los departamentos que los planes u objetivos propuestos se estén cumpliendo a cabalidad, además, poder detectar algún fraude, error u omisión. Reyes (2002:335) expresa que el control *“Es la medición de los resultados actuales o pasados, en relación con los expresados, ya sea total o parcial, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes”*. Según Catacora, (2005:239), define que el control *“Es la inspección, comprobación, intervención, dirección o mando que regula un procedimiento normal”*. En otras palabras, el control es la verificación de que las metas planteadas por la empresa se hayan cumplido conforme a lo planificado.

#### **3.1.7.1 Control Interno**

El control interno, son todas esas medidas adoptadas por la empresa para proteger y resguardar los activos y promover la eficiencia de las operaciones; Según Catacora. (1998:238), el control interno: Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Al respecto, Horngren y Harrison (1997:379), expresa que el control interno “*es el plan organizacional y todas las medidas correctivas diseñadas para salvaguardar los activos, motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa y asegurar los registros contables exactos y confiables*”. Es decir, que a través de apropiados controles internos, se puede lograr la eficiencia y transparencia en las distintas operaciones, además del resguardo de los bienes de la empresa.

Por su parte, Holmes (1999:310) de La Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela, define que:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que, el control interno consiste en todas las medidas utilizadas por la empresa, con el fin de resguardar sus bienes y recursos contra el fraude, pérdidas, además, de alcanzar la eficiencia de las operaciones de la empresa y promover la precisión y autenticidad de las operaciones; es decir, el control interno abarca todas las actividades de una organización.



De igual forma, las empresas deben tomar en cuenta el principio de separación o segregación de funciones siendo este, uno de los más relevantes y esenciales para maximizar la eficacia del control interno, este se refiere a que ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una misma transacción desde el comienzo hasta el final, precisamente para evitar algún tipo de error, fraude o colisión.

### **3.1.7.2 Control de las Cuentas por Cobrar**

El Control Interno de las Cuentas por Cobrar, según Catacora (1998:65), “*Son los procedimientos detallados para el control de las Cuentas por Cobrar y Documentos por Cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización*”. Sin embargo, deben ser empleados diferentes los que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de las mercancías, la recepción de los cobros, facturación, registro contable.

En algunos casos resulta práctico que para evitar la pérdida del efectivo en su totalidad, se recurre a las Cuentas por Cobrar, con la finalidad de controlar los ingresos que proceden de la prestación de servicio realizado; A continuación se destacan algunas medidas de control interno:

- La facturación debe estar numeradas consecutivamente.
- La persona encargada de aprobar cualquier tipo de cobranzas de algunas cuentas, no debe tener ningún vínculo con quien lleva el efectivo.

- La suma de los saldos de los clientes debe compararse mensualmente con el Auxiliar de Cuentas por Cobrar, los Efectos por Cobrar y con las Cuentas de Control de Mayor General.

Por lo anterior, es imprescindible que las empresas implementen las diferentes medidas de controles internos aplicables a las cuentas por cobrar y aún más tratándose de CORPOELEC ya que en su mayoría manejan este tipo de cuentas, por lo que la empresa depende en gran magnitud del cobro de las misma para su operatividad y funcionamiento.

Así mismo, en la unidad de cobranza de domiciliación bancaria, se gestionan constantemente la cuentas por cobrar, originadas de la prestación de servicio de electricidad, siendo esta una de las funciones principales del departamento, es por ello que es significativo la aplicación de adecuados controles, que permitan el cobro eficaz de las deudas pendientes de los clientes domiciliados, permitiendo así la plena satisfacción de los usuarios y la excelencia en la operatividad de la unidad.

### **3.1.8 Definiciones de Términos usados en CORPOELEC**

Los siguientes términos son usados netamente por la empresa, específicamente en el departamento de cobranzas, las cuales fueron extraídas del manual de normas y procedimientos de la Unidad de Comercialización de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) del estado Nueva Esparta (2004:3,4).

- Agente autorizado de cobro

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

- Usuario

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

- Usuario con débito automático

Es aquel cliente cuyo tipo de cuenta para el pago de sus facturas es con débito automático; esto permite que se extraiga el importe correspondiente a las facturas automáticamente de su cuenta bancaria.

- Usuario especial

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

- Usuario normal

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

– Comercialización

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

– Distribución

Es una de las actividades del sistema eléctrico que consiste en el suministro de electricidad desde los puntos de entrega de los generadores o la red de transmisión, hasta la acometida en el punto de suministro, mediante el uso de subestaciones, líneas, transformadores, equipos de control, así como otros necesarios para su operación y mantenimiento.

– Remesa

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

– Titular de pago

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

– Contrato

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

– Medidor

Son los equipos instalados en los puntos de suministro de energía con los cuales se registran el consumo de energía eléctrica.

– Sector eléctrico

Es el conjunto de actores y agentes involucrados directa o indirectamente en la prestación del servicio, que concurren en la conformación de acciones para satisfacer las necesidades en el suministro de electricidad.

– Suministro

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

– Transmisión

Es una de las actividades del sistema eléctrico que consiste en el transporte de electricidad desde los puntos de entrega de la generación hasta los puntos de recepción de la red de distribución, mediante el uso

de líneas, subestaciones y equipos necesarios para la transformación y control de los niveles de tensión, así como los equipos requeridos para su operación y mantenimiento.

- Número de identificación de suministro (NIS)

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

### **3.2 Aspectos Legales Aplicados de la Unidad de Cobranza de CORPOELEC**

Las leyes Venezolanas son el marco legal bajo el cual se fundamenta la política gerencial de CORPOELEC; ya que Tiene el fiel compromiso de mantener y mejorar cada día la calidad en la prestación del servicio eléctrico, para garantizar la satisfacción de los usuarios y usuarias, es así como cumple con los instrumentos jurídicos regulatorios vigentes desde la Constitución Bolivariana de la República Venezuela, la Ley Orgánica de la Administración Pública, hasta las leyes especiales que regulan las actividades propias del sector eléctrico.

#### **3.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

De acuerdo, a la gaceta oficial extraordinaria, N° 5.453, de fecha 24 de marzo del 2000, la constitución es la norma suprema, todas las personas tanto naturales como jurídicas estas sujetas a esta, además de todos los asuntos concernientes a la nación.

Así mismo, en el artículo 82 de la presente ley, expresa que todas las personas tienen derecho a una vivienda digna, segura y cómoda en donde cuente además con los servicios básicos necesarios esenciales, como lo es el servicio de energía eléctrica el cual es vital para la subsistencia de la población.

Además, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela también establece condiciones en cuanto al ambiente y la responsabilidad de que tienen las personas naturales y jurídicas respecto a la protección del mismo, es por ello, que en sus artículos 127 y 128 expone que es responsabilidad del estado en conjunto con la sociedad garantizar a las futuras generaciones un ambiente sano, libre de contaminación y ecológicamente equilibrado, desarrollando políticas de ordenación del territorio atendiendo a las realidades ecológicas, todo esto de conformidad con la ley.

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

Así mismo, CORPOELEC como empresa pública debe satisfacer las necesidades de la sociedad prestando sus servicios de energía eléctrica de manera eficiente, además de sujetarse a todas las normas establecidas por la presente ley.

### **3.2.2 Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público.**

La Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público según Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.198 de fecha 31 de mayo de 2005, regula todo la actividad económica del sector público. Asimismo, el artículo 6 de la presente ley, la cual establece: Están sujetos a las regulaciones de esta Ley, con las especificidades que la misma establece, los entes u organismos que conforman el sector público, enumerados seguidamente:

- La República.
- Los Estados.
- El Distrito Metropolitano de Caracas.
- Los distritos.
- Los municipios.
- Los institutos autónomos.
- Las personas jurídicas estatales de derecho público.
- Las sociedades mercantiles en las cuales la República o las demás personas a que se refiere el presente artículo tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social. Quedaran comprendidas además las sociedades de propiedad totalmente estatal, cuya función a través de la posesión de acciones de otras sociedades sea coordinar la gestión empresarial pública de un sector de la economía nacional.
- Las sociedades mercantiles en las cuales las personas a que se refiere el numeral anterior tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento del capital social.
- Las fundaciones, asociaciones civiles y demás instituciones constituidas con fondos públicos o dirigidas por algunas de las personas referidas en este artículo, cuando la totalidad de los aportes presupuestarios o contribuciones en



un ejercicio, efectuados por una o varias de las personas referidas en el presente artículo, represente el cincuenta por ciento o más de su presupuesto.”

Asimismo, CORPOELEC siendo una empresa perteneciente al sector público donde el Estado tiene una participación mayor al cincuenta por ciento (50%) del capital social, está sujeta a todas y cada una de las regulaciones establecida por la presente ley.

### **3.2.3 Ley Orgánica del Servicio Eléctrico**

Según el artículo número 1, la presente Ley tiene por objeto establecer las disposiciones que regularán el sistema eléctrico y la prestación del servicio eléctrico en el territorio nacional, así como los intercambios internacionales de energía, a través de las actividades de generación, transmisión, despacho del sistema eléctrico, distribución y comercialización, en concordancia con el Plan de Desarrollo del Sistema Eléctrico Nacional y el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

Es decir, las actividades de distribución y comercialización de las empresas que prestan servicios de energía eléctrica, están sujetas a todas las disposiciones y regulaciones establecidas por esta ley, sin perjuicio de ella.

Así mismo, los artículo 8 y 57 establecen, que es el Estado quien tiene el deber de garantizar a todos los venezolanos el derecho de gozar de los servicios públicos necesarios para subsistir, tal como lo es la energía eléctrica; es por ello, que este se reservas actividades de generación, transmisión, distribución, y comercialización a través de la

empresa encargada de prestar este servicio a la nación; además este tipo de actividades están exentas del pago de impuestos.

Seguidamente, en el artículo 63 de la presente ley presume que los usuarios del servicio de electricidad tendrán un incentivo por el uso eficiente de energía eléctrica, el cual está contenido en el esquema de tarifas.

### **3.2.4 Reglamento de la Ley de Servicio Eléctrico**

En el artículo número 1 de Este Reglamento se establece las normas y condiciones que regirán la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica y las relaciones entre la Distribuidora y sus usuarios.

Asimismo, en el artículo 17 indica que el usuario deberá suministrar a la distribuidora toda la información necesaria para la prestación del servicio, además de informar cualquier cambio sobrevenido a lo contratado, a fin de mantener sus datos actualizados, so pena de seguir siendo el responsable ante la Distribuidora por el uso del servicio.

Es decir, el usuario tiene el deber de participar a la empresa de cualquier cambio de los datos contenidos en el contrato de solicitud del servicio, de manera de que la empresa pueda contar con la información de sus clientes actualizada.

De igual modo, los Articulo 21 y 47 : El usuario tiene derecho a recibir la factura correspondiente a la prestación del servicio de electricidad, en el sitio donde se encuentre el suministro o donde este haya acordado con la empresa al menos diez(10) días antes de la fecha de vencimiento, además tiene derecho a un duplicado original de la factura en la oficina de atención al cliente; igualmente, la distribuidora está en el deber de participar al usuario al menos dos (2) días antes de la suspensión del servicio, salvo disposición en contrario a este reglamento.

### **3.2.5 Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad**

Esta resolución establece en su Artículo 1, que su objeto es establecer las normas de calidad del servicio que deberán cumplir los agentes que desarrollen la actividad de distribución de electricidad, con la finalidad de garantizar a los usuarios un servicio eléctrico acorde con sus requerimientos y al menor costo posible; en otras palabras, persigue la maximización de la calidad del servicio y la minimización de los costos.

Es por ello, que las empresas encargadas de la distribución de energía eléctrica deben sujetarse a las normas y condiciones del presente reglamento, siendo flexible a las necesidades de los usuarios.

### **3.2.6 Ley de Metrología**

Según, el Artículo 1, esta Ley tendrá por objeto regular, organizar y actualizar el campo metrológico en el territorio Nacional, es por ello, que todas las empresas prestadoras de servicios flexibles a ser medidos, tal como la energía eléctrica deben regirse por lo establecido en la presente ley.

Así mismo, el artículo 31 establece que la prestación de los servicios públicos, como la energía eléctrica, deberá realizarse mediante un instrumento de medición debidamente verificado; sólo con base en las cifras indicadoras de consumo que registre tal instrumento, se procederá a efectuar las respectivas facturaciones o cobros por la prestación de dicho servicio.

### **3.2.7 Reglamento General de la Ley del Servicio Eléctrico**

El presente Reglamento, en su artículo 1 indica que, tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley que rigen el servicio eléctrico en el Territorio Nacional, constituido por las actividades de generación, transmisión, gestión del Sistema Eléctrico Nacional, distribución y comercialización de potencia energía eléctrica, así como la actuación de los agentes que intervienen en el servicio eléctrico; es decir, establece todas las disposiciones respecto a las actividades del sistema eléctrico, además de las actividades relacionadas con los agentes que intervienen en estas.

Cabe destacar, que el artículo 19 establece que La gestión del sistema eléctrico nacional debe ser ejercida por una empresa perteneciente al Estado, es decir, una empresa propiedad de la

república, la cual debe estar registrada bajo la figura de sociedad anónima y su representación debe ser ejercida por el Ministerio.

Por consiguiente, en el artículo 25 se enuncia una serie de obligaciones que las empresas especializadas en la comercialización del servicio de energía eléctrica deben cumplir, estas son las siguientes:

1. Cumplir con las instrucciones del Centro en cuanto a la administración del Mercado Mayorista;
2. Recaudar las multas y los intereses de mora causados por las sanciones que aplique la Comisión a sus usuarios, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, en la Ley y en este Reglamento. Las cantidades recaudadas por las comercializadoras especializadas, por tales conceptos, deberán ser entregadas a la Comisión;
3. Dar respuesta a las solicitudes y reclamos de los usuarios y oportuna información a éstos sobre el servicio al que tienen derecho;
4. Asegurar la disponibilidad de suficiente potencia y energía para satisfacer la demanda de sus usuarios, según las modalidades que hayan sido aprobadas por la Comisión y el Centro.
5. Pagar por el uso de las redes de transporte de electricidad, de acuerdo con las tarifas y modalidades aprobadas;
6. Cumplir las limitaciones de cobertura de mercado establecidas por la Comisión.

## **FASE IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR A USUARIOS CON SERVICIO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA APLICADOS EN LA EMPRESA CORPOELEC**

### **4.1 Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios Domiciliados**

Los analistas de cobranzas, realizan a diario una serie de procedimientos encaminados al cobro de las facturas de los usuarios con servicio de domiciliación de pago; de igual modo, el supervisor verifica que dichos procesos sean efectuados de manera eficiente, de manera que el usuario se sienta satisfecho y al mismo tiempo cumplir con los objetivos de la corporación.

#### **4.1.1 Procedimiento para la gestión de la solicitud de la Domiciliación del Servicio de Electricidad**

La unidad de cobranzas de domiciliación bancaria como se ha mencionado con anterioridad, es la encargada de realizar las diferentes gestiones para el cobro de las facturas a los clientes con domiciliación del servicio; el mismo, surge del interés de la corporación de brindarle a los usuarios, la posibilidad de cancelar sus facturas a través del débito automático, debitando de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito la cantidad adeudada por el consumo de energía eléctrica; este procedimiento se lleva a cabo evidentemente a partir de que el usuario

solicita la domiciliación del servicio, siendo tramitado por el supervisor o los analistas de cobranzas.

En este sentido, se presentan a continuación una serie de pasos para efectuar la domiciliación bancaria:

Inicialmente, el usuario envía personalmente a la oficina comercial que corresponda una carta solicitando el servicio, anexando a esta todos los requisitos necesarios para que sea efectuada la domiciliación del servicio de electricidad, es decir, documentos que respalden la validez de los datos personales, tales como:

- ✓ cedula de identidad laminada y copia
- ✓ tarjeta de crédito o libreta original
- ✓ copia o escáner de la tarjeta de crédito o libreta
- ✓ número telefónico
- ✓ correo electrónico
- ✓ solvencia de pago
- ✓ número de suministro (Nis).

Seguidamente, el analista o el supervisor recibe los documentos, compara los documentos originales con las copias asegurándose de que estén correctos y además, que el usuario no presente deuda, es decir que realmente se encuentre solvente, posteriormente introduce al sistema de gestión comercial (OPEN SGC) a través de la ventana cliente-cuenta todos los datos correspondiente a la domiciliación y la graba. (Figura 6 y 7).

**Figura6. Sistema de Gestión Comercial usado en CORPOELEC S.A**



**Fuente:** CORPOELEC S.A (2012).

**Figura 7. Ventana Clientes–Cuentas de Datos de Domiciliación.**



**Fuente:** CORPOELEC S.A (2012).

Finalmente, los documentos recibidos para la domiciliación son archivados por el analista en orden cronológico en una carpeta destinada para ello y la información grabada en el sistema es enviada al banco a que corresponda la domiciliación a través de un correo para que este la cargue en su sistema operativo, y a partir de ese momento debita el monto de las facturas que se generen mensualmente. (Cuadro 1).

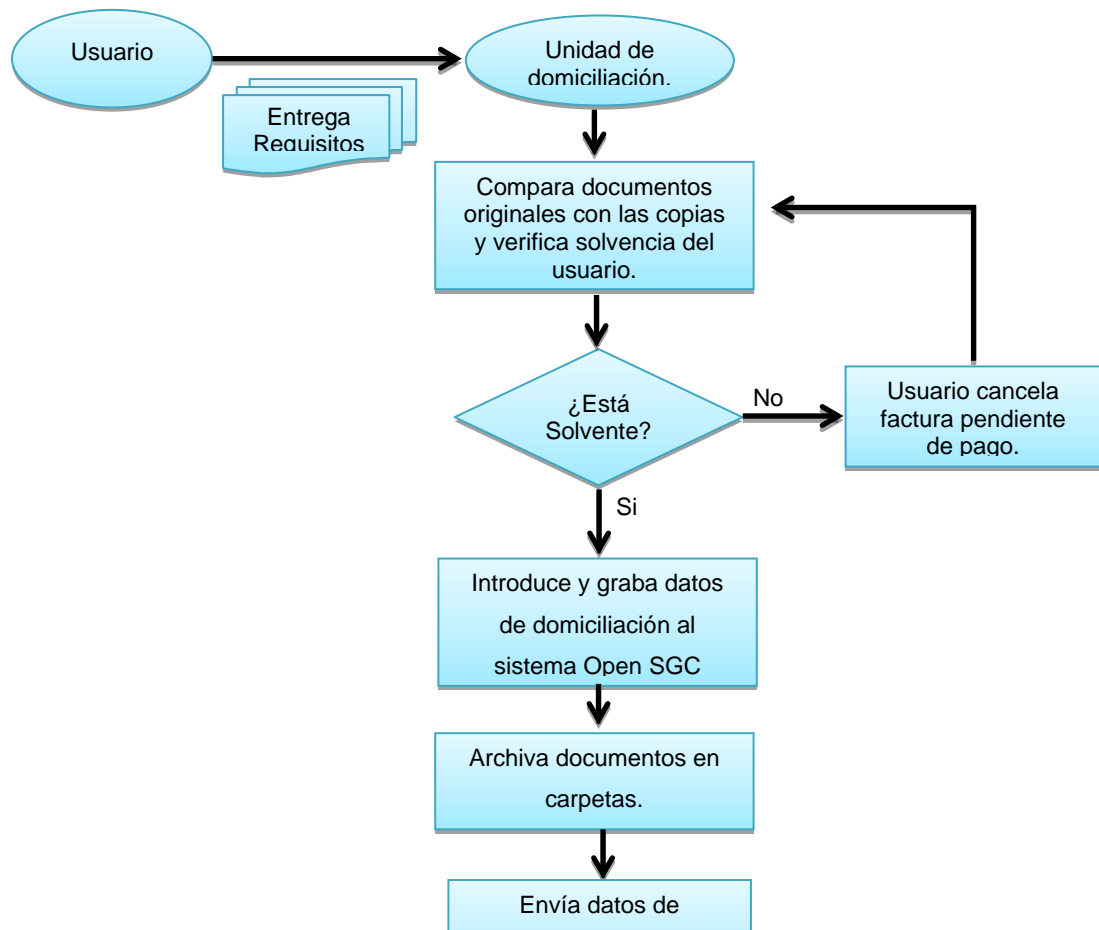
**Cuadro1.Procedimiento para la gestión de la solicitud de la domiciliación del servicio de electricidad.**

Actividad	Descripción	Responsable
-----------	-------------	-------------

Revisión de requisitos de domiciliación.	Revisa los requisitos correspondientes para el proceso de domiciliación y compara las copias con los originales para asegurar su veracidad.	Supervisor o Analista de la Unidad de Cobranzas de Domiciliación Bancaria.
Introducir y guardar datos del usuario al sistema Open SGC.	Introduce todos los datos del usuario según la documentación recibida, a través de la ventana cliente-cuenta y la graba.	Supervisor o Analista de la Unidad de Cobranzas de Domiciliación Bancaria.
Archivar los datos de la domiciliación del usuario.	Archiva en orden cronológico desde el más antiguo al más reciente los documentos recibidos para efectuar la domiciliación.	Analista de la Unidad de Cobranzas de Domiciliación Bancaria.
Enviar datos de domiciliación al banco correspondiente.	Guarda en un archivo los datos de la domiciliación identificado con el Nis y envía la información al banco al cual corresponda la domiciliación del usuario.	Analista de la Unidad de Cobranzas de Domiciliación Bancaria.

**Fuente:** Acosta, (2013).

### Flujograma 1. Procedimiento de domiciliación.



**Fuente:** Acosta, (2013).

#### **4.1.2 Procedimientos Aplicados para el envío de facturas de Usuarios Domiciliados.**

Primeramente, el departamento de facturación envía a la unidad cobranzas el conjunto de facturas impresas que serán enviadas a clientes domiciliados correspondiente a la fecha de cobro, estas son recibidas por el analista de cobranzas junto con un memorando que debe ser firmado por el supervisor de cobranzas, el cual especifica la cantidad de facturas recibidas a la fecha.

Posteriormente, el analista de cobranzas ingresa al sistema (OPEN SGC) para descargar el informe de las facturas con débito automático de las diferentes oficinas comercial esa la fecha de cobro indicada en el memorando; dicho informe contiene, el número de

suministro al cual corresponde la factura, el número de factura en orden secuencial, sede a la que pertenece el suministro y todos los datos inherente a la domiciliación. Luego, el informe es impreso y además es guardado en digital dentro de una carpeta asignada para ello en un archivo de Excel. (Figura8).

Figura 8. Gestión de informes, descargue de facturas usuarios domiciliados.

Informe	Periodicidad	Fecha de generación
Maestro De Distribución Empleados	Diaria	Desde: 11/07/2012
Maestro de distribución	Diaria	Hasta: 11/07/2012
Maestro de distribución - Especiales	Diaria	Oficina comercial: TODAS
Maestro de distribución - Débito Automático	Diaria	

Informe: IP002 MAESTRO DE DISTRIBUCION - Débito Automático			Fecha		
GONZALEN					
Nro.Fact.	Gr.	Itin. Suministro	Apellido y Nombre	Domicilio del Suministro	Domicilio Postal
XXXXXXXXXXXXXXX1307	01	0245	LIORRY LOPEZ OMAR TAREL	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 2
XXXXXXXXXXXXXXX1308	01	0245	OLAY BONES RAZIN	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 4271
XXXXXXXXXXXXXXX1309	01	0245	FRANCISCO LERO C.A.	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 4524
XXXXXXXXXXXXXXX1310	01	0245	ROD RIAZ REYER ISRAEL	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 429
XXXXXXXXXXXXXXX1311	01	0245	DE SANTILLI FRANCISCO JUAN	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 4-1
XXXXXXXXXXXXXXX1312	01	0245	SAKI CRESPO JOSE FRANCISCO	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 1-3
XXXXXXXXXXXXXXX1313	01	0245	HERN CAROLLE VENECIA	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 421
XXXXXXXXXXXXXXX1314	01	0245	RODRIGUEZ DE SARRI	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 452
XXXXXXXXXXXXXXX1315	01	0245	SIRHNE LUCIANO	Av. 24, SUTAGUA MARZO 0/0 8120 PUEBLA	0/0 432

Fuente: CORPOELEC S.A (2012).

Seguidamente, las facturas recibidas por el departamento de cobranzas de domiciliación son analizadas, clasificadas y ordenadas por el analista del área, tomando en cuenta la sede comercial a la que pertenece y el número del serial según el informe impreso y anexa aviso de corte a las facturas que se encuentran en condición de mora; en seguida las introduce en sobres, anexando dos memorandos a cada uno, los cuales deben indicar la fecha de cobro, la cantidad de facturas por sobre y el nombre de la oficina de pago a la que pertenece el lote.

Consecutivamente, los sobres son enviados al departamento de facturación, en donde cada uno de los memorandos es revisado y firmado conforme, por el supervisor del área. Adicionalmente, éste aprueba el envío de las facturas a las sedes correspondientes, las cuales son entregadas por los mensajeros a la dirección del usuario.

Del mismo modo, el supervisor de la unidad de facturación remite al departamento de domiciliación una certificación en donde aprueba al analista de cobranzas el envío de las facturas pendientes de pago vía correo a las distintas entidades bancarias adscritas a la corporación, de acuerdo al banco al que se encuentre domiciliado el usuario. Finalmente, las instituciones bancarias proceden a debitar de la cuenta o tarjeta de crédito el monto adeudado a la fecha. (Cuadro 2).

**Cuadro 2. Procedimientos aplicados para el envío de facturas de usuarios domiciliados.**

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
------------------	--------------------	--------------------

*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

---

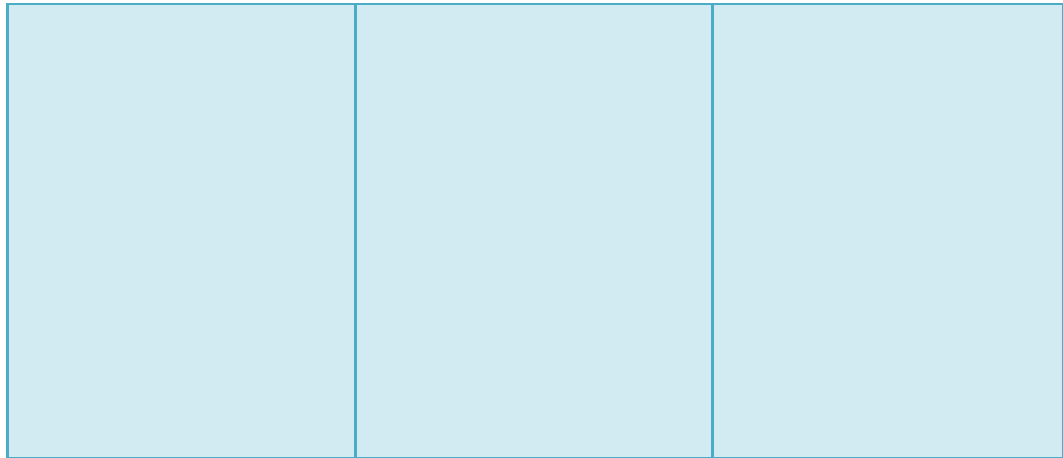
Envío de facturas a departamento de domiciliación.	Envía las facturas pendientes de pago de los diferentes usuarios domiciliados adscrito a cualquiera de las oficinas comerciales	Unidad de Facturación (Supervisor de Facturación).
Descargue del informe de las facturas.	Ingresa al sistema Open SGC y descarga e imprime el informe las facturas correspondientes a la fecha.	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Analista de Cobranzas)
Análisis y Clasificación de facturas por sede comercial.	Analiza, Clasifica y ordena las facturas enviadas por la unidad de domiciliación, por sede comercial y en orden secuencial según el informe descargado.	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Analista de Cobranzas)
Envío de facturas a la unidad de facturación.	Introduce las facturas en sobres identificándolos cada uno con el nombre de la sede a la que pertenece, anexando memorando con su	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Analista de Cobranzas)

*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

---

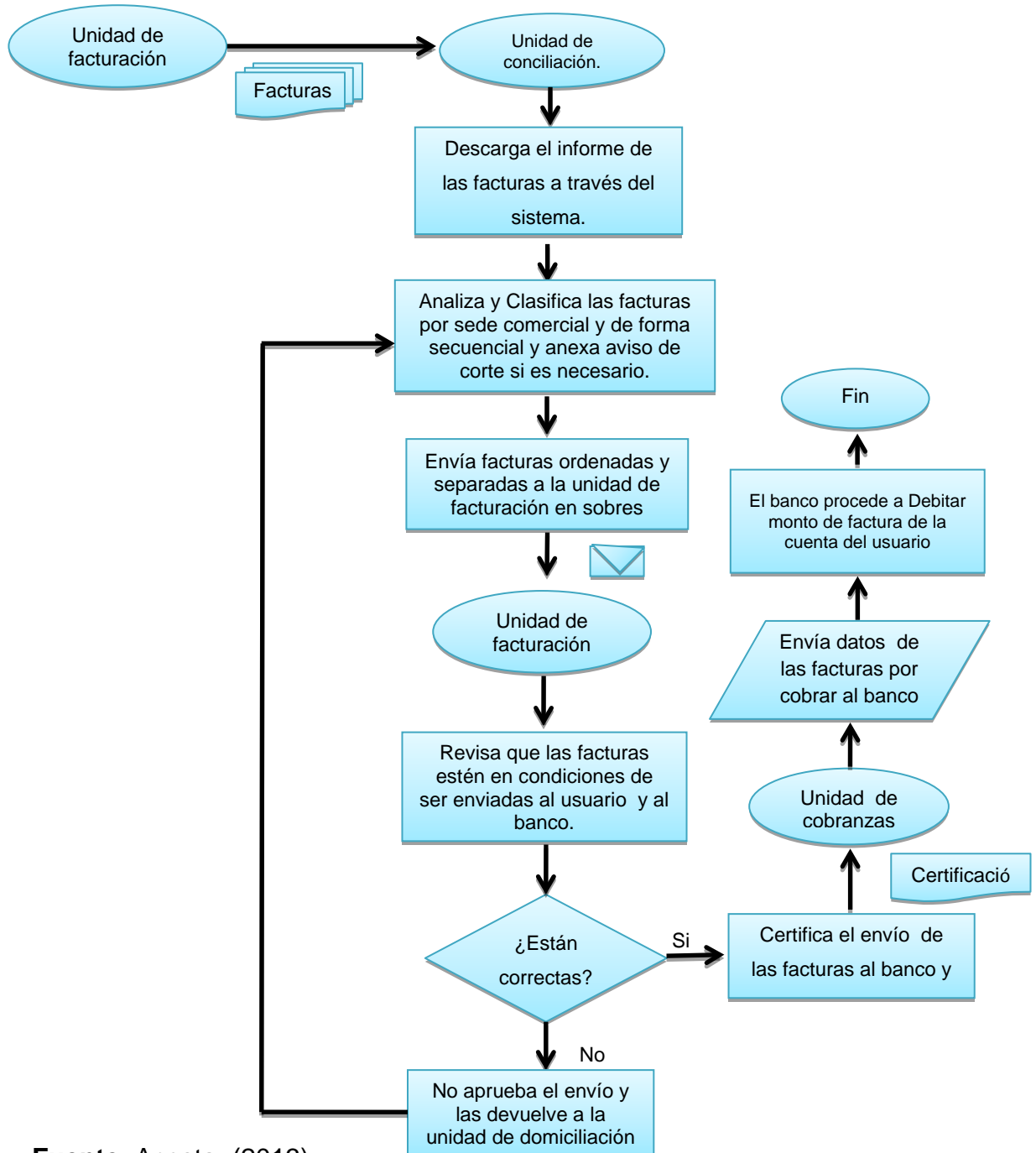
	respectiva descripción.	
Revisión de facturas de usuarios domiciliados.	Revisa las facturas y envía certificación a la unidad de cobranzas aprobando el envío de las facturas al banco a Través del sistema.	Unidad de Facturación (Supervisor de Facturación).
Envío de facturas al usuario	Envía la factura correspondiente a la fecha de cobro a la dirección del usuario según la data en el sistema.	Unidad de Facturación (Mensajero).
Envío de facturas al banco y cobro automático	Envía las facturas al banco correspondiente a la fecha de cobro a través de un correo y finalmente el banco debita de la cuenta del usuario el monto adeudado.	Unidad de cobranzas de domiciliación (Analista de Cobranzas) Y Entidad Bancaria.





**Fuente:** Acosta, (2013).

**Flujograma 2. Procedimientos aplicados para el envío de facturas de usuarios domiciliados.**



Fuente: Acosta, (2013).

#### 4.1.3 Procedimientos aplicados para la certificación del cobro de las facturas a usuarios domiciliados

El procedimiento se inicia al día siguiente de la fecha de cobro, las diferentes entidades bancarias envían directamente a la unidad de cobranzas de domiciliación mediante un correo los archivos con codificaciones de las facturas que pudieron ser cobradas y las que no, identificadas cada una con el número de suministro; paralelamente, el departamento de finanzas verifica y certifica del ingreso del efectivo correspondiente al cobro de dichas facturas, luego envía la certificación a la unidad de control de ingresos, donde el supervisor del área coteja lo enviado por finanzas con los estados de cuenta enviados por el banco.(Figura 9).

Figura 9.Certificación enviada por la unidad de finanzas.



Depósitos por Cobranza Especial				
Banco Venezuela Cta. N° 0102-0533-69-0000004019				
Fecha.	Descripción.	Monto.	Nis.	Fecha de Gestión (OPEN)
01-08-12	83176463	152,00	2019492	02-08-12
01-08-12	83174392	78,76	3007614	02-08-12
01-08-12	76174687	21,55	4024327	02-08-12
01-08-12	82989655	216,00	5021115	02-08-12
01-08-12	80696893	187,00	5026120	02-08-12
01-08-12	85368507	200,00	5046153	02-08-12
Cantidad de Depósitos: 19		2.307,89		

Fuente: CORPOELEC S.A (2012).

Finalmente, la unidad de control de ingresos aprueba al analista de cobranzas cargar al sistema la información, para que posteriormente sea declarada y validada, quedando así el usuario en condición de solvente.

**Cuadro 3. Procedimientos aplicados para la certificación del cobro de las facturas a usuarios domiciliados.**

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Envío del informe de las facturas cobradas y no cobradas	Envía a través de un correo a la unidad de domiciliación el archivo de las facturas que se cobraron y las que no, identificadas y codificadas.	Entidad Bancaria
Verificación y certificación del ingreso	Verifica la entrada del efectivo por el cobro del monto de las facturas debidas por el banco y envía certificación de dicho ingreso al departamento de control de ingresos.	Unidad de Finanzas. (Jefe de Finanzas)

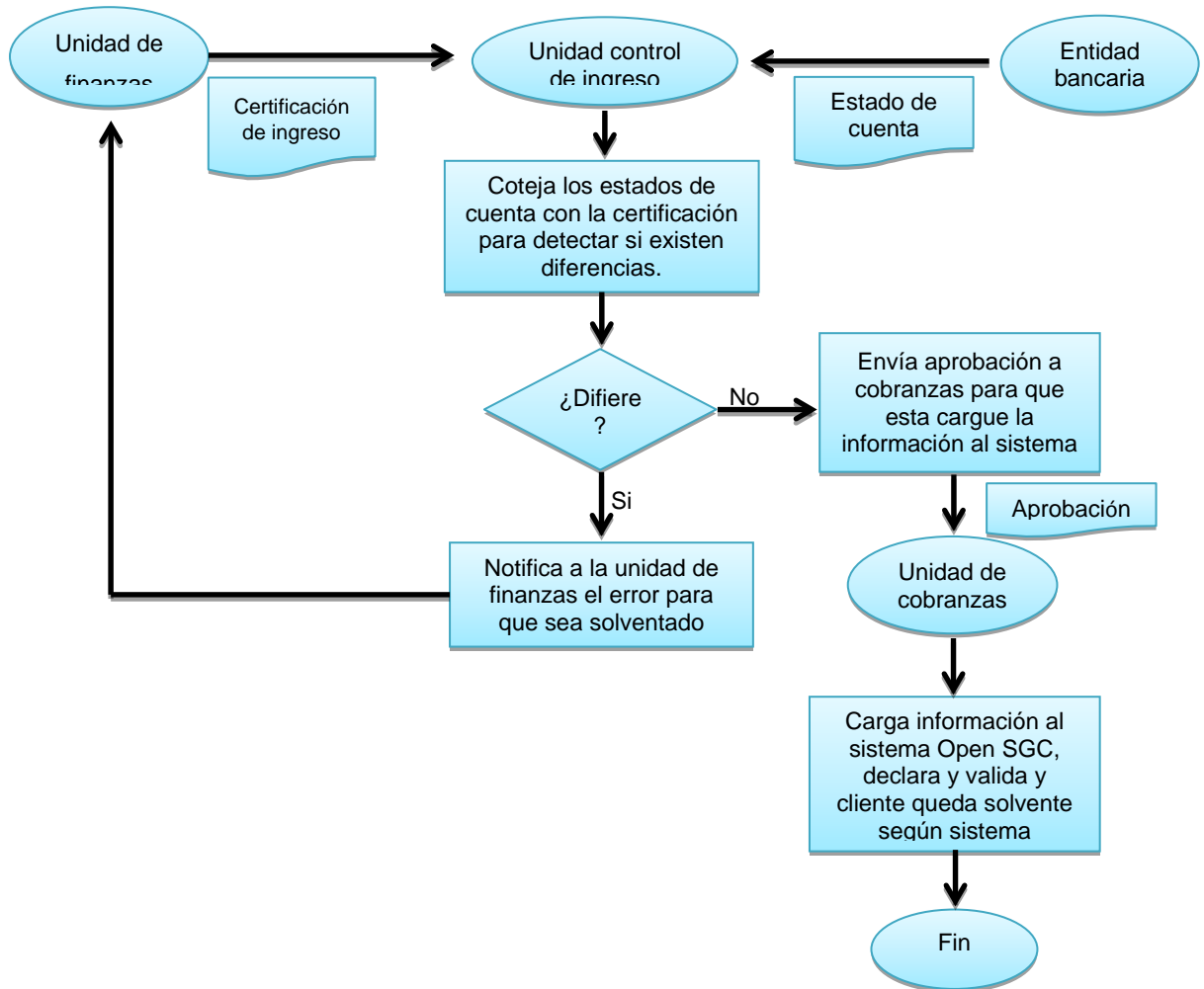
*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

---

Cotejo de estados de cuenta con certificación	Compara la información enviada por finanzas con los estados de cuenta enviados por el banco y aprueba al analista de cobranzas introducir información al sistema.	Unidad de Control de Ingresos. ( Jefe de Unidad de Control de Ingresos)
Gestión de solvencia del usuario	Introduce la información al sistema Open SGC correspondiente al débito efectuado por el banco, la carga, declara y valida. El cliente queda solvente según sistema	Unidad de Cobranzas de Domiciliación Bancaria (Analista de Cobranzas)

**Fuente:** Acosta, (2013)

### Flujograma 3. Procedimientos aplicados para la certificación del cobro de las facturas a usuarios domiciliados.



Fuente: Acosta,(2013).

En el caso de que el banco no haya podido efectuar los cargos correspondientes del monto de las facturas, este devuelve a la corporación específicamente a la unidad de domiciliación a través de un correo, el archivo con los datos de las facturas que no pudieron ser cobradas, seguidamente, el analista o supervisor de la unidad de cobranzas verifica que realmente no haya sido efectuado el cobro, cotejando el archivo enviado por el banco con la información que arroja el sistema con respecto al estatus del usuario, si el usuario se encuentra en condición de moroso el analista procede a realizar todas las gestiones adicionales para el cobro de la deuda.

#### **4.1.4 Procedimientos aplicados para la actualización de los datos de usuarios con servicio de domiciliación**

Primero, los analistas de cobranzas agrupan los suministros pendientes de cobro, luego introducen cada número de identificación de suministro (Nis) en el sistema a través de la ventana denominada (clientes-cuentas), allí se visualizan todos los datos respecto a la domiciliación, entre ellos el número telefónico, el cual será usado para contactar al usuario, una vez este en la línea telefónica, el analista debe informarle que no pudo ser debitado de su cuenta o tarjeta de crédito el monto de la factura pendiente, además, indicarle la razón por la cual no pudo ser cobrada.

Posteriormente, si el usuario lo dispone se procede a realizar la actualización de los datos de la domiciliación mediante vía telefónica; adicionalmente si el mismo está domiciliado a su tarjeta de crédito se

realiza con su previa autorización el cobro de la deuda por Teclado Abierto, es decir, solo con los datos de la tarjeta de crédito sin necesidad de deslizar el plástico por el punto de venta, el cual permanece en el área de domiciliación bancaria, y solo puede ser usado por el supervisor o analistas de cobranzas por medidas de seguridad; si por el contrario, el usuario se encuentra domiciliado a una cuenta bancaria se le informa que debe chequear el estatus de su cuenta para luego proceder a reenviar la factura al banco, y que finalmente sea cobrada la deuda; cabe destacar que los reenvíos de facturas se realizan una vez por semana.

En algunos casos el usuario no considera confiable suministrar los datos de su tarjeta de crédito por vía telefónica, a pesar de que el analista de cobranzas le proporcione toda la información almacenada en la base de datos, con el fin de que se sienta más seguro, éste le plantea la opción de enviar dichos datos al fax o correo de la corporación y una vez recibida esa información se realiza la actualización correspondiente y se procede a efectuar el cobro, de lo contrario, se reenvía al banco la factura el día asignado para reenvíos de facturas.(Figura 10).



**Figura10. Reenvío de Facturas devueltas por el Banco.**



**Fuente:** CORPOELEC S.A (2012).

En los casos de que el usuario no se encuentre en el estado Nueva Esparta, puede cancelar su deuda a través de depósitos especiales en los diferentes bancos adscritos a la corporación, (banco Banesco, Venezuela y Provincial), o a través de transferencias bancarias únicamente a la cuenta corriente Banesco de la corporación, cabe destacar que estas instituciones bancarias no cuentan con un sistema compatible con el OPEN SGC , lo que impide la actualización del estatus del cliente de manera automática, por lo tanto el usuario debe enviar el comprobante de los depósitos o transferencias al correo de la empresa, debidamente identificados cada uno con el número de suministro o Nis.

Una vez verificado y certificado el ingreso del efectivo por el supervisor del departamento de finanzas, este envía la certificación a la unidad de control de ingresos en donde el jefe de dicha unidad coteja la información enviada por finanzas con el estado de cuenta del banco y posteriormente envía a la unidad de cobranzas la aprobación para que el analista proceda a cargar la información al sistema OPEN SGC de manera manual, para luego ser declarados y validados quedando el usuario solvente.(Figura11).

**Figura 11. Pantalla de estado del Usuario.**

Fecha Emisión	Referencia de Cobro Sec. NIS	F. Fact.	Importe	Pagos Parciales	Estado
16/01/2013	0	1006312 1	11/01/2013	20,51	.00 Enviado al banco

Estado	Fecha	Ord.	Estado	Fecha	Ord.
Facturado	13/01/2013	1	Enviado al banco	16/01/2013	2

**Fuente:** CORPOELEC S.A (2012).

**Cuadro4: Procedimientos aplicados para la actualización de datos de usuarios con servicio domiciliación.**

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Selección de números de identificación de suministros (Nis) morosos.	Agrupar en un documento todos los Nis pendiente de cobro a la fecha de las facturas que fueron devueltas por el banco.	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Analista de Cobranzas).
Contactar a usuarios morosos.	Contactar vía telefónica al usuario para indicarle que el banco no pudo debitar de su cuenta o tarjeta de crédito la cantidad adeudada.	Analista de Cobranzas.

*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

---

Actualización de datos de domiciliación	Se pide el nuevo número de la tarjeta de crédito por vía telefónica o el envío del mismo a través del fax o correo, y si la domiciliación fue realizada a la cuenta bancaria se le indica al usuario chequear el estatus para hacer el débito.	Analista de Cobranzas
Cobro por teclado abierto.	Una vez actualizados los datos de la tarjeta de crédito se procede hacer el cobro a través del punto de venta que permanece en la unidad.	Analista de Cobranzas.
Reenvió de facturas al banco.	Se reenvían las facturas al banco los días jueves de los usuarios domiciliados a cuentas bancarias y de los que enviaron los nuevos datos por el fax o correo que no pudieron ser cobradas con anterioridad.	Analista de Cobranzas.

*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

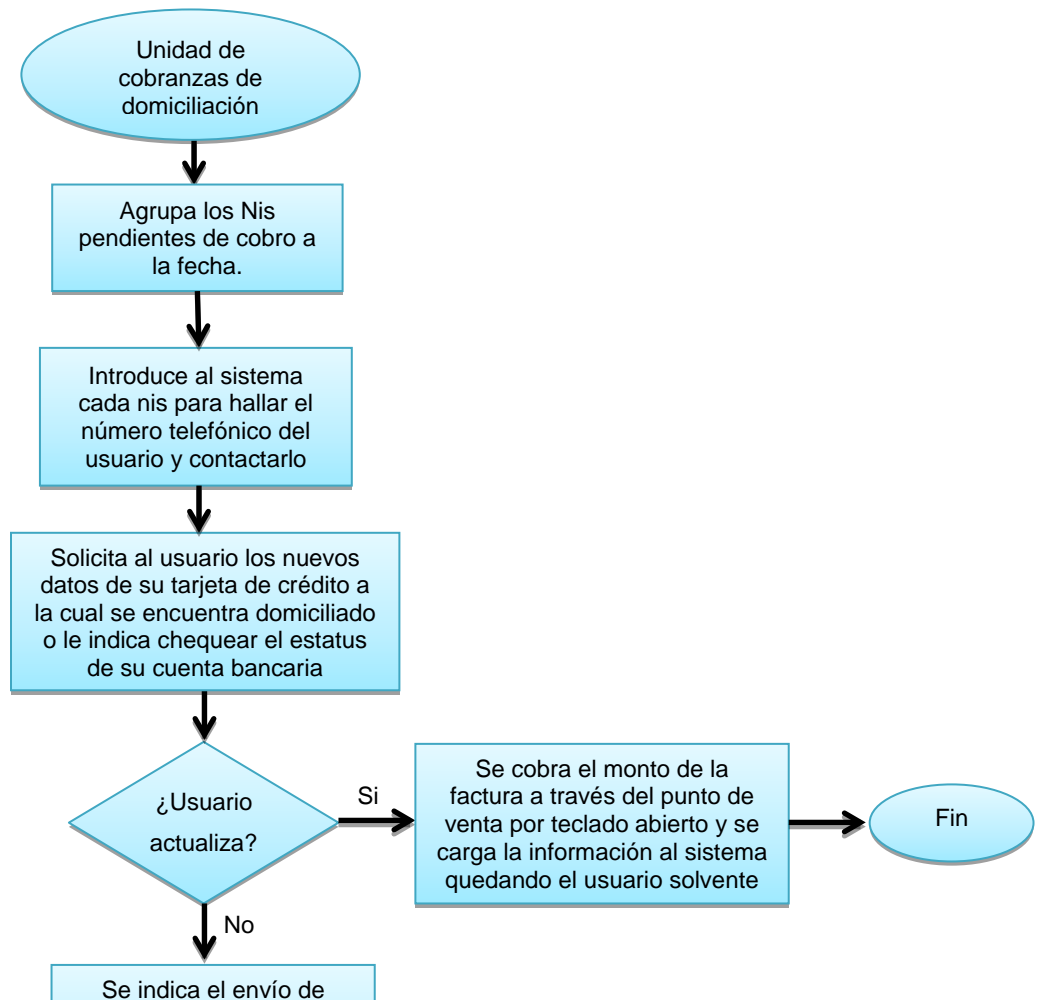
---

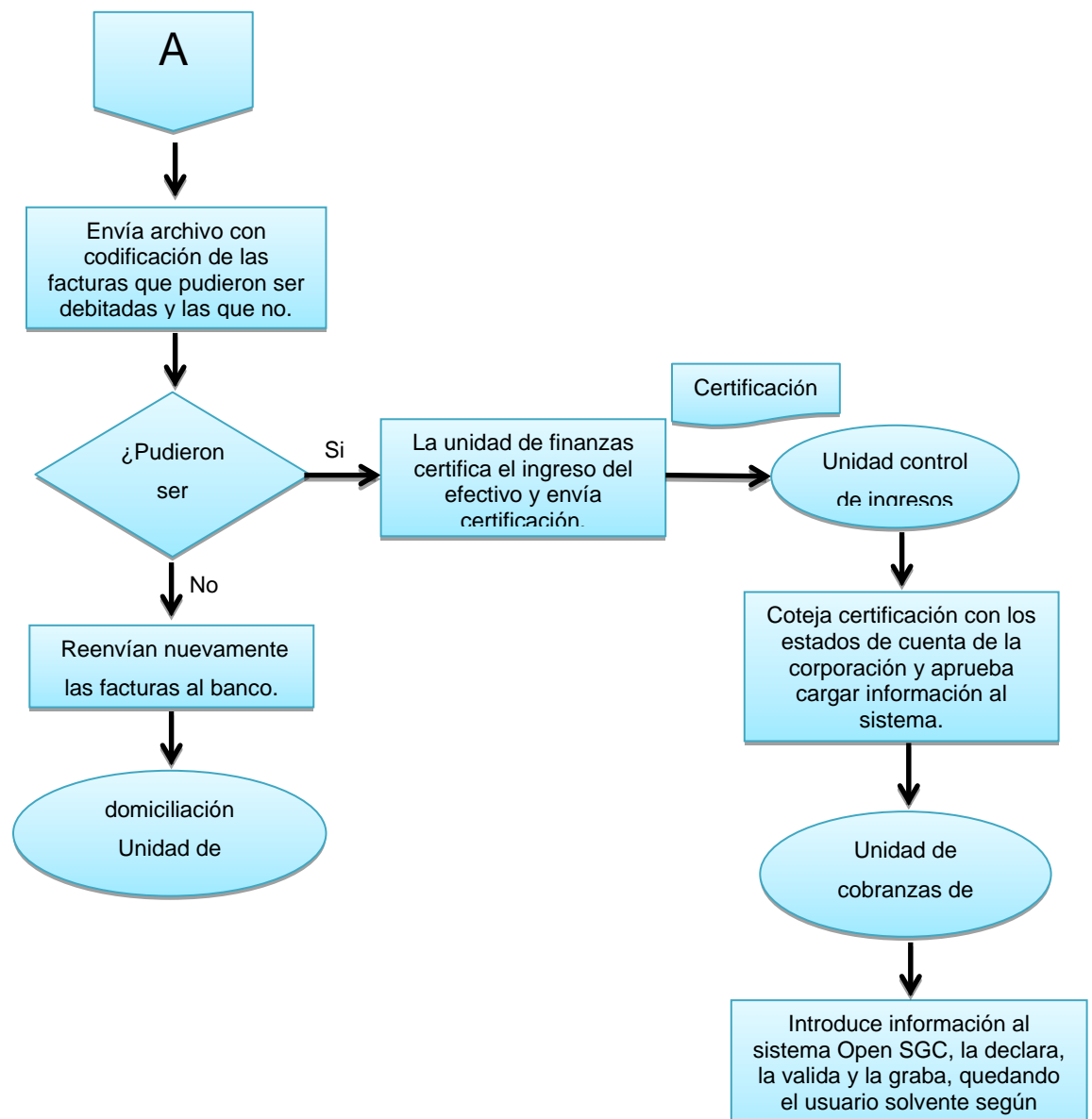
Débito automático.	Debita de la cuenta o tarjeta del usuario la cantidad adeudada por consumo de energía y envía información de facturas solventes y morosas a la unidad de cobranzas.	Entidad Bancaria.
Verificación y certificación del ingreso	Verifica la entrada del efectivo por el cobro del monto de las facturas debitas por el banco y envía certificación de dicho ingreso al departamento de control de ingresos.	Unidad de Finanzas (Jefe de Finanzas)
Cotejo de estados de cuenta con certificación	Compara la información enviada por finanzas con los estados de cuenta enviados por el banco y aprueba al analista de cobranzas introducir información al sistema.	Unidad de Control de Ingresos ( Jefe de Unidad de Control de Ingresos)
Gestión de solvencia del usuario	La información enviada por el banco es cargada al sistema Open SGC, posteriormente se declara,	Analista de la Unidad de Cobranzas

	valida y graba.	
--	-----------------	--

Fuente: Acosta, (2013).

#### Flujograma 4. Procedimientos para la actualización de datos de domiciliación.





**Fuente:** Acosta, (2013).

#### **4.1.5 Procedimiento para la Relación de Ingresos Diarios**

Cada analista junto con el supervisor de cobranzas imprimen los cierres con el total de las transacciones realizadas a través del punto de venta, adicionalmente imprimen los reportes detallados de las distintas formas de pagos que se efectuaron ese día; del mismo modo, elabora dos ejemplares de una relación de ingresos diarios por conceptos de consumo de energía e intereses, la cual debe especificar el monto recaudado en las distintas formas de pago, luego, anexa a ambas relaciones los reportes y soportes de los ingresos del día, las cuales son revisadas por el supervisor de la unidad de cobranzas y aprobadas por el líder de la unidad de comercialización.

Posteriormente, las relaciones de ingresos son enviadas a la unidad de control de ingresos, donde el supervisor de dicha unidad verifica que los soportes coincidan con la relación de ingresos y con la información recibida del departamento de finanzas, finalmente envía uno de los ejemplares al departamento de contabilidad y el otro



permanece como respaldo en la unidad de control de ingresos. (Figura12)

Figura 12. Relación de Ingresos Diarios

FECHA DEPOSITO	NUMERO DEPOSITO	FACTURA COBRO ONLINE	INTERESER	TASA DE REHABILITACION	CONVENIO DE PAGO	INTERESER CONVENIO	COBRO ANTICIPADO	PENALIZACION	TOTAL Bs.
13-12-12	Banesco N° 100299	555,57	-	-	-	-	-	-	555,57
06-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 59147	14,00	-	-	-	-	-	-	14,00
12-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 15089	285,49	-	-	-	-	-	-	285,49
12-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 15092	225,42	-	-	-	-	-	-	225,42
13-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 46759	981,16	-	-	-	-	-	-	981,16
13-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 52224	30,00	-	-	-	-	-	-	30,00
13-12-12	Transf. -Bco. Banesco N° 88124	313,04	-	-	-	-	-	-	313,04
18-12-12	T/C - Cta. Cte. Lote N° 0132	559,65	5,46	-	-	-	-	-	565,11
18-12-12	T/C - Visa Lote N° 0137	199,26	14,15	-	-	-	-	-	213,41
18-12-12	T/C - Visa Lote N° 0137	328,72	-	-	-	-	-	-	328,72
18-12-12	T/C - Master Lote N° 0137	707,19	-	-	-	-	-	-	707,19
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4 196,50</b>	<b>19,61</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4 216,11</b>

19/12/2012

ELABORADO POR: Ynoris Martinez, Agente Integral

REVISADO POR: Niella Gonzalez, Supervisor de Crédito y Cobranzas

APROBADO POR: Noelys Farías, Líder de la Unidad Operativa de Comercialización (E)

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica | corazón VENEZOLANO

Fuente: CORPOELEC S.A (2012).

Cabe destacar, que el personal de domiciliación gestiona de todas las maneras posibles el cobro de las facturas a través de

llamadas telefónicas, envíos de correos con avisos de morosidad, mensajes de voz, avisos anexos a las facturas de pago y avisos de suspensión del servicio de tal manera de que el usuario se sienta comprometido y responsable del pago de la deuda, si aun así el cliente no solventa la deuda se recurre a hacer uso de una última opción la cual es generar la suspensión del servicio de electricidad.

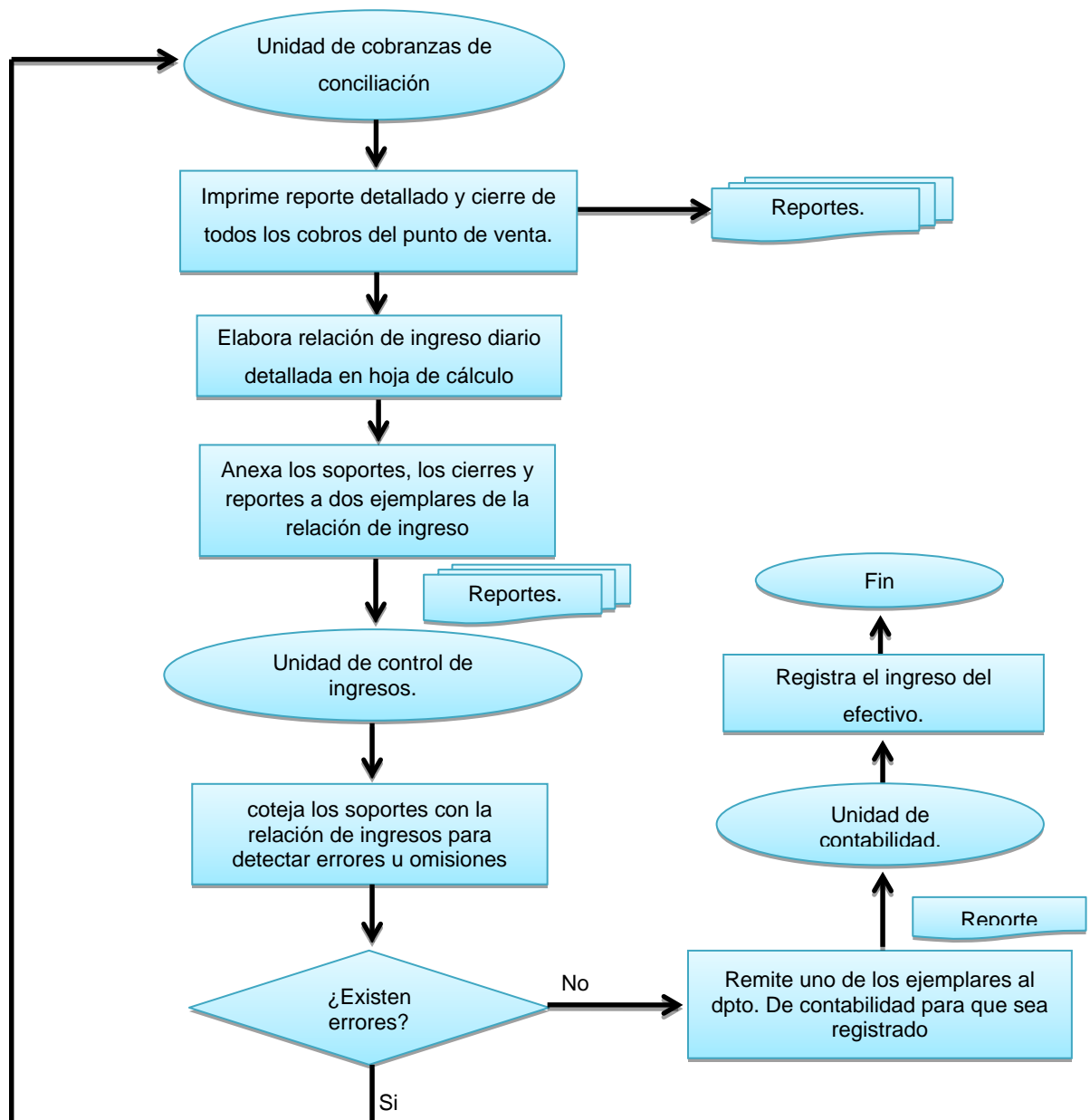
**Cuadro 5: Procedimientos aplicados para la elaboración de la relación de Ingresos.**

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Imprimir reporte detallado.	Imprime los cierres de los cobros realizados por el punto de venta y los reportes de las diferentes formas de pago.	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Supervisor y Analistas de Cobranzas)
Elaboración de relación de ingreso.	Elabora dos ejemplares de la relación de ingreso detallando la forma de pago, el monto y el concepto.	Unidad de Cobranzas de Domiciliación (Analista de Cobranzas)
Cotejo de soportes y reportes con la relación de ingreso.	Compara los soportes con la relación de los ingresos y con lo enviado por finanzas, verificando que no haya errores u omisiones.	Unidad de Control de Ingresos (Supervisor de la Unidad)

Registro del ingreso.	Uno de los ejemplares es enviado al departamento de contabilidad para ser registrado el ingreso.	Unidad de Control de Ingresos y Departamento de Contabilidad
-----------------------	--	--

Fuente: Acosta, (2013).

### Flujograma 5. Procedimientos para la elaboración relación de ingresos.



*Fase IV. Procedimientos para la Gestión y Control de las Cuentas por Cobrar a Usuarios con Servicio de Domiciliación Bancaria Aplicados en la Empresa CORPOELEC*

---

**Fuente:** Acosta, (2013).

## **FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS EN CORPOELEC CON LAS BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS.**

### **5.1 Análisis comparativo de los procedimientos desarrollados por la unidad de cobranzas de domiciliación bancaria con lo establecido en las bases teóricas.**

El cobro de las facturas por consumo de electricidad es la principal fuente de ingreso de la Corporación. De tal modo, es importante que los procedimientos aplicados para hacer efectivas dichas deudas, sean realizados de manera eficiente y transparente, apegados a las normas por la cual debe regirse la empresa.

Po esta razón, se exponen a continuación los basamentos teóricos y legales en los cuales se fundamentan los procedimientos de las cuentas por cobrar llevados a cabo por la Unidad de Cobranzas de la Corporación Eléctrica Nacional S.A, con la finalidad de realizar un análisis comparativo de lo establecido en dichas bases con lo aplicado por la empresa. De esta manera, se puede observar si la corporación cumple o no a cabalidad con lo establecido por los diferentes autores y las leyes Venezolanas tanto en materia de electricidad como a nivel operacional.

LO ESTABLECIDO	LO APLICADO
<b>Empresas de Servicios</b>	
<p>Catacora (2005:61), expresa que las empresas de servicios <i>“son las empresas que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad, ya sea salud, educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros y otros servicios”</i>.</p>	<p>CORPOELEC S.A es una empresa pública, encargada de la generación, distribución y comercialización de la energía eléctrica en toda la nación; es el Estado el responsable de garantizar la calidad de este servicio con el fin de satisfacer las necesidades del pueblo venezolano.</p>
<p>OBSERVACIONES: CORPOELEC S.A, es la corporación a nivel nacional prestadora del servicio de energía eléctrica a la colectividad y el Estado, a través del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica debe garantizar la calidad y transparencia del mismo.</p>	
<b>Cuentas por Cobrar</b>	
<p>Según Brito (1999), las cuentas por cobrar: <i>“Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.”</i></p>	<p>En CORPOELEC, la comercialización y distribución del servicio de electricidad genera continuamente cuentas por cobrar, ya que por su naturaleza, el usuario tiene un lapso de tiempo para cancelar sus facturas antes de la fecha de vencimiento, lo cual origina a la empresa el derecho de exigir el pago por la prestación de dicho servicio en un momento determinado.</p>
<p>OBSERVACIONES: Las cuentas por cobrar generadas a los usuarios domiciliados por la prestación del servicio de energía eléctrica, son un derecho que la corporación ejerce continuamente; es por ello, que a diario los analistas de cobranzas gestionan el cobro de las facturas pendientes a los clientes, sin pasarlas a incobrables con la finalidad de hacer efectiva la deuda por todas las vías posibles.</p>	

<b>Normativa Contable</b>	
<p>La adopción de las NICSP por parte de los gobiernos acrecentará tanto la calidad como la comparatividad de la información financiera presentada por las entidades del sector público de los diversos países del mundo. El comité reconoce el derecho de los gobiernos y de los entes normativos para establecer pautas y normas contables para la presentación de la información financiera del sector público de sus respectivas jurisdicciones. El comité recomienda la adopción de las NICSP y la armonización de los requisitos nacionales con las NICSP. Los estados financieros llevarán la especificación de que cumplen con las NICSP solo si cumplen con todos los requisitos de cada Norma Internacional de Contabilidad del sector público que le sea aplicable.</p>	<p>En Venezuela, le corresponde a la Oficina Nacional de Contabilidad Pública (ONCOP), dictar las normas técnicas de contabilidad y los procedimientos específicos que considere necesario para el adecuado funcionamiento del Sistema de Contabilidad Pública, por lo tanto ha dado inicio al estudio y análisis de las NICSP y su aplicabilidad en el ámbito venezolano.</p>
<p>OBSERVACIONES: La Oficina Nacional de Contabilidad Pública (ONCOP), se encuentra en el estudio de esta norma y la posibilidad de su aplicabilidad.</p>	
<b>Políticas de Créditos y Cobranzas</b>	
<p>Van Horne (1997:411):                      considera que Las políticas de créditos y cobranzas de una compañía involucran varias decisiones:                      (1) La calidad de la cuenta aceptada, (2) el periodo de crédito, (3) el descuento concedido en el pago efectivo, (4) cualquier termino especial con las fechas estacionales, (5) el nivel de gasto por</p>	<p>CORPOELEC, actualmente no cuenta con un manual donde se establezcan claramente las políticas de créditos y cobranzas, es decir, que no involucran en los procedimientos para la gestión de cobro las decisiones a las que se refiere el autor, no existen descuento por pronto pago, sin embargo el retraso del mismo genera</p>

<p>cobranza en cada caso, la decisión debe involucrar una comparación entre las posibles ganancias que pueden surgir de un cambio en la política y el costo del mismo.</p>	<p>intereses moratorios; no obstante, las facturas indican la fecha de generación y de vencimiento, es decir, el lapso dado el usuario para cancelar la deuda, sin embargo CORPOELEC no suspende el servicio inmediatamente vencida la factura, si no que por el contrario gestiona por todos los medios el pago de dicha deuda.</p>
--	--

OBSERVACIONES: los usuarios domiciliados tienen una modalidad especial de cobro; los analistas de cobranzas realizan distintos procedimientos hacer efectiva la cuenta por cobrar, a través de llamadas, correos, atención personalizada y avisos de corte evitando en lo posible el corte del servicio. No existe un periodo determinado para enviar la orden de suspensión.

#### **Soportes de las Cuentas por Cobrar**

<p>Greco (2007: 236) define factura como: <i>“Documento comercial o comprobante que permite individualizar correctamente una operación de venta de un bien o servicio, de uso habitual en la actividades del sujeto emisor del mismo y fuente de registración, sea por una compra o por una venta”.</i></p>	<p>La empresa utiliza la factura como recurso de información, para notificarle al usuario el importe del servicio de la energía eléctrica, detallando en ésta, el Nis, el consumo en kilovatios y en Bolívares, la fecha de emisión y la de vencimiento. Además, la factura representa tanto para CORPOELEC como para el usuario el respaldo o la prueba de la prestación del servicio y la deuda causada.</p>
---	--

OBSERVACIONES: la corporación, además de utilizar las facturas de cobro como soporte de las cuentas por cobrar, también le brinda al usuario la posibilidad de verificar el saldo adeudado a través de la página en la oficina virtual; del mismo modo, puede consultar el monto de la deuda por vía telefónica en las diferentes oficinas comerciales de la región. Sin embargo, las facturas en físico sirven de evidencia al usuario para agilizar los procedimientos de los posibles reclamos o quejas a futuro.



<b>Control Interno</b>	
<p>El control interno consiste en todas las medidas utilizadas por la empresa, con el fin de resguardar sus bienes y recursos contra el fraude, pérdidas, además, de alcanzar la eficiencia de las operaciones de la empresa y promover la precisión y autenticidad de las operaciones; es decir, el control interno abarca todas las actividades de una organización. Al respecto, Horngren y Harrison (2010:379), expresan que el control interno <i>“es el plan organizacional y todas las medidas correctivas diseñadas para salvaguardar los activos, motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa y asegurar los registros contables exactos y confiables”</i>.</p>	<p>CORPOELEC, aplica las medidas necesarias para el control interno, como la segregación de funciones en cada procedimiento, siendo diferente el departamento encargado de verificar el ingreso del efectivo por concepto de las cuentas por cobrar, al que coteja la información, del mismo modo la unidad encargada de almacenar la información respecto al ingreso está separada del que la registra; además, la empresa cuenta con una unidad de control encargada de verificar que todas las operaciones sean llevadas a cabo con total eficiencia.</p>
<p><b>OBSERVACIONES:</b> Una de las medidas de control interno de CORPOELEC S.A, es asignar a cada trabajador un usuario y clave para ingresar al sistema de operaciones OPEN SGC; de tal forma, que se pueda detectar el responsable si se comete algún error o fraude en algunos de los procedimientos realizados a través de dicho sistema.</p>	
<b>Control de las Cuentas por Cobrar</b>	
<p>El Control Interno de las Cuentas por Cobrar, según Catacora (1996:65), <i>“Son los procedimientos detallados para el control de las Cuentas por Cobrar y Documentos por Cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización”</i>.</p>	<p>En la corporación, se manejan diferentes recursos para el control interno de las cuentas por cobrar, como las facturas, comprobantes de pagos y transferencia y el seguimiento constante de las cuentas pendientes de cobros una vez vencida la deuda; además, de la verificación exhaustiva del ingreso del efectivo por el cobro de dicha</p>

*Fase V. Comparación de los procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar aplicados en CORPOELEC con las bases teóricas y legales relacionadas.*

---

	cuenta, cotejando todos los documentos que respalden el pago de las facturas.
OBSERVACIONES: los analistas de cobranzas revisan constantemente la antigüedad de las cuentas por cobrar, verifican las facturas, notas de créditos y contactan directamente al usuario para hacer las diferentes actualizaciones a los usuarios y de esta manera ejercen control sobre las deudas.	

**5.2 Análisis comparativo de los procedimientos desarrollados por la unidad de cobranzas de domiciliación bancaria con lo establecido en las bases legales.**

<b>CORPOERACION ELECTRICA NACIONAL S.A, (CORPOELEC).</b>	
<b>LO ESTABLECIDO</b>	<b>LO APLICADO</b>
<b>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela</b>	
Artículo 7. Establece que La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución.	CORPOELEC S.A, como órgano perteneciente al sector público está sujeta a todas las normas que establece la Constitución Bolivariana de Venezuela.

<p>En el Artículo 141, establece que La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.</p>	<p>CORPOELEC S.A, como empresa de la Administración Pública, está al servicio del pueblo Venezolano de manera transparente, trabajando día a día eficientemente, de tal modo, que los ciudadanos se sientan satisfechos con la prestación del servicio de electricidad y con todas las gestiones sociales realizadas.</p>
<p>OBSERVACIONES: cada resolución o regulación efectuada por el Ministerio Del Poder Popular para la energía eléctrica, es decretado conforme a las facultades establecidas por la Ley de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público</b></p>	
<p>El artículo 6 de la presente ley, establece: Están sujetos a las regulaciones de esta Ley, con las especificidades que la misma establece, los entes u organismos que conforman el sector público, enumerados seguidamente:</p> <p>La República.</p> <p>Los Estados.</p> <p>El Distrito Metropolitano de Caracas.</p>	<p>La corporación por ser una empresa donde el Estado tiene una participación mayor al cincuenta por ciento (50%) del capital social, además pertenece a la administración del sector público, está sujeta a todas y cada una de las regulaciones establecida por la presente ley.</p>

Los distritos.

Los municipios.

Los institutos autónomos.

Las personas jurídicas estatales de derecho público.

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

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

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

OBSERVACIONES: el Estado anualmente aprueba presupuestos a la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) de acuerdo a la ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público; los cuales son invertidos eficientemente en el mejoramiento y fortalecimiento del sistema eléctrico nacional.

### **Ley Orgánica del Servicio Eléctrico**

Artículo 8. El Estado, de acuerdo a la competencia que le establece la Constitución de la República, por razones de seguridad, defensa, estrategia y soberanía nacional, se reserva las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, a través del operador y prestador del servicio; así como la actividad de despacho del sistema eléctrico, a través del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de energía eléctrica.

Es el Estado, quien a través de la Corporación Eléctrica Nacional S.A, tiene bajo su responsabilidad las actividades de generación, transmisión distribución y comercialización de energía eléctrica; sin embargo, CORPOELEC S.A del estado Nueva Esparta solo ejerce las actividades de distribución y comercialización del servicio de electricidad.

Artículo 63. El esquema de tarifas contendrá incentivos que estimulen el uso eficiente de la energía eléctrica.

CORPOELEC S.A, de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, asigna descuentos o incentivos en el monto de las facturas de aquellos usuarios que logren disminuir el consumo de energía eléctrica de un mes determinado con respecto a otro de acuerdo a la tarifa, con el fin de estimular el uso razonable de la energía eléctrica.

OBSERVACIONES: Los usuarios domiciliados no residentes en el estado Nueva Esparta, gozan de una tarifa especial; de igual forma, CORPOELEC S.A para los efectos de esta ley cumple con el otorgamiento de incentivos por el uso eficiente de la energía eléctrica sobre el monto facturado, otorgando un descuento del veinticinco por ciento para los usuarios que alcancen un decremento mínimo del consumo de un diez por ciento.

### **Reglamento de la Ley de Servicio Eléctrico**

El artículo 17. Indica que El Usuario deberá suministrar a La Distribuidora toda la información necesaria para la prestación del servicio, además de informar cualquier cambio sobrevenido a lo contratado, a fin de mantener sus datos actualizados, so pena de seguir siendo el responsable ante La Distribuidora por el uso del servicio.

Los usuarios de la Corporación, al momento de solicitar el servicio de domiciliación envían toda la documentación e información necesaria para efectuar la prestación de dicho servicio; sin embargo, algunos usuarios no notifican a la empresa el cambios de los datos; por tal motivo, la distribuidora realiza los seguimientos respectivos por vías telefónicas, avisos en las facturas o correo para efectuar las actualizaciones de datos que sean necesarios.

OBSERVACIONES: los analistas de la unidad de domiciliación de CORPOELEC S.A, realizan a diario una serie de procedimientos para gestionar las actualizaciones requeridas para efectuar el cobro, ya que algunos usuarios no informan a la corporación los cambios efectuados en los datos necesarios para hacer efectivas las cuentas por cobrar.

### **Ley de Metrología**

Artículo 31: La prestación de los servicios de energía eléctrica, de agua y gas, así como de telefonía,

La Corporación Eléctrica Nacional, utiliza como instrumento de medición un medidor, cuya función es medir el consumo de energía eléctrica en

<p>telecomunicaciones, expendios de carburantes, la prestación de servicios de transporte y de correspondencia postal que utilicen instrumentos de medición y todos aquellos que el Organismo Nacional de Metrología determine, deberá realizarse mediante la utilización de instrumentos medidores, contadores o sistemas de medición debidamente verificados; sólo con base en las cifras indicadoras de consumo que registren los instrumentos mencionados, se procederá a efectuar las respectivas facturaciones o cobros por la prestación del servicio.</p>	<p>kilowatt (KW), la cual posteriormente es usada para calcular el monto en Bs equivalente al consumo de energía; del mismo modo, cada uno de los medidores está identificado con un número de suministro (NIS).este instrumento de medición, es imprescindible para iniciar el proceso de facturación y posteriormente gestionar el cobro.</p>
---	---

OBSERVACIONES: el número de identificación de suministro (nis) de cada medidor es usado por la corporación para identificar las facturas de cobro, agilizar la búsqueda de cada usuario a través del sistema, ya que una misma persona puede poseer más de un suministro; de esta manera, el analista de cobranzas puede hallar rápidamente en la base de datos, el estado del usuario y gestionar el cobro o la actualización según el caso.

## CONCLUSIONES

Considerando, los objetivos propuestos para llevar a cabo la descripción de los procedimientos aplicados por la unidad de cobranzas para el cobro de las cuentas por cobrar a usuarios con servicio de domiciliación bancaria de la Corporación Eléctrica Nacional S.A, y el análisis comparativo de dichos procedimientos con lo establecido en las bases teóricas y legales, se lograron establecer las siguientes conclusiones.

- La Corporación Eléctrica Nacional S.A, es una empresa perteneciente a la administración pública, dedicada a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, siendo el Estado a través de esta corporación el responsable de brindarle a los ciudadanos un servicio eficiente cubriendo las necesidades colectivas.
- CORPOELEC S.A, estado Nueva Esparta solo ejerce las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica; además, cuenta con siete (7) sedes u oficinas comerciales de atención al usuario, ubicadas en diferentes zonas del estado, siendo la oficina de Pampatar la sede principal.
- La Corporación, presenta una estructura organizativa muy bien ordenada en sentido vertical, desglosándose desde la alta gerencia hasta los niveles subordinados, estando dentro de uno de estos niveles la unidad de comercialización en la cual se encuentra el departamento de cobranzas de domiciliación bancaria.



- La unidad de cobranzas de domiciliación bancaria, es la responsable de gestionar a través de todas las vías (débitos automáticos, depósitos, transferencias, punto de venta), el cobro de las facturas pendiente de pago de los usuarios con servicio domiciliado; para ello cuenta con un jefe de cobranzas y dos analistas de cobranzas.
  
- CORPOELEC, cumple y se sujeta a cabalidad con las regulaciones establecidas por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como órgano de la administración pública, estando al servicio de los ciudadanos de manera transparente.
  
- Cumple con las normas establecidas por la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, puesto que, el Estado a través de la Corporación ejerce su responsabilidad de distribuir y comercializar el servicio de energía eléctrica.
  
- Dentro de los procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar, se aplican diferentes medidas de control tanto del efectivo ingresado como de las facturas no cobradas, se coteja toda la información en los diferentes departamentos responsables de dicho control, de modo que todos los procesos son realizados de manera adecuada y transparente cumpliendo con los objetivos de la corporación.

- La unidad de cobranzas posee más de siete mil quinientos (7.500) usuarios domiciliados, sin embargo no cuenta con suficiente personal para realizar los cobros de manera oportuna.
- En el control de las cuentas por cobrar se incluyen los procedimientos de facturación, la que es usada como herramienta indispensable para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar, sin embargo el análisis de vencimiento de la deuda no se realiza eficientemente ya que los cobros no se realizan en el tiempo que corresponde.
- La unidad de cobranzas, realiza todas las gestiones necesarias para hacer efectivo el cobro de las facturas pendientes de pago, considerando la suspensión del servicio de electricidad como última opción.

## **RECOMENDACIONES**

CORPOELEC, como toda empresa presenta fortalezas y debilidades. Tomando en cuenta el conjunto de debilidades que se destacaron a partir de la observación y el análisis de los procedimientos aplicados para el cobro de las cuentas por cobrar a usuarios domiciliados, surge la necesidad de sugerir las siguientes recomendaciones, a fin de mejorar la gestión llevada a cabo por la empresa de manera de poder alcanzar los objetivos con mayor eficiencia.

- Se recomienda, elaborar manuales en donde se establezcan claramente las políticas de cobranzas, como plazos para el cobro de las deudas vencidas, incentivos por pronto pago, suspensión inmediata del servicio de no cancelar antes del plazo, entre otras medidas para así evitar que se extienda por tanto tiempo el proceso de gestión de cobro a un grupo de usuarios.
- Actualizar los manuales, debido a que en los existentes se manejan procedimientos y terminologías que actualmente no son usados por la corporación, a fin de mejorar la efectividad de las operaciones de la empresa y alcanzar un mejor rendimiento.
- Realizar la contratación de más personal en la unidad de cobranzas de manera que se pueda realizar todas las gestiones de cobro oportunamente, mejorando así la eficiencia y hacer efectivas las cuentas por cobrar en un menor tiempo.

- Adscribir nuevas entidades bancarias a la corporación para efecto de la domiciliación, de tal manera que el usuario pueda domiciliar su servicio sea cual sea el banco al que pertenezca su cuenta o tarjeta.
- Brindar la posibilidad al usuario de realizar el pago de sus facturas en cualquier oficina comercial del país, de modo de que si se encuentre fuera del estado Nueva Esparta pueda pagar su servicio desde otra parte de Venezuela, evitando así que se acumule la deuda.

## REFERENCIAS

ÁNGELES E. y MÜNCH G. (1999). *Métodos de Técnicas de Investigación*.

ARIAS, F. (2006). *Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Espíteme. Caracas.

BRITO, J. (1999.) *Contabilidad Básica e Intermedia*. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, 4ta Edición. Venezuela.

CATACORA, F. (1998). *Contabilidad: La Base Para Toma de Decisiones Gerenciales*. Editorial McGraw Hill. Caracas, Venezuela.

CATACORA, F. (2005). *Sistemas y Procesamientos Contables*. Editorial Trillas, 2da edición. Caracas, Venezuela.

CHIAVENATO, I. (2001). *Administración: Teoría, Proceso Y Práctica*. Editorial McGraw-Hill, S.A. Bogotá, Colombia.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (1994).

FERNÁNDEZ, J. (1981). *Economía y Gestión de la Empresa*. Ediciones ICE. Madrid.

GRECO, O. (2007). *Diccionario Contable*. Editorial Valletta. Argentina.

HOLMES, A (1999). *Auditoria Principios y Procedimientos*. Editorial Limusa S. A. México.

HORNGREN, C. y HARRISON, W. (1997). *Contabilidad*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

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

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

MÜNCH G. y GARCÍA. (1990). *Fundamentos de Administración*. Trillas Panapo. Prentice Hall Hispanoamericana.

QUIROGA, G. (1988). *Organización y Métodos en la Administración Pública*. (2<sup>a</sup> ed.). Trillas. México.

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

TAMAYO y TAMAYO. (2005) *.El Proceso de la investigación científica*. (4<sup>o</sup> edición) Editorial Limusa. México.

VAN HORNE, J. (1997) *administración financiera*. Editorial Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, México.

### **Leyes:**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (extraordinario), de fecha 24 de marzo de 2000.

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.198 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 31 de mayo de 2005.

Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.573 de fecha 14 de diciembre de 2010.

Reglamento General de la Ley del Servicio Eléctrico. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.510 (extraordinario) de fecha 14 de diciembre de 2000.

Reglamento de la Ley de Servicio Eléctrico. Gaceta Oficial N° 5.730 Extraordinario del 23 de septiembre de 2004.

Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad. Resolución N° 235. Gaceta Oficial N° 5.730 Extraordinario del 23 de septiembre de 2004.

Ley de Metrología. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.263 del 1° de septiembre del 2005.

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

<b>TÍTULO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS USUARIOS CON SERVICIO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA APLICADOS EN LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL S.A (CORPOELEC), ESTADO NUEVA ESPARTA.</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
Acosta Soto Xelenny Jockseline	<b>CVLAC:</b> 19.682.230 <b>E MAIL:</b> <u>xelenny_a@hotmail.com</u>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

**PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN, CONTROL, CUENTAS POR COBRAR, USUARIOS, SERVICIO, DOMICILIACIÓN BANCARIA.**

---





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

**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Alfonzo. R Pedro Fausto	CVLAC:	8.390.246			
	E_MAIL	pedro.fausto2009@hotmail.com			
	E_MAIL				
Narvaez Salazar Anthonitta Del Valle	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	16.337.145			
	E_MAIL	anthonarvaezs@gmail.com			
	E_MAIL				
Salazar Luna Janet Salomé	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	9.306.022			
	E_MAIL	Janetsalome@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2013</b>	<b>05</b>	<b>16</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

LENGUAJE. SPA

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

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Trabajo_De_Grado_Xelenny	.docx
Trabajo_De_Grado_Xelenny	.pdf

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

ALCANCE

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada en Contaduría Pública

---

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO: licenciatura

---

ÁREA DE ESTUDIO: contaduría pública

---

INSTITUCIÓN: universidad de oriente núcleo nueva Esparta



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. BOLANOS CURVEL**  
Secretario









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

JABC/YGC/marija

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

**DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009).  
"Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"

<b>AUTOR</b> 	<b>AUTOR</b> 	<b>AUTOR</b> 
<b>TUTOR</b> 	<b>JURADO</b> 	<b>JURADO</b> 

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**