

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**AUDITORÍA DEL CICLO COMERCIAL DE UNA DISTRIBUIDORA
DE ENERGIA ELÉCTRICA BAJO LA LEY GENERAL DE
ELECTRICIDAD DECRETO 93-96**

**PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

CÉSAR AUGUSTO CASTELLANOS GARCÍA

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE
CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADEMICO DE**

LICENCIADO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2005

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera	Decano
Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra	Secretario
Lic. Cantón Lee Villela	Vocal 1°
Lic. Albaro Joel Girón Barahona	Vocal 2°
Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso	Vocal 3°
P.C. Efrén Arturo Rosales Alvarez	Vocal 4°
P.C. José Abraham González Lemus	Vocal 5°

**PROFESIONALES QUE PRACTICARON EXAMENES DE AREAS PRACTICAS
BASICAS**

AUDITORIA	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael
MATEMATICA - ESTADISTICA	Lic. Edgar Valdez Castañeda
CONTABILIDAD	Lic. Jorge Luis Ríos Villatoro

PROFESIONALES QUE PRACTICARON EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez
EXAMINADOR	Lic. Mario Ademar Cruz Cruz

Guatemala 16 de agosto de 2005

Licenciado Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad de Guatemala

Estimado señor Decano:

De acuerdo a la asignación que me hiciera para asesorar el trabajo de tesis del estudiante CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GARCIA titulado “AUDITORIA DEL CICLO COMERCIAL DE UNA DISTRIBUDORA DE ENERGIA ELECTRICA BAJO LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD DECRETO 93-96”, tengo el agrado de informarle que he procedido a la orientación y revisión del trabajo antes mencionado.

En mi opinión, el trabajo efectuado contiene los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos; no está demás informarle que este trabajo constituye un valioso aporte para el desarrollo de nuestra profesión.

En virtud de lo expresado anteriormente, recomiendo que el mismo sea aceptado para revisión, discusión y defensa en el examen privado que el estudiante CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GARCIA deberá sustentar previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted, atentamente.

Lic. Carlos Humberto Chivichón Vásquez
Colegiado Número 4962

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I	
1. DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
1.1 Definición	1
1.2 Formas de constitución	2
1.3 Legislación aplicable	2
CAPITULO II	
2. EL CICLO COMERCIAL	
2.1 Aspectos generales	5
2.2 Solicitudes	5
2.3 Contratación	6
2.4 Lecturas	7
2.4.1 Planeación	8
2.4.2 Ejecución	8
2.4.3 Transmisión	10
2.4.4 Correcciones	10
2.4.5 Anomalías de lectura	10
2.5 Facturación	11
2.5.1 Aplicación de tarifas	11
2.5.2 Emisión y reparto	11
2.6 Cobro	
2.6.1 Cobro centralizado	12
2.6.2 Cobro descentralizado	13

2.6.3	Gestión de la deuda	13
2.6.4	Puesta al cobro	14
2.6.5	Corte del suministro	14
2.6.6	Recuperación de la deuda	14
2.7	Ordenes de servicio	16
2.8	Reclamaciones	17
2.9	Fraudes	18
CAPITULO III		
3. ENTORNO REGULATORIO		
3.1	Leyes, reglamentos y normas aplicables al subsector eléctrico	19
3.1.1	Antecedentes	19
3.1.2	Leyes y reglamentos	20
3.1.3	Comisión Nacional de Energía Eléctrica - CNEE	25
3.1.4	Mercados	27
3.1.5	Tarifas	28
3.1.6	Ajustes a tarifas	31
3.2	Leyes, reglamentos y normas aplicables a las empresas de distribución	33
3.2.1	Normas Técnicas del Servicio de Distribución	33
3.2.2	Calidad del producto	36
3.2.3	Calidad del servicio comercial	37
3.2.4	Entrega de información periódica al ente regulador	37
3.3	Normativa contable aplicable a una empresa distribuidora de energía eléctrica	38
3.3.1	Resumen de normas que afectan el Ciclo Comercial	39
3.3.2	Efectos financieros de su aplicación	40

CAPITULO IV

4. FUNCIÓN DE LA AUDITORIA

4. 1	Conceptos generales	42
4. 2	Marco normativo	45
	4.2.1 Normas utilizadas en Guatemala	47
	4.2.2 Normas de auditoria generalmente aceptadas	47
	4.2.3 Normas Internacionales de Auditoria – NIA´s	50
	4.2.4 Normas de auditoria aplicables en Guatemala	52
4. 3	Tipos de auditoria	53
4. 4	Procedimiento de la auditoria	53
	4.4.1 Planificación del trabajo de campo	53
	4.4.2 Realización del trabajo de campo	54
	4.4.3 Entrega del informe de auditoria	54
4. 5	Función de la auditoria interna	55
4. 6	Normas funcionales de la actividad del auditor interno	55
4. 7	Proceso de la auditoria interna	58
	4.7.1 Elaboración del plan anual	58
	4.7.2 Ejecución de las auditorias	60
	4.7.3 Discusión y entrega de informes	62
	4.7.4 Seguimiento de recomendaciones	63

CAPITULO V

5. AUDITORIA INTERNA DEL CICLO COMERCIAL DE UNA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA BAJO LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD

	DECRETO 93-96 (CASO PRÁCTICO)	64
5. 1	Papeles de Trabajo	64
	5.1.1 Memorando de planeación	66
	5.1.2 Programas de trabajo específicos por área	72
	5.1.3 Memoranda de entendimiento de procesos	84

5. 2	Alcances	110
	5.2.1 Universo a auditar	110
	5.2.2 Técnica de selección de muestras	112
	5.2.3 Muestra seleccionada	112
5. 3	Pruebas de auditoria	114
5. 4	Cédula de resumen de hallazgos	159

CAPITULO VI

6. INFORME DE AUDITORIA INTERNA RESULTADO DE LA REVISIÓN EFECTUADA AL CICLO COMERCIAL DE LA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA S. A. – DEESA POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003	160
--	-----

6. 1	Informe de auditoria	161
------	----------------------	-----

CONCLUSIONES	173
RECOMENDACIONES	176
BIBLIOGRAFÍA	178
GLOSARIO DE TÉRMINOS	180

INTRODUCCIÓN

La profesión del Contador Público y Auditor se basa en el conocimiento de un conjunto de normas que siendo de aplicación general deben ser conocidas ampliamente en el desarrollo de su trabajo. La importancia de dicho conocimiento radica en que tales cuerpos normativos establecen lineamientos y directrices que el auditor debe observar para realizar un trabajo diligente. A través del tiempo la profesión del Contador Público y Auditor ha especializado su campo de acción siendo posible a la fecha su desempeño como un auditor externo, auditor interno o auditor gubernamental. Cada una de estas actividades específicas cuenta con un conjunto de normas que diversos cuerpos profesionales han considerado necesario emitir y actualizar de forma permanente con el objetivo de responder a las necesidades de calidad en la generación de información pública y para la toma de decisiones empresariales así como en el logro de eficiencia de procesos sujetos a revisión por parte del auditor.

La función del Contador Público y Auditor en el desempeño de la actividad de la auditoria interna es importante debido a que su relación directa en el día a día del negocio le permite aportar más valor agregado identificando y evaluando riesgos de negocio y de regulación que potencialmente podrían impactar los resultados o la situación financiera de su empresa.

Dicha función de auditoria sólo se hace posible si se desempeña en un escenario que cuenta con el nivel adecuado de independencia profesional y como premisa básica, si cuenta con conocimiento suficiente sobre el entorno de regulaciones al cual se sujeta la entidad en la que labora.

Hasta 1996 la generación, transporte, comercialización y distribución de la energía eléctrica en Guatemala no se realizaba de acuerdo con un cuerpo integral de regulaciones y en términos generales el negocio se limitaba a ser ejecutado por entidades estatales. Desde

1996 con la emisión del Decreto 93-96 del Congreso de la República que contiene la Ley General de Electricidad y posteriormente con la emisión del Reglamento de la Ley, y normativa relacionada y que es de cumplimiento obligatorio para el subsector eléctrico, el mismo cuenta con un conjunto de normas claras que establecen los lineamientos que toda compañía que opera en el negocio eléctrico debe conocer y cumplir.

En este contexto, la profesión del auditor interno toma más importancia debido a que por un lado las propias normas de auditoría le obligan a obtener un conocimiento al nivel suficiente para evaluar riesgos empresariales y de regulación que podrían revestir importancia relativa; y por otro lado, las normas profesionales requieren la actualización constante en su entendimiento de los procesos y sistemas clave para el éxito del negocio que le permiten aportar en búsqueda de la eficiencia operativa.

Esta investigación reviste especial importancia, debido a que se considera primordial que se conozcan y apliquen las normas existentes al negocio de distribución de energía eléctrica siendo la única vía para que el Contador Público y Auditor con base en su trabajo de auditoría identifique y cuantifique - si fuera necesario, todos los riesgos a que la compañía que audita podría estar expuesta en caso de incumplimiento.

En este contexto, se ha desarrollado esta investigación, que incluye en el Capítulo I una serie de conceptos básicos relacionados con la empresa en general así como el marco legal general en que éstas operan; en el Capítulo II denominado El Ciclo Comercial se expone ampliamente cada uno de los conceptos relacionados con este ciclo, describiendo en orden lógico cada una de las actividades necesarias para la atención al cliente desde su contratación hasta el cobro de sus facturas y la atención de incidencias relacionadas con la distribución de energía; en el Capítulo III Entorno Regulatorio, se parte de una analogía de la legislación a que están sujetas las empresas que operan en el sub-sector eléctrico partiendo del marco constitucional y posteriormente se analiza el contenido de la legislación aplicable a las empresas dedicadas al negocio de distribución de energía. En este Capítulo se analizan también los requerimientos de regulación aplicables a la

determinación de tarifas de energía eléctrica, finalizando con el marco normativo específico relacionado con la calidad del servicio y de atención al cliente; en el Capítulo IV Función de la Auditoría, se realiza una revisión de conceptos básicos relacionados con la profesión del Contador Público y Auditor, se revisa de forma detallada en que consiste el proceso de la auditoría que concluye con la emisión de un informe que resume los asuntos encontrados durante su ejecución. Finalmente se citan las Normas de Auditoría Interna que el auditor debe considerar de forma permanente en el proceso de la ejecución de la auditoría; en el Capítulo V Caso Práctico se desarrolla y documenta la “Auditoría Interna del Ciclo Comercial de una Distribuidora de Energía Eléctrica bajo la Ley General de Electricidad Decreto 93-96”, siguiendo el proceso de auditoría desde su planificación, documentación, revisión y cierre; en el Capítulo VI Informe de Auditoría Interna resultado de la revisión efectuada al Ciclo Comercial de la Distribuidora de Energía Eléctrica, S. A. – DEESA por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2003, se incluyen todos los asuntos encontrados como resultado de la auditoría realizada. Dichos asuntos se resumen en el Informe de Auditoría Interna.

CAPITULO I

1. DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELECTRICA

1.1 Definición

“La empresa es la unidad de producción económica. Está integrada por diversos elementos personales y materiales, coordinados. Las empresas fundamentalmente, se dividen en industriales, comerciales y de servicios. Las industriales transforman unas materias en productos útiles para ser consumidos, esto es, aplicados a satisfacer necesidades humanas. Las comerciales son intermediarias entre productores y consumidores, y las de servicios facilitan las actividades de las anteriores, como ocurre con las que se dedican a los seguros, a facilitar crédito, transportes, etc.” (6:2)

“En general, la empresa presta un servicio económico, mediante el cual trata de conseguir un beneficio que remunere a lo consumido para prestar el servicio, a los esfuerzos personales realizados y al riesgo que tiene la empresa. Decimos que la empresa presta un servicio económico porque mediante su actuación ofrece a los consumidores y a otras empresas lo que éstas pueden necesitar. El objetivo de toda empresa es ofrecer algo a los demás; para ello la empresa necesita a su vez obtener del conjunto de otras empresas y personas lo que necesita para poder ofrecer lo que ofrece.”(6:3)

Fines de la empresa:

- a) Prestar un servicio o producir un bien económico.
- b) Obtener un beneficio.
- c) Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.
- d) Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social. (6:3)

1.2 Formas de constitución

La legislación guatemalteca en relación con las empresas y sus formas de constitución, reconoce cinco tipos de sociedades. “Sociedades mercantiles: Son sociedades organizadas bajo forma mercantil., exclusivamente las siguientes:

1. La sociedad colectiva
2. La sociedad en comandita simple
3. La sociedad de responsabilidad limitada
4. La sociedad anónima
5. La sociedad en comandita por acciones”(4:5)

1.3 Legislación aplicable

La legislación guatemalteca reconoce a las empresas diferenciándolas por la forma en que se organizan para realizar transacciones de carácter mercantil. Consecuentemente, existen dos tipos de empresarios: los que se organizan cumpliendo con los requisitos establecidos en el Código de Comercio y los que, sin constituirse bajo alguna de las formas legales, reciben el título de comerciantes.

De acuerdo con el Código de Comercio “no son comerciantes:

1. Los que ejercen una profesión liberal
2. Los que desarrollan actividades agrícolas, pecuniarias o similares en cuanto se refiere al cultivo y transformación de los productos de su propia empresa.
3. Los artesanos que sólo trabajan por encargo o que no tengan almacén o tienda para el expendio de sus productos.” (4:5)

En la actualidad existen leyes y regulaciones mercantiles que son de aplicación común, independientemente de la forma en que las empresas se constituyen. La legislación

vigente de observancia obligatoria, referente a la actividad mercantil, se resume a continuación:

Decreto *	Contenido
Decreto 2-70	Código de Comercio
Decreto 6-91	Código Tributario
Decreto 26-92	Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento
Decreto 27-92	Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento
Decreto 1441	Código de Trabajo
Decreto 58-90	Ley contra la Defraudación y Contrabando Aduaneros.
Decreto 26-95	Ley del Impuesto sobre Productos Financieros
Decreto 19-04	Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz

* Todos del Congreso de la República de Guatemala

Adicionalmente, existe un conjunto de normas que por su naturaleza son de observancia obligatoria, casi de forma exclusiva, para la industria que regulan. Dentro de las leyes específicas aplicables a ciertas actividades o industrias están:

Decreto	Contenido	Aplicación
Decreto 19-2000	Ley de Bancos y Grupos Financieros	Grupos Financieros y entidades que los conforman
Decreto 9-2002 y su Reglamento	Ley del Impuesto Específico sobre la Distribución de Bebidas Gaseosas Isotónicas o Deportivas, Jugos y Néctares, Yogures, Preparaciones Concentradas o en Polvo para la Elaboración de Bebidas y Agua Natural Envasada.	Distribuidores de este tipo de productos.
Decreto 21-2004 y su Reglamento	Ley del Impuesto sobre la Distribución de Bebidas Alcohólicas Destiladas, Cervezas y Otras Bebidas Fermentadas.	Distribuidores de este tipo de productos.
Decreto 93-1996	Ley General de Electricidad y su Reglamento.	Todas las empresas dedicadas a la Generación, Transporte, Comercialización y Distribución de energía eléctrica.

Decreto 96-2000	Ley de la Tarifa Social para el suministro de energía eléctrica.	Todas las empresas dedicadas a la distribución de energía eléctrica, dirigidas a usuarios con consumos de hasta 300 Kwh.
-----------------	--	--

CAPITULO II

2. EL CICLO COMERCIAL

2.1 Aspectos generales

El ciclo comercial en términos generales incluye todas las actividades necesarias que inician con la contratación de los clientes, el proceso de determinación de los importes a facturar, hasta concluir con la facturación y la puesta al cobro de las facturas emitidas.

En relación con las actividades propias de una distribuidora de energía eléctrica, el ciclo comercial puede separarse en tres grandes actividades que incluyen sub-procesos necesarios para su cumplimiento exitoso. Las tres actividades más relevantes dentro del ciclo comercial son: Lectura, Facturación y Cobro. Para que éstas actividades puedan ser iniciadas y completadas de forma adecuada, debe existir un cliente que ha requerido un suministro y lo ha contratado. En este capítulo se describen las actividades más comunes realizadas en el área Comercial.

2.2 Solicitudes

La solicitud es la expresión de necesidad del suministro eléctrico por parte del usuario final. El proceso de solicitudes inicia con el llenado de un formulario de solicitud en el cual debe incluirse información general relacionada con el solicitante, la ubicación del sitio donde solicita el suministro y las especificaciones técnicas del suministro. En función de las necesidades del solicitante, existen dos tipos de solicitudes: a) Solicitudes de nuevo suministro y b) Modificaciones de las características técnicas de suministros ya existentes.

Adicionalmente existen aspectos legales y técnicos que deben ser considerados para evaluar la procedencia de una solicitud. Dichos aspectos se exponen en el Capítulo III de este documento.

2.3 Contratación

La contratación de un nuevo suministro es el proceso de formalización de la relación Distribuidora – usuario final. El Reglamento de la Ley General de Electricidad establece lo siguiente: “Artículo 69.- Contrato de Suministro. Todo Usuario que solicite un suministro eléctrico deberá firmar un contrato con el Distribuidor, el cual deberá estar de acuerdo con las normas de servicio propias de cada Distribuidor. Estas normas serán aprobadas por la Comisión.

El contrato con el Distribuidor, deberá estipular al menos la siguiente información:

- a) Nombre o razón social del usuario y su domicilio.
- b) Tipo de tarifa a aplicar y período de vigencia de la tarifa.
- c) Aceptación de derechos y de sanciones que establece el presente reglamento.

El Distribuidor deberá entregar una copia del contrato al usuario.” (5:14)

Con relación a la conexión del suministro, el Reglamento de la Ley General de Electricidad establece: “Plazo de Conexión. El Distribuidor tendrá un plazo máximo de 30 días para conectar los usuarios que así lo requieran, una vez que éste haya efectuado los pagos que correspondan. Este plazo es válido cuando la capacidad de las líneas de distribución sea suficiente para efectuar el suministro. En caso contrario tendrá un plazo máximo de 4 meses. El incumplimiento de estos plazos será multado por la Comisión, la que en casos de incumplimiento reiterado podrá pedir la rescisión de la autorización.” (5:14)

Una vez contratado el suministro procede la conexión del suministro con lo cual da inicio el ciclo comercial propiamente dicho, siendo necesario medir periódicamente el consumo de energía realizado por cada suministro contratado.

2.4 Lecturas

La lectura de suministros es la tarea que tiene por objetivo fundamental recopilar los datos necesarios para determinar los consumos de los clientes de la Distribuidora, además permite registrar las distintas irregularidades detectadas durante su realización.

El ciclo de lectura implica una serie de actividades o sub-procesos necesarios para asegurar que el ciclo sea cerrado de forma adecuada y que los importes de consumo determinados son adecuados para proceder a su facturación.

Para que el proceso de lectura pueda iniciarse, debe haberse instalado previamente un aparato de medida.

El Reglamento de la Ley General de Electricidad establece lo siguiente: “Artículo 70.- Equipo de Medición. El equipo de medición será propiedad del Distribuidor, salvo en caso de Grandes Usuarios, que se deberán regir por las disposiciones sobre el tema que establezca el Administrador del mercado mayorista - AMM. El Distribuidor tendrá siempre acceso al equipo de medición para poder efectuar la facturación y llevar a cabo las revisiones del equipo que sean necesarias.” (5:14)

Las actividades necesarias para la lectura de suministros se describen a continuación:

2.4.1 Planeación

Los suministros deben ser agrupados en función de su ubicación geográfica para lograr optimización de recursos, agrupándolos por departamento, municipio, caserío y zona. Conceptualmente la agrupación geográfica resulta sencilla. La planeación de las lecturas realmente consiste en agrupar en itinerarios cada uno de los suministros. Un itinerario corresponde a un grupo de suministros que una persona puede leer en un día. De esta cuenta, habrán tantos itinerarios como número de lectores y días de lectura existan en el año. Lo anterior tiene como consecuencia que las fechas de lectura no coincidan con el mes calendario de suministro, por lo que la mayoría de lecturas incluyen varios días del mes de suministro anterior y varios del mes actual de suministro. Para efectos prácticos, las lecturas incluyen entre 28 y 30 días de suministro. El número de suministros que se incluyen en un itinerario dependerá del territorio en donde éstos se ubiquen y de las distancias existentes entre cada itinerario y el lugar donde los mismos son administrados, pues los tiempos de desplazamiento determinarán en primera instancia, el número de suministros que se pueden agrupar en un itinerario.

La agrupación de suministros en itinerarios es fundamental para establecer tiempos razonables de lectura para cada suministro, que permitan recopilar todas las condiciones del terreno que permitan detectar cualquier error o anomalía asociada al suministro.

2.4.2 Ejecución

La normativa vigente establece la periodicidad con la cual los suministros deben ser leídos.

El Reglamento de la Ley General de Electricidad establece lo siguiente: “Artículo 96.- Medición y Facturación. Mensual o bimensualmente, el Distribuidor realizará la medición de todos los parámetros requeridos para la facturación de todos sus usuarios.....”

(5:16)

Con base en lo establecido en el Reglamento mencionado, las lecturas se realizan en forma mensual, con lo cual un itinerario es leído y facturado doce veces en el año. Los suministros agrupados en itinerarios son generados de forma electrónica y pueden ser leídos de dos maneras:

a) Captura de datos en hojas manuales:

Los itinerarios son generados con cada ciclo de lectura y se imprimen en hojas corrientes con el objetivo de que el lector recopile en los mismos el dato de la lectura reportado por el aparato de medida instalado al contratar el suministro, para posteriormente, por una operación aritmética determinar el consumo mensual. En dicho reporte también se recopilan, por medio de anotaciones, datos importantes relacionados con el estado del suministro con el objetivo de identificar potenciales anomalías que podrán requerir, de acuerdo con su naturaleza, una investigación posterior. Los datos de lectura e información adicional deben ser cargados al computador de forma manual para su posterior transmisión y procesamiento.

b) Captura electrónica de datos:

La captura de información a través de aparatos especiales permite asegurar no sólo una transferencia íntegra de datos entre el aparato de lectura y el computador centralizador, sino también incrementa la calidad de la lectura, proporcionando más controles sobre la fiabilidad de la lectura capturada en el terreno. En este caso los itinerarios están cargados de forma electrónica en un mini-computador en donde se carga cada lectura que se realiza y la información capturada se transmite automáticamente al computador central.

2.4.3 Transmisión

La transmisión de datos consiste en enviar toda la información capturada en el terreno al realizar la lectura, a un computador central que se encarga de procesar toda la información necesaria para confeccionar la factura.

2.4.4 Correcciones

La captura de información en el terreno se encuentra sujeta a errores humanos de digitación así como a las condiciones propias de los suministros que no permiten efectuar las lecturas con suficiente precisión. Por esto se hace necesario que los datos capturados sean analizados y comparados contra datos históricos de consumo para determinar, en términos generales, si las lecturas y consumos son consistentes con lecturas y consumos históricos. En caso de inconsistencias de fácil identificación procede efectuar correcciones a los datos originalmente capturados.

2.4.5 Anomalías de lectura

Las anomalías son reportadas por el lector, independientemente de si los datos han sido tomados de forma manual o automática y son reportadas al efectuar un análisis de anomalías detectadas.

Las anomalías se originan por distintos factores y circunstancias. En términos generales una anomalía es cualquier condición que provoca:

- a) Que una lectura no pueda ser completada en forma satisfactoria.
- b) Que una lectura no pueda ser completada en un 100% confiable.
- c) Que se requiera efectuar una inspección de campo para verificar el estado real del suministro.

2.5 Facturación

La facturación es el proceso automático de emitir la factura. Para que este pueda ser completado, es necesario contar con toda la información debidamente procesada. La lectura ha sido capturada y revisada con lo cual procede a determinarse el consumo así:

Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
120	200	80

El Reglamento de la Ley General de Electricidad establece lo siguiente: “Artículo 96.- Medición y Facturación. Mensual o bimensualmente, el Distribuidor realizará la medición de todos los parámetros requeridos para la facturación de todos sus usuarios y aplicará las estructuras tarifarias que correspondan para obtener el monto de facturación por venta de electricidad. A dicho monto se adicionarán los montos por tasas e impuestos de Ley, no considerados en el cálculo de tarifas y relacionados directamente con el suministro, para obtener el monto total de facturación a incluir en la factura.....” (5:16)

2.5.1 Aplicación de tarifas

En consonancia con lo establecido en el Reglamento mencionado la facturación se realiza en forma mensual, aplicando los pliegos tarifarios vigentes y debidamente aprobados por el ente regulador autorizado.

2.5.2 Emisión y reparto

Las actividades de emisión y reparto representan el cierre del ciclo de facturación.

La emisión consiste en la aplicación de sistemas computarizados que utilizando información previamente almacenada, por medio de procesos automáticos, aplicando las tarifas vigentes a los consumos que han sido recogidos en el terreno, procede a emitir la

factura para cada suministro. En consonancia con cada ciclo de lectura, el proceso de emisión de facturas se realiza también en forma mensual.

El reparto de las facturas debe ser una actividad coordinada con el objetivo de entregar de forma oportuna cada factura en donde se ubican los suministros. La planeación de las actividades de reparto incluyen una evaluación de la topografía de los terrenos y de la dispersión entre comunidades y viviendas, con el objetivo de optimizar los tiempos que se asignan a los encargados de reparto. Por lo tanto la planeación del reparto de facturas toma como base los itinerarios de lectura.

2.6 Cobro

La última actividad que cierra el ciclo comercial es la puesta al cobro. Las modalidades de cobro de la deuda pueden separarse en función de la naturaleza y el tamaño de los suministros y en función de la antigüedad de la misma.

Por el volumen de la deuda el cobro se puede dividir en:

- ❑ Cobro centralizado
- ❑ Cobro descentralizado

2.6.1 Cobro centralizado

El cobro centralizado es el que se realiza desde las oficinas centrales de la Distribuidora. Este cobro implica tareas asignadas a personal específico que se encarga de tener contacto de forma permanente con suministros que, generalmente están distribuidos en toda la República, pero que tienen centralizadas sus operaciones administrativas y financieras en una sola localidad. El mismo es aplicable principalmente para grandes usuarios.

De acuerdo con Artículo 1 del Reglamento de la Ley General de Electricidad “Gran Usuario: Es un consumidor de energía cuya demanda de potencia excede 100 kilovatios (Kw.) o el límite inferior fijado por el Ministerio en el futuro. El gran usuario no estará sujeto a regulación de precio y las condiciones de suministro serán libremente pactadas con el distribuidor o con cualquier otro suministrador. Para efectos del artículo 59, literal c de la Ley, las tarifas de los consumidores con demanda de potencia igual o inferior a 100 kilovatios (Kw.), o el límite inferior que en el futuro establezca el Ministerio, serán fijadas por la Comisión”. (12:2)

Con base en esta definición puede entenderse que el cobro centralizado es utilizado comúnmente para los clientes más importantes considerados individualmente cuya gestión centralizada de cobro facilita la gestión de muchos suministros dispersos en todo el territorio nacional.

2.6.2 Cobro descentralizado

Las actividades de cobro descentralizado están definidas para ser realizadas por los responsables de cobro, siendo estos:

- ❑ Las agencias comerciales que se han instalado en el interior del país.
- ❑ Las personas individuales o jurídicas contratados para efectuar cobros
- ❑ Bancos del sistema contratados para efectuar cobros

2.6.3 Gestión de la deuda

La gestión de la deuda es el conjunto de actividades que tiene como primer objetivo recuperar la deuda originada por facturación emitida. Para el efecto existen diversas actividades a realizar que inician de la puesta al cobro de la deuda hasta la baja de los saldos por su envío a incobrables.

2.6.4 Puesta al cobro

La puesta al cobro resulta del proceso de emisión y reparto de facturas. Las facturas establecen como fechas clave, la fecha de emisión y la de vencimiento. La puesta al cobro inicia con la entrega de la factura y finaliza con el vencimiento de la segunda factura acumulada.

2.6.5 Corte del suministro

De acuerdo con la Ley General de Electricidad “El usuario que tenga pendiente el pago del servicio de distribución final de dos o más facturaciones, previa notificación, podrá ser objeto del corte inmediato del servicio por parte del distribuidor. Cuando se consuma energía eléctrica sin previa aprobación del distribuidor o cuando las condiciones del suministro sean alteradas por el usuario, el corte del servicio podrá efectuarse sin la necesidad de aviso previo al usuario; sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor de conformidad con esta ley y su reglamento.

La Comisión, fijará los importes por concepto de corte y reconexión.” (5:12)

Con base en el citado artículo, a partir del día número sesenta del ciclo de facturación, la Distribuidora está en la capacidad de ejercer el derecho de efectuar el corte del suministro de los suministros vencidos.

2.6.6 Recuperación de la deuda

A partir del corte del suministro y luego de transcurrido un plazo razonable de tiempo, en el que se espera que el cliente reaccione y se presente a pagar, con la certeza de que se ha quedado sin el suministro, la Distribuidora procede iniciar las tareas propias de recuperación de la deuda.

Las actividades administrativas de cobro inician con el envío de notificaciones en forma mensual al cliente. Si el cliente se presenta a efectuar el pago, procede efectuar la reconexión del suministro.

Con relación a la reconexión del suministro la normativa vigente establece: “Artículo 110.- Restablecimiento del Suministro. A partir del momento en que el Consumidor abone las facturas adeudadas, más los recargos que correspondan, el Distribuidor deberá restablecer el suministro de electricidad dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse efectuado el pago.

El incumplimiento al plazo de reposición del suministro, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en las normas técnicas que emita la Comisión.” (12:38)

En el caso de que el cliente no responda a las notificaciones enviadas, la Distribuidora procede continuar con la gestión de la deuda involucrando cada vez más al departamento jurídico.

Estas actividades son realizadas con el objetivo de recuperar la deuda. Luego de transcurrido determinado plazo, y habiendo realizado todas actividades propias de cobro sin que las mismas hayan conseguido el cobro, procede el traslado de la cuenta como incobrable definitivo.

En conclusión, el conjunto de tareas necesarias para completar los procesos de lectura, facturación y cobro de suministros, considerando los plazos establecidos en la Normativa vigente pueden ubicarse en el tiempo de la siguiente manera:

Descripción	Plazo	Interesado / Obligado	Regulación aplicable
Contratación:			
Solicitud del suministro	N/A	Cliente	
Inspección de instalaciones	30 días	Distribuidora	
Conexión -			
Estado de instalaciones:			
Adecuadas	30 días	Distribuidora	Arto. 68 Reglamento Ley
Necesitan adecuarse	120 días	Distribuidora	Arto. 68 Reglamento Ley
Lectura y facturación:			
Ciclo de lectura	30 días	Distribuidora	Arto. 96 Reglamento Ley
Primera factura:			
Emisión	10 días	Distribuidora	
Reparto	10 días		
Vencimiento	10 días		
Pago /vencimiento	-	Cliente	
Segunda factura:			
Ciclo	30 días		
Emisión	10 días		
Reparto	10 días		
Vencimiento	-		
Corte	-	Distribuidora	
Reconexión	24 hrs.	Distribuidora	Arto. 110 Reglamento Ley

2.7 Órdenes de servicio

Las órdenes de servicio representan actividades que deben realizarse como parte del ciclo comercial. Existen distintas ordenes de servicio según sus objetivos. Las más comunes son:

- Inspección de adecuación de instalaciones de clientes
- Conexión de suministros
- Revisión de lectura
- Revisión del estado del medidor
- Revisión de fraude

Las órdenes de servicio tienen dos objetivos principales:

El primero de ellos es asegurar el adecuado estado de los suministros con el objetivo de que los ciclos de conexión, lectura, facturación y cobro se completen de forma exitosa.

Estas actividades tienen como objetivo mantener la calidad del servicio técnico – que se refiere al estado físico de cada suministro- y comercial – refiriéndose este a las actividades que como resultado generan la lectura y facturación cerrando con el cobro de las facturas.

El segundo objetivo es asegurar que los suministros se encuentran en estado adecuado y que no existen irregularidades que no permitan a la distribuidora cobrar todos los importes asociados al consumo de energía. Estas irregularidades pueden estar asociadas o no al estado de los equipos de medición y pueden originarse de forma accidental o por manipulaciones efectuadas por los suministros. A este respecto, una tarea de lectura diligente es fundamental para detectar indicios de anomalías, reportarlos y cerrar el ciclo generando las ordenes de servicio respectivas para confirmar la procedencia de la anomalía reportada.

2.8 Reclamaciones

Las reclamaciones representan solicitudes de clientes para resolver problemas relacionados con el servicio que reciben. Generalmente las reclamaciones están asociadas a errores o anomalías de lectura y / o de facturación. Cuando un suministro está inconforme con el importe cobrado se presenta a la agencia departamental más cercana y presenta una reclamación. Para el control de dichas reclamaciones las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – emitidas por el ente regulador, obligan a la Distribuidora a contar con un sistema que permita la captura de toda la información relacionada con cada reclamación, así como el debido seguimiento hasta su resolución. Dichas normas también establecen un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones. Actualmente el plazo para resolver

reclamaciones es de 10 días. Con base en información proporcionada por el cliente, y la propia información existente en el sistema las reclamaciones pueden resultar procedentes o improcedentes, en ambos casos, dicha situación debe ser comunicada al cliente.

2.9 Fraudes

También conocidos como Irregularidades, representan toda situación anormal del estado de un suministro provocada de forma intencional ya sea directamente por el cliente o por terceros en sus instalaciones. Las acciones de fraude usualmente tienen como objetivo la avería de los aparatos de medida con el objetivo de distorsionar la medición reduciéndola o eliminándola en su totalidad. También existen situaciones de fraude cuando el cliente realiza la conexión por su cuenta, conectando sus instalaciones directamente al poste obviando el paso por el medidor.

De acuerdo con el artículo 136 del Reglamento de la Ley de Electricidad que se refiere a Sanciones a Usuarios, las Distribuidoras están autorizadas para efectuar todos los cargos que consideren aplicables cuando la situación de fraude es detectada. Entre los cargos más comunes que proceden cuando se detecta una Irregularidad o Fraude están:

- Reposición del aparato de medida
- La energía evadida durante el último año
- El cargo por reconexión
- Cualquier otro cargo al criterio del distribuidor

CAPITULO III

3. ENTORNO REGULATORIO

3.1 Leyes, reglamentos y normas aplicables al subsector eléctrico

3.1.1 Antecedentes

Hasta 1996 las actividades de generación, transporte, comercialización y distribución de la energía eléctrica en Guatemala no se realizaban de acuerdo con un cuerpo integral de regulaciones y en términos generales el negocio se limitaba a ser ejecutado por entidades estatales. A partir de 1996 con la emisión del Decreto 93-96 del Congreso de la República que contiene la Ley General de Electricidad y posteriormente con la emisión del Acuerdo Gubernativo 256-97 que contiene el Reglamento de la Ley, el subsector Eléctrico cuenta con un conjunto de normas claras que establece los lineamientos que toda compañía que opera en el negocio eléctrico esta obligada a conocer y cumplir.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley General de Electricidad, una misma persona jurídica no puede realizar simultáneamente las siguientes actividades: Generación, Transporte, Comercialización y Distribución.

El conjunto de Normas que en la actualidad regula las actividades relacionadas con la distribución de energía eléctrica, de acuerdo con su jerarquía, se resumen de la siguiente manera:

- Constitución Política de la República de Guatemala, emitida por la Asamblea Nacional Constituyente en 1985.

- Decreto 93-96 Ley General de Electricidad, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.
- Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad promulgado por el Presidente de la República.
- Acuerdo Gubernativo 299-98 Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista, promulgado por el Presidente de la República.
- Resoluciones CNEE – 509 emitidas al 31 de diciembre de 2003 por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica CNEE.

3.1.2 Leyes y reglamentos

Decreto 93-96 Ley General de Electricidad, emitido por el Congreso de la República de Guatemala:

Vigencia:

El 15 de noviembre de 1996 fue publicada en el Diario de Centro América la Ley General de Electricidad con vigencia ocho días después de su publicación, es decir, el 21 de noviembre de 1996. El objetivo principal de dicha ley fue desmonopolizar el subsector de electricidad.

Objetivo de la Ley:

“Artículo 1. La presente ley norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, de acuerdo con los siguientes principios y enunciados:

- a) Es libre la generación de electricidad y no se requiere para ello autorización o condición previa por parte del Estado, más que las reconocidas por la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes del país.
- b) Es libre el transporte de electricidad, cuando para ello no sea necesario utilizar bienes de dominio público; también es libre el servicio de distribución privada de electricidad.
- c) En los términos a que se refiere esta ley, el transporte de electricidad que implique la utilización de bienes de dominio público y el servicio de distribución final de electricidad, estarán sujetos a autorización.
- d) Son libres los precios por la prestación del servicio de electricidad, con la excepción de los servicios de transporte y distribución sujetos a autorización. Las transferencias de energía entre generadores, comercializadores, importadores y exportadores, que resulten de la operación del mercado mayorista, estarán sujetos a regulación en los términos a que se refiere la presente ley.” (5:1)

Ámbito de aplicación:

De acuerdo con el artículo 2: “Las normas de la presente ley son aplicables a todas las personas que desarrollen las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, sean estas individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.” (5:1)

Responsables del cumplimiento:

La Ley establece: “Salvo lo que en esta ley se expresa, el Ministerio de Energía y Minas, en adelante el Ministerio, es el órgano del Estado responsable de formular y

coordinar las políticas, planes de Estado, programas indicativos relativos al subsector eléctrico y aplicar esta ley y su reglamento para dar cumplimiento a sus obligaciones.” (5:3)

Ente regulador:

Con base a lo establecido en la Ley, la verificación del cumplimiento de la misma quedó delegada al Ministerio de Energía y Minas. Sin embargo se hizo necesario crear a un ente eminentemente técnico responsable de dicha verificación. Por esto, el Capítulo II de la Ley establece: “Se crea la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en adelante la Comisión, como un órgano técnico del Ministerio. La Comisión tendrá independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones y de las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos, en materia de su competencia, e imponer las sanciones a los infractores.
- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.
- c) Definir las tarifas de transmisión y distribución sujetas a regulación, de acuerdo a la presente ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas.
- d) Dirimir las controversias que surjan entre los agentes del subsector eléctrico, actuando como árbitro entre las partes cuando éstas no hayan llegado a un acuerdo.
- e) Emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.
- f) Emitir las disposiciones y normativas para garantizar el libre acceso y uso de las líneas de transmisión y redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento.” (5:3)

Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad promulgado por el Presidente de la República:

Vigencia:

El 21 de marzo de 1997 entró en vigencia el Reglamento de la Ley General de Electricidad.

Objetivo del Reglamento:

Mediante el Decreto número 93-96 del Congreso de la República, se promulgó la Ley General de Electricidad, con el objeto de normar el desarrollo de las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad. Sin embargo para la adecuada aplicación de la Ley General de Electricidad, fue necesario desarrollar sus normas en forma reglamentaria.

Ámbito de aplicación:

Con relación a la aplicación del Reglamento mencionado, el artículo 2 del mismo establece: “Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplican, dentro del marco de la Ley General de Electricidad, a las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización, que incluye la importación y exportación, de electricidad que desarrollan tanto las personas individuales o jurídicas con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.” (12:1)

Responsables del cumplimiento:

En consonancia con lo establecido para la Ley General de Electricidad, el artículo 3 del Reglamento establece: “Responsables de su Aplicación. El Ministerio de Energía y Minas es el órgano del Estado responsable de aplicar la Ley General de Electricidad y el

presente Reglamento, a través de la dependencia competente y de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, salvo cuando sea de competencia exclusiva de la Comisión, de acuerdo a lo establecido en la Ley y este Reglamento.” (12:3)

Acuerdo Gubernativo 299-98 Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista promulgado por el Presidente de la República:

Vigencia:

El 25 de mayo de 1998 entró en vigencia el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista.

Objetivo del Reglamento:

El Decreto 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, en su artículo 44 determina que la administración del Mercado Mayorista estará a cargo del Administrador del Mercado Mayorista cuyas funciones son: la coordinación de la operación, el establecimiento de precios de mercado de corto plazo y garantizar la seguridad y el abastecimiento de energía eléctrica.

En consecuencia el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista “.....define los principios generales del Mercado Mayorista, así como la organización, funciones, obligaciones y mecanismos de financiamiento del Administrador del Mercado Mayorista.” (13:1)

Ámbito de aplicación:

Al respecto el Reglamento establece: “Las disposiciones del presente reglamento se aplican a las actividades del Mercado Mayorista y del Administrador del Mercado Mayorista, dentro del marco de la Ley General de Electricidad y el Reglamento de la

misma; siendo de observancia obligatoria, incluyendo las Normas de Coordinación, para todos los Participantes del Mercado Mayorista, sean estos personas individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.” (13:3)

3.1.3 Comisión Nacional de Energía Eléctrica:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica - CNEE fue creada a través de la Ley General de Electricidad, contenida en el Decreto Número 93-96 del Congreso de la República, publicado en el Diario de Centroamérica el 15 de noviembre de 1996. Dentro de las atribuciones que le confiere la mencionada Ley se encuentra la facultad de:

“..... e) Emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.” (5:3)

A continuación se incluye un resumen de Normas emitidas por el ente regulador al 31 de diciembre de 2003:

Índice de las Normas Técnicas

Norma Técnica	Objetivo
<u>Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)</u> <u>Resolución 09-99</u> <u>Resolución 57-2003</u>	Establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio de distribución, así como los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad del servicio de distribución.
<u>Normas de Estudio de Acceso y Uso de la Capacidad de Transporte (NEAST)</u>	Establece el contenido de los estudios eléctricos para sistemas de potencia de instalaciones nuevas, para solicitar autorización a la CNEE.
<u>Normas Técnicas de Acceso y Uso de la Capacidad de Transporte (NTAUCT)</u>	Establece el tipo y contenido de los estudios eléctricos necesarios para solicitar el acceso al sistema de transporte de la CNEE.
<u>Normas de Seguridad de Presas (NSP)</u>	Garantizar la seguridad de las personas y sus bienes cuando se requieran obras de embalse.
<u>Normas Técnicas de Diseño y</u>	Establecer las disposiciones, criterios y requerimientos de

<u>Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID)</u>	diseño para asegurar el adecuado funcionamiento de las instalaciones de distribución.
<u>Normas Técnicas de Diseño y Operación del Sistema de Transporte (NTDOST)</u>	Establecer los requerimientos para el diseño y operación de las instalaciones de transporte.
<u>Normas Técnicas de Calidad del Servicio de Transporte y Sanciones (NTCSTS)</u> <u>Resolución 55-2003</u>	Establece los índices de referencia para calificar la calidad del servicio de transporte de energía eléctrica en el punto de entrega

Índice de las Normas de Coordinación Comercial

Norma Técnica	Objetivo
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 1</u>	Resolución 157-01 Coordinación de despacho de carga.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 4</u>	Resolución 157-02 Precio de oportunidad de la energía.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 5</u>	Resolución 157-03 Sobrecostos de unidades generadoras forzadas
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 6</u>	Resolución 157-04 Tratamiento de las pérdidas del sistema de transmisión.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 7</u>	Resolución 157-05 Factores de pérdidas nodales.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 9</u>	Resolución 157-06 Cálculo del peaje en los sistemas de transporte principal y secundarios.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 10</u>	Resolución 157-07 Exportación e importación de energía eléctrica.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 11</u>	Resolución 157-08 Informe de costos mayoristas.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 12</u>	Resolución 157-09 Procedimientos de liquidación y facturación.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 13</u>	Resolución 157-10 Mercado a termino.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 14</u>	Resolución 157-11 Sistema de medición comercial.

Índice de las Normas de Coordinación Operativa

Norma Técnica	Objetivo
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 1</u>	Resolución 157-12 Base de datos.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 2</u>	Resolución 157-13 Coordinación de la operación en tiempo real.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 3</u>	Resolución 157-14 Coordinación de servicios complementarios.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 4</u>	Resolución 157-15 Determinación de los criterios de calidad y niveles mínimos de servicio.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 5</u>	Resolución 157-16 Auditorias.

FUENTE: Tomado del sitio web www.cnee.gob.gt

3.1.4 Mercados

La legislación define dos grandes mercados en los cuales la energía eléctrica es distribuida. La separación de los mercados está relacionada con el tamaño de los consumidores que los componen. De acuerdo con la normativa existente, el tamaño del usuario y su clasificación lo sitúa en dos distintos mercados para efectos del establecimiento de tarifas. Existen dos tipos de usuarios.

Usuarios con Tarifa Regulada:

Estos usuarios son los que tienen una demanda inferior a la establecida por la legislación, para Grandes Usuarios: Los usuarios incluidos en éste régimen utilizan tarifas aprobadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica – CNEE. La metodología para el establecimiento de las tarifas que se les aplican se establece en el Reglamento de la Ley General de Electricidad.

Usuarios con Tarifa No Regulada:

Los usuarios incluidos en éste régimen tarifario negocian de forma independiente los precios a los que adquieren la energía directamente con el Distribuidor o Comercializador. Existe libertad para negociar los precios estableciéndose los mismos en función de la oferta de energía y de las capacidades técnicas requeridas por el usuario. De acuerdo con el Reglamento de la Ley: “Gran Usuario: Es un consumidor de energía cuya demanda de potencia excede 100 kilovatios (Kw.) o el límite inferior fijado por el Ministerio en el futuro. El gran usuario no estará sujeto a regulación de precio y las condiciones de suministro serán libremente pactadas con el distribuidor o con cualquier otro suministrador. Para efectos del artículo 59, literal c de la Ley, las tarifas de los consumidores con demanda de potencia igual o inferior a 100 kilovatios (Kw.), o el límite inferior que en el futuro establezca el Ministerio, serán fijadas por la Comisión.” (12:1)

3.1.5 Tarifas

Aplicación de tarifas:

Habiendo realizado la diferenciación entre los mercados regulado y no regulado debe considerarse lo establecido por la legislación para el establecimiento de tarifas. A este respecto el Título IV Régimen de Precios de Electricidad de la Ley General de Electricidad establece: “Artículo 59. Están sujetos a regulación los precios de los siguientes suministros:

- a) Las transferencias de potencia y energía eléctrica entre generadores, distribuidores, comercializadores, importadores y exportadores que resulten de la operación a mínimo costo del Sistema Eléctrico Nacional, cuando dichas transferencias no estén contempladas en contratos de suministro libremente pactados entre las partes.

- b) Los peajes a que están sometidos las líneas de transporte, subestaciones de transformación e instalaciones de distribución, en los casos en que no haya sido posible establecerlos por libre acuerdo entre las partes. En estos casos, los peajes serán determinados por la Comisión, ciñéndose a las disposiciones de la presente ley y de su reglamento.
- c) Los suministros a usuarios del Servicio de Distribución Final, cuya demanda máxima de potencia se encuentre por debajo del límite señalado en el reglamento. Los usuarios de demanda máxima de potencia superior a la que especifique el reglamento no estarán sujetos a regulaciones de precio y las condiciones de suministro serán libremente pactadas con el distribuidor o bien con cualquier otro suministrador.

Son libres los precios no señalados explícitamente en los incisos anteriores.” (5:12)

Función del ente regulador:

Dentro de las atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad a la Comisión Nacional de Electricidad - CNEE se encuentra la facultad de:

“..... c) Definir las tarifas de transmisión y distribución sujetas a regulación, de acuerdo a la presente ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas..” (5:2)

Con relación a los componentes de la tarifa, el artículo 61 de la Ley General de Electricidad establece: “Las tarifas a usuarios de Servicio de Distribución Final serán determinadas por la Comisión a través de adicionar las componentes de costos de adquisición de potencia y energía, libremente pactados entre generadores y distribuidores y referidos a la entrada de la red de distribución con los componentes de costos eficientes de distribución a que se refiere el artículo anterior. Las tarifas se estructurarán de modo que promuevan la igualdad de tratamiento a los consumidores y la eficiencia económica del

sector. En ningún caso los costos atribuibles al servicio prestado a una categoría de usuarios podrán ser recuperados mediante tarifas cobradas a otros usuarios. (...).....” (5:12)

Estructura de la tarifa:

El Capítulo III que se refiere a Tarifas Aplicables a Consumidores Finales de Distribución Final establece: “Artículo 71. Las tarifas a consumidores finales de Servicio de Distribución final, en sus componentes de potencia y energía, serán calculadas por la Comisión como la suma del precio ponderado de todas las compras del distribuidor, referidas a la entrada de la red de distribución, y del Valor Agregado de Distribución -VAD-. Para referir los precios de adquisición de potencia y energía a la entrada de la red de distribución, la Comisión agregará los peajes por subtransmisión que sean pertinentes. Los precios de adquisición de potencia y energía a la entrada de la red de distribución deberán necesariamente expresarse de acuerdo a un componente de potencia relativa a la demanda máxima anual de la distribuidora (Q/kw/mes), y a una componente de energía (Q/kw/h).

Los precios de compra de energía por parte del distribuidor que se reconozcan en las tarifas deben reflejar en forma estricta las condiciones obtenidas en las licitaciones a que se refiere el artículo 62.

El VAD corresponde al costo medio de capital y operación de una red de distribución de una empresa eficiente de referencia, operando en un área de densidad determinada.” (5:15)

Con relación al VAD se establece: “El VAD deberá contemplar al menos las siguientes componentes básicas:

- a) Costos asociados al usuario, independiente de su demanda de potencia y energía.
- b) Pérdidas medias de distribución, separadas en sus componentes de potencia y energía.

- c) Costos de capital, operación y mantenimiento asociados a la distribución, expresados por unidad de potencia suministrada.” (5:14)

Vigencia de la tarifa:

La Ley establece: “La metodología para la determinación de las tarifas serán revisadas por la Comisión cada cinco (5) años, durante la primera quincena de enero del año que corresponda. El reglamento señalará los plazos para la realización de los estudios, su revisión, formulación de observaciones y formación de la Comisión Pericial. Todos los informes que evacue la Comisión serán de público acceso.” (5:15)

Formalización de aprobación de tarifas:

El Reglamento de la Ley establece: “Estructuras Tarifarias. La Comisión aprobará por Resolución, para cada empresa de Distribución, opciones de estructuras tarifarias para las ventas a los consumidores que estén por debajo del límite fijado en la definición de gran usuario, en la zona en la que se le autorizó a prestar el servicio, aplicables a categorías de consumidores definidas en función de las características del suministro y del consumo de electricidad, en base a los cargos indicados en el artículo anterior o una combinación de ellos.....” (5:16)

3.1.6 Ajustes a tarifas

Con base en lo que se ha expuesto de la normativa relacionado con las tarifas, las mismas son autorizadas una vez cada cinco años.

Los costos de generación de energía incluyen componentes cuyos precios en el mercado no son susceptibles de ser mantenidos en el tiempo. Por ejemplo se mencionan: el precio del petróleo – considerando que la mayor parte de energía generada para el

mercado nacional es hidráulica; y el tipo de cambio que no necesariamente está asociado directamente al primero.

Debe tomarse en cuenta también que una de las razones de la existencia de la Ley General de Electricidad es la necesaria participación de inversionistas que apoyen la creación de las empresas de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y optimicen el crecimiento del subsector eléctrico.

Dentro de este escenario de un mercado libre y competitivo, las reglas establecidas para la aprobación y aplicación de tarifas incluyen una metodología por medio de la cual es posible trasladar a tarifa todas las variaciones en precio – a la alza o a la baja – que las tarifas originales sufren a través del tiempo por factores económicos como tipo de cambio.

Al respecto el Reglamento de la Ley establece: “Artículo 87.- Corrección del Precio de la Energía. Cada tres meses se calculará la diferencia entre el precio medio de compra de potencia y energía y el precio medio correspondiente calculado inicialmente para ser trasladado a tarifas de distribución.

El precio de la energía en los próximos tres meses se modificará tomando en cuenta la diferencia indicada dividida por la proyección de la demanda de energía para los próximos tres meses.

El valor así obtenido permitirá obtener un valor de ajuste que será aplicado al precio de la energía en los tres meses siguientes.

Este ajuste se aplicará al mes siguiente al que se efectúa el recálculo.

En caso de variantes significativas entre las previsiones de precios de compra y sus precios reales, la Comisión podrá establecer, con el acuerdo del Distribuidor una

ampliación del período de recuperación de los saldos, a bien la actualización de las proyecciones de tarifas.” (12:28)

3.2 Leyes, reglamentos y normas aplicables a las empresas de distribución

En términos generales puede afirmarse que toda la legislación citada y analizada anteriormente, es de aplicación obligatoria para cualquier empresa que opere en el subsector eléctrico. Sin embargo para efectos de las operaciones propias una entidad dedicada al negocio de la distribución existe legislación específica que debe ser aplicada. Esta legislación tiene carácter puramente técnico. La misma se menciona a continuación:

Norma Técnica	Objetivo
<u>Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)</u> <u>Resolución 09-99</u> <u>Resolución 57-2003</u>	Establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio de distribución, así como los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad del servicio de distribución.
<u>Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID)</u>	Establecer las disposiciones, criterios y requerimientos de diseño para asegurar el adecuado funcionamiento de las instalaciones de distribución.

3.2.1 Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)

Estas Normas están incluidas en la Resolución 09-99 emitida por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica – CNEE, que es el ente responsable de la verificación técnica del cumplimiento del marco de regulación vigente.

Vigencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de las referidas Normas, las mismas cobraron vigencia cuando entró en vigencia el Acuerdo Gubernativo 256-97 que contiene

el Reglamento de la Ley General de Electricidad, dicho Acuerdo Gubernativo entró en vigencia el 21 de marzo de 1997.

Objetivo

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de las NTSD el objetivo de las mismas es: “establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio eléctrico de distribución, índices o indicadores de referencia para calificar la calidad con que se proveen los servicios de energía eléctrica, tanto en el punto de entrega como en el punto de utilización de tales servicios, tolerancias permisibles, métodos de control, Indemnizaciones, sanciones y/o multas, respecto de los siguientes parámetros:

- a) Calidad del Producto suministrado por el Distribuidor:
 - Regulación de Tensión,
 - Desbalance de Tensión en Servicios Trifásicos,
 - Distorsión Armónica, y
 - Flicker.
- b) Incidencia del Usuario en la Calidad del Producto:
 - Distorsión Armónica,
 - Flicker, y
 - Factor de Potencia.
- c) Calidad del Servicio Técnico:
 - Interrupciones.
- d) Calidad del Servicio Comercial:
 - Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor, y
 - Calidad de la Atención al Usuario.” (1:2)

Ámbito de aplicación

La aplicación de estas Normas es “obligatoria para todos los participantes que hacen uso de los sistemas de distribución de energía eléctrica.” (1:3)

Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID)

El artículo 78, inciso a, del Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que, corresponde a la comisión nacional de energía eléctrica la elaboración de las normas técnicas de diseño y operación de las instalaciones de distribución, las que incluirán todos los requerimientos necesarios para el diseño y la operación de las instalaciones de distribución. Estas normas están incluidas en la resolución 47-99 emitida por la comisión nacional de energía eléctrica – CNEE.

Vigencia

De acuerdo con lo establecido en la Norma misma, estas entraron en vigencia el 27 de octubre de 1999.

Objetivo

El artículo 1 de las NTDOID establece: “Estas Normas tienen por objeto establecer las disposiciones, criterios y requerimientos mínimos para asegurar que las mejoras y expansiones de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, se diseñen y operen, garantizando la seguridad de las personas y bienes y la calidad del servicio.” (2:2)

Ámbito de aplicación

El artículo 2 establece que: “Estas normas serán de aplicación obligatoria, en la República de Guatemala, para todas las personas individuales ó jurídicas, que tengan relación con el diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones temporales.

Todas aquellas personas individuales o jurídicas, que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionados con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, vías férreas, etc., deberán considerar el alcance y aplicación de estas normas para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. Las entidades, tanto privadas como gubernamentales o municipales, encargadas de aprobar estos proyectos deberán velar por el cumplimiento de estas normas.” (2:17)

3.2.2 Calidad del producto

Las normas técnicas del servicio de distribución establecen requerimientos específicos que la distribuidora debe cumplir. El artículo 17 de las citadas normas dice: “Evaluación de la calidad del producto suministrado por el distribuidor. La calidad del producto suministrado por el distribuidor será evaluada mediante el sistema de medición y control de la calidad del servicio eléctrico de distribución, realizado por el propio distribuidor y supervisado por la comisión para identificar las transgresiones a las tolerancias permitidas respecto de los parámetros establecidos para: regulación de tensión, desbalance de tensión en servicios trifásicos, distorsión armónica y flicker.” (2:2)

3.2.3 Calidad del servicio comercial

De acuerdo con las NTSD, la calidad del servicio comercial prestado por la distribuidora se evalúa a través de la revisión del cumplimiento con indicadores y plazos relacionados con atención al cliente.

De acuerdo con el artículo 60 de las NTSD, “La calidad del servicio comercial será evaluada sobre la base de dos aspectos:

- a. Calidad del servicio comercial del distribuidor,
- b. Calidad de la atención al usuario.” (2:40)

Estos indicadores son evaluados por el ente regulador con base a información que la distribuidora está obligada a entregar según los plazos establecidos en la NTSD.

3.2.4 Entrega de información periódica al ente regulador

Las normas técnicas del servicio de distribución - NTSD establecen requerimientos de cumplimiento con cuatro elementos del negocio de distribución. Para la verificación de su cumplimiento éstas normas han establecido de carácter obligatorio el envío de reportes con indicadores asociados a los requerimientos mencionados.

A este respecto el artículo 61 de las NTSD establece que el período para la medición de los indicadores establecidos es de 6 meses continuos. Para facilitar su control se ha establecido los semestres de enero a junio y de julio a diciembre.

En términos generales se requiere de carácter obligatoria, y específicamente para el ciclo comercial el envío de información relacionada con:

Calidad del servicio comercial:

- 1) El porcentaje de reclamos o quejas. Este porcentaje se obtiene dividiendo el total de reclamos recibidos durante el semestre entre el total de usuarios existentes.
- 2) El tiempo promedio de resolución de dichos reclamos.

Calidad de atención al usuario:

- 1) Plazos de conexión de servicios nuevos que no requieren modificación a la red
- 2) Plazos de conexión de servicios nuevos que requieren modificaciones a la red
- 3) Plazos de reconexión
- 4) Plazos de corrección de facturación errónea

3.3 Normativa Contable aplicable a una empresa distribuidora de energía eléctrica

El proceso de globalización de las economías y de internacionalización de los capitales, los constantes avances tecnológicos y la eliminación de las fronteras a través de la conformación de mercados únicos, han originado que a nivel mundial, se busquen los mecanismos para armonizar las regulaciones, normas contables y procedimientos relativos para la presentación de los estados financieros, principalmente para aquellos que se preparan con el propósito de suministrar información que es útil para la toma de decisiones económicas.

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores - IGCPA, consciente de la necesidad de adaptar sus pronunciamientos sobre contabilidad a estándares internacionales, sugirió que, a partir del 1 de enero de 2002, los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados a que se refiere nuestro Código de Comercio, se apliquen las Normas Internacionales de Contabilidad – NIC emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC).

3.3.1 Resumen de normas que afectan el Ciclo Comercial

Un breve resumen de las normas contables que son aplicables al ciclo comercial vigentes se presenta a continuación:

NIC	Tópico	Contenido	Aplicación al Ciclo Comercial de una Distribuidora
18	Orientación sobre el reconocimiento de los ingresos.	Se proporcionan unos principios generales de reconocimiento de los ingresos que contienen orientaciones detalladas o específicas para cada sector, aunque limitadas. El método aceptable de reconocimiento de ingresos es el del devengo.	<p>El ciclo comercial concluye cuando las cuentas por cobrar han sido recuperadas. El registro de cuentas por cobrar implica el reconocimiento de ingresos asociados bajo el método de lo devengado.</p> <p>Por la naturaleza de las actividades del ciclo comercial, la Distribuidora realiza las lecturas de suministros en distintos días del mes, lo que provoca un desfase entre los días de lectura de cada suministro y el día del cierre contable. Para efectos del reconocimiento de ingresos se realiza una estimación del consumo efectuado entre el último día de la lectura y el cierre contable, para lograr consistencia con el método del devengo.</p>
37	Estimación de las provisiones.	Mejor estimación para liquidar la obligación, lo que generalmente implica el uso del método del valor previsto. Se requiere actualización.	La normativa existente establece el pago de indemnizaciones en caso de incumplimientos de indicadores por parte de todas las distribuidoras. El área comercial es responsable del cumplimiento de indicadores relacionados con la calidad del servicio comercial y la calidad

NIC	Tópico	Contenido	Aplicación al Ciclo Comercial de una Distribuidora
39	Reconocimiento y medición de activos financieros	Todos los activos financieros deben ser objeto de reconocimiento en el balance general. Todos deben ser medidos inicialmente según el costo correspondiente, que será igual al valor razonable de las partidas entregadas en el momento de la adquisición del activo financiero.	de atención al cliente, el incumplimiento con estos indicadores podría provocar la imposición de sanciones por parte del ente regulador. La estimación de las reservas por este concepto debe realizarse aplicando dicha norma. Dada la importancia que reviste el rubro de cuentas por cobrar en el balance general de una distribuidora, la medición de este activo financiero es indispensable. La estimación de la reserva debe realizarse en función de las probabilidades de recuperación, tomando en cuenta entre otros elementos la antigüedad de la deuda.

3.3.2 Efectos financieros de su aplicación

Reconocimiento de ingresos:

La fase de lectura que forma parte del Ciclo Comercial divide al universo de suministros en itinerarios, entendiéndose por itinerario la cantidad de suministros que una persona asignada a la tarea de lecturas puede leer en un día.

En función del día en que el cliente contrata el suministro y este es conectado a la red, se asigna el día en que éste cliente y su respectivo suministro entrará en ciclo de lectura.

Las Normas Internacionales de Contabilidad requieren que las transacciones sean registradas y principalmente los ingresos sean reconocidos cuando se devengan

independientemente de que sea posible determinar su cuantía con exactitud. También se requiere que todas las transacciones sean registradas al final del período contable.

La operativa del ciclo comercial y el volumen de clientes no permiten que todos los suministros sean leídos al finalizar el período contable.

Por tal motivo es necesario que al finalizar el período contable anual, se estime con un grado razonable de certeza, el importe de energía que los suministros han consumido entre el último día de lectura y el cierre contable anual.

Provisión para cuentas incobrables:

Como una práctica del subsector eléctrico la provisión de cuentas incobrables generalmente se determina mediante un análisis de la composición de la cartera en relación con los siguientes elementos: antigüedad de la deuda, tipo de cliente, situación del suministro, número de suministros que integran los saldos adeudados y las posibilidades reales de recuperación derivadas de negociaciones efectuadas al momento de su valuación.

Una vez la clasificación se ha completado, procede la aplicación de determinados porcentajes a estratos de cartera creados en función de lo indicado en el párrafo anterior.

El resultado de dicho análisis derivará en el registro de una provisión para cuentas de dudoso cobro, que de acuerdo con la NIC, tendrá un efecto negativo en los resultados del período en que la estimación se realiza.

CAPITULO IV

4. FUNCION DE LA AUDITORIA

4.1 Conceptos generales

“Auditar es un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos. Como principio debe quedar claro que la auditoria no es una subdivisión o una continuación del campo de la contabilidad. El sistema contable establecido incluye las reglas y requerimientos de los organismos autorizados y de las prácticas aceptadas por las empresas. “ (7:13)

“La auditoria esta encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que relacionados entre si forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

El propósito de cualquier clase de auditoria es el de añadir cierto grado de validez al objeto de la revisión. Los estados financieros están libres de la influencia de la dirección si son revisados por un auditor independiente; las políticas de dirección se llevan a cabo con mayor eficacia si los procedimientos regulados por dichas políticas son objeto de revisión; los informes financieros de las agencias del gobierno tienen un mayor grado de validez si aquellos han sido revisados por una tercera parte.

Conceptos fundamentales en auditoria:

1. Evidencia:

La evidencia incluye todas las influencias de la mente de un auditor que afecten su juicio acerca de la exactitud de proposiciones, remitidas a él para su revisión. El auditor no busca una prueba concreta, absoluta. Se ocupa, de acuerdo con los requerimientos del encargo, de asegurar a una persona responsable y competente de la razonabilidad de las manifestaciones financieras de la dirección y/o de la adecuación de las actividades del control interno.

2. Debido cuidado del auditor:

Se refiere a la amplitud de la revisión necesaria para llevar a cabo una auditoria. El ejercicio del debido cuidado requiere una revisión crítica a cualquier nivel de supervisión del trabajo efectuado y del criterio ejercido por quienes colaboraron en la realización del examen o revisión.” (7:13)

3. Presentación adecuada:

“La presentación adecuada se refiere a los siguientes tres conceptos de auditoria:

- Propiedad en la contabilidad.
- Desglose adecuado.
- Obligación de auditar.

4. Independencia:

Con el fin de llevar a cabo una revisión apropiada, el auditor no debe estar influenciado por ninguna persona de la unidad objeto de su revisión. Esto significa que el

auditor debe tener un «enfoque independiente» y debe estar libre de «influencias y prejuicios».

5. Conducta ética:

El concepto ético de auditoría adopta la idea de que el auditor debe llevar a cabo su trabajo dentro del marco de un código profesional de ética. «Un código de ética puede consistir en unas afirmaciones generales de conducta o reglas específicas que definan actitudes inaceptables. El Código Profesional de Ética del AICPA ha intentado el cumplimiento de ambos objetivos, tanto de las afirmaciones generales de conducta como de las reglas específicas.

Objetivos generales de la auditoría

El objetivo de un examen ordinario de los estados financieros por un auditor independiente es la expresión de una opinión acerca de la adecuación con la cual ellos presentan su posición financiera, el resultado de sus operaciones y los cambios en su posición financiera de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Aun cuando este objetivo parece más apropiado como un objetivo de la «auditoría externa».

Relación con el control interno contable

Control interno contable es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que son relativos y que están directamente relacionados principalmente con la salvaguarda de activos y con la fiabilidad de los registros financieros. Si el sistema de control interno contable es adecuado, la posibilidad de que el fraude u otros errores existan, en cualquier magnitud, es remota. Teniendo confianza en la ausencia de fraudes o errores en el proceso de la información, el auditor independiente puede dedicar más tiempo a la obtención de evidencia en relación a la presentación adecuada de la posición financiera y de los resultados de las operaciones.

La opinión del auditor independiente

Aun cuando es verdad que toda persona comprometida «en actividades» de auditoria utiliza muchas técnicas comunes y emite informes de los resultados de su investigación, la función del informe emitido por un auditor independiente lo coloca aparte de todos los demás. «Esta es la única evidencia externa de la mayor actividad de la profesión de contador publico y auditor, y constituye la base fundamental a la hora de tomar decisiones financieras basadas en los estados financieros. El informe del auditor independiente se emite únicamente después de una revisión de las manifestaciones efectuadas por su cliente sobre su posición financiera y resultados de sus operaciones tal como se muestran en los estados financieros publicados. El auditor independiente debe establecer que «nuestro examen se efectuó de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas y, por lo tanto, incluyó tales pruebas de los registros contables y otros procedimientos de auditoria que consideramos necesarios en las circunstancias. Si después de la revisión sobre la posición financiera y sobre los resultados de operaciones de su cliente, el auditor esta de acuerdo con las manifestaciones, debe reflejar este hecho en su informe.» (7:12)

4.2 Marco normativo

Para una mejor comprensión se incluye la normativa aplicable existente relacionada con sus distintos emisores:

AUDITORIA INTERNA:

Institución / Normativa	Contenido y Aplicación
Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores – IGCPA Guías de Auditoria Interna	Guías que no siendo de observancia obligatoria, pretenden ser directrices para el Auditor que se desempeña en Auditoria Interna.

Institución / Normativa	Contenido y Aplicación
<p>The Institute of Internal Audit – THEIIA Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna</p>	<p>Lineamientos de observancia general para la práctica de auditoria interna en Estados Unidos. En la mayor parte de países de Latinoamérica han sido aceptadas como de observancia general.</p>

AUDITORIA EXTERNA:

Institución / Normativa	Contenido y Aplicación
<p>Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores – IGCPA Normas de Auditoria</p>	<p>Lineamientos de observancia obligatoria en Guatemala por parte del auditor externo en la ejecución de una auditoria de estados financieros preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad.</p>
<p>Instituto Americano de Contadores Públicos y Auditores - AICPA por sus siglas en inglés Declaraciones sobre Normas de Auditoria - SAS por sus siglas en inglés</p>	<p>Lineamientos de observancia obligatoria en Estados Unidos por parte del auditor externo en la ejecución de una auditoria de estados financieros preparados de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Estados Unidos –US GAAP por sus siglas en inglés.</p>
<p>Federación Internacional de Contadores – IFAC por sus siglas en inglés Normas Internacionales de Auditoria – NIA´s</p>	<p>Lineamientos de observancia obligatoria en países que decidan su adopción, por parte del auditor externo en la ejecución de una auditoria de estados financieros preparados de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados localmente.</p>

4.2.1 Normas utilizadas en Guatemala

Como se describe el cuadro anterior, existen normas de observancia general para la práctica de la Auditoría en Guatemala. Sin embargo derivado de un proceso de globalización de los mercados y las economías, la necesidad de adaptar los reportes emitidos por el auditor a los requerimientos de inversionistas y otros interesados a nivel mundial, ha requerido que la práctica de auditoría tanto externa como interna, considere como de observancia general la normativa emitida por órganos profesionales extranjeros principalmente de los Estados Unidos de América.

4.2.2 Normas de auditoría generalmente aceptadas

Fundamentos de la auditoría

Guías y metodología de la auditoría

“Las normas y procedimientos son dos tipos generales de guías utilizadas por los auditores. Cada guía es diferente e independiente, y su conjunto conforma una guía general para auditores.

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores Públicos Titulados: Las normas de auditoría difieren de los procedimientos de auditoría en que los procedimientos se refieren a actos a ser realizados, mientras que las «normas» tratan con medidas de calidad de lo realizado por estos actos y de los objetivos a conseguir por la utilización de los procedimientos emprendidos. Las normas de auditoría, como distinción de los procedimientos de auditoría, afectan no solo a las cualidades profesionales del auditor sino también al juicio ejercido por él, en la realización de su examen y de su informe.

En la utilización de estos tipos de guías, un programa de auditoría no será solamente una lista de procedimientos. Por el contrario, este será un plan de acción en el que las

normas reconocidas implicaran ciertos niveles de rendimiento que a su vez contendrán varios procedimientos para asegurar una adecuada evidencia de auditoria.

Un resumen del contenido de las normas de auditoria contenidas en la Declaración de Normas de Auditoria 1 (SAS 1) es el siguiente:

I - Normas Generales

1. El examen debe ser efectuado por una persona o personas que tengan el adecuado entrenamiento técnico y habilidad como auditor.
2. En todos los asuntos relativos al encargo, el auditor o auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
3. Debe ejercerse un debido cuidado profesional en la realización del examen y en la preparación del informe.

II - Normas de Ejecución del Trabajo

1. El trabajo debe ser adecuadamente planificado y los asistentes, si hubiese alguno, deben ser propiamente supervisados.
2. Deberá existir un estudio y evaluación adecuados del control interno existente como base de la confianza depositada en el mismo, y para la determinación del alcance resultante de las pruebas a las que deberán limitarse los procedimientos de auditoria.
3. Deberá obtenerse suficiente y competente evidencia mediante la inspección, observación, preguntas y confirmaciones para proporcionar bases razonables para expresar una opinión acerca de los estados financieros bajo examen.

III- Normas del Informe

1. El informe debe exponer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe debe exponer si tales principios han sido consistentemente observados en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Los desgloses informativos en los estados financieros se consideraran como adecuadamente razonables, a menos que estén expuestos de otra forma en el informe.
4. El informe deberá contener la expresión de una opinión en relación con los estados financieros considerados en su conjunto, o una mención al efecto de que no puede expresarse una opinión.

Cuando no pueda expresarse una opinión sobre todo el conjunto, deberán ser expuestas las razones para ello. En todos los casos en los que el nombre de un auditor sea relacionado con los estados financieros, el informe deberá contener una clara indicación del carácter del examen del auditor, si hubiese alguno, y del grado de responsabilidad que asume.

Debería ser evidente después de revisar las anteriores normas, que las normas generales y las de ejecución del trabajo son aplicables a cualquier tipo de auditoria. Las normas del informe son aplicables principalmente a la auditoria independiente de estados financieros. Las siguientes normas del informe parecen apropiadas para aquellas auditorias que no consisten en revisiones independientes de la posición financiera y resultados de operaciones:

1. El informe debe exponer si la parte del sistema de información procesada u otra operación bajo revisión se ha realizado, de acuerdo con las normas de la empresa, con su regulación o con su política contractual.
2. El informe debe exponer si tales políticas han sido consistentemente observadas.
3. El informe debe contener claras y concisas recomendaciones, si hubiese alguna necesaria, para mejorar la parte del sistema de la información procesada o de la operación bajo revisión.” (7:13)

4.2.3 Normas internacionales de auditoria – NIA´s

Breve historia del ente emisor de las Normas

La misión de IFAC (International Federation of Accountants) es "el desarrollo y enriquecimiento de una profesión contable que sea capaz de proporcionar servicios de una consistente alta calidad para el interés público".(3:3) Al trabajar por esta misión, el Consejo de IFAC ha establecido el Comité Internacional de Prácticas de Auditoria (IAPC) para desarrollar y emitir, a nombre del consejo, normas y declaraciones de auditoria y servicios relacionados. IAPC considera que la emisión de dichas normas y declaraciones mejorará el grado de uniformidad de las prácticas de auditoria y servicios relacionados en todo el mundo.

De acuerdo a la constitución de IFAC, los organismos miembro se adhieren a la misión expuesta en el párrafo anterior. Para ayudar a los organismos miembro en la implementación de Normas Internacionales de Auditoria (NIA), IAPC es responsable, con ayuda del consejo, de promover su aceptación voluntaria.

Miembros de IAPC

Los miembros de IAPC son aquellos nominados por los organismos miembro en los países seleccionados por el consejo para colaborar en IAPC. Los representantes designados por el organismo u organismos miembro para colaborar en IAPC deben ser miembros de alguno de esos mismos organismos.

Ámbito de aplicación:

Dentro de cada país, las reglamentaciones locales gobiernan, a mayor o menor grado, las prácticas seguidas en la auditoria de información financiera o de otro tipo. Tales reglamentaciones pueden ser de naturaleza gubernamental, o en forma de declaraciones emitidas por los organismos profesionales o de reglamentación en los países en cuestión.

Las normas nacionales de auditoria y servicios relacionados publicadas en muchos países difieren en forma y contenido. IAPC toma conocimiento de tales documentos y diferencias y, a la luz de tal conocimiento, emite Normas Internacionales sobre Auditoria que se pretende sean aceptadas internacionalmente.

La autoridad que corresponde a las NIA's

“Las Normas Internacionales de Auditoria (NIA's) deben ser aplicadas en la auditoria de los estados financieros. Las NIA's deben ser también aplicadas, con la adaptación necesaria, a la auditoria de otra información y de servicios relacionados.

Las NIA's contienen los principios básicos y los procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo y de algún otro tipo. Los principios básicos y los procedimientos esenciales se han de interpretar en el contexto del material explicativo o de otro tipo que proporciona lineamientos para su aplicación.

Para entender y aplicar los principios básicos y los procedimientos esenciales junto con los lineamientos relacionados, es necesario considerar todo el texto de la NIA

incluyendo el material explicativo o de otro tipo contenido en la NIA.

En circunstancias especiales, un auditor puede juzgar necesario apartarse de una NIA para lograr en forma más efectiva el objetivo de una auditoría. Cuando esta situación surge, el auditor debe estar preparado para justificar dicha desviación.

Las NIA's no prevalecen sobre las regulaciones locales a referidas anteriormente que gobiernan la auditoría de información financiera o de otra clase en un país particular. Al grado en que las NIA's concuerden con las regulaciones locales sobre un asunto particular, la auditoría de la información financiera o de otra clase en ese país de acuerdo a las regulaciones locales concordará automáticamente con la NIA relativa a ese asunto. En caso de que las regulaciones locales difieran de, o estén en conflicto con, las NIA's sobre un asunto particular, los organismos miembro deberán cumplir con las obligaciones de membresía señaladas en la Constitución de IFAC respecto de estas NIA's. (prefacio NIA's)." (3:1)

4.2.4 Normas de auditoría aplicables en Guatemala

Las normas de auditoría generalmente aceptadas que rigen en Guatemala se encuentran recopiladas actualmente en textos que emite el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores – IGCPA que es el único cuerpo profesional que a la fecha es responsable de la emisión de normativa relativa a la profesión del Contador Público y Auditor en Guatemala.

Dichas normas en esencia incluyen las Normas de Auditoría de la 1 a la 48 que rigen la profesión del Contador Público y Auditor en su función de auditor externo.

Dicho ente profesional también ha emitido las Guías de Auditoría Interna de la 1 a la 15 que recopilan las Normas que rigen la auditoría interna como una profesión.

4.3 Tipos de auditoria

Ramas de la auditoria:

“El campo de la auditoria comprende todas las funciones de revisión, y obviamente, mas de un grupo de profesionales están interesados en auditoria y en la conducción de auditorias. La auditoria profesional puede ser clasificada, de forma general, en tres ramas de acuerdo con aquellos que realizan la auditoria. Estas son:

1. Auditoria independiente ó auditoria externa.
2. Auditoria interna.
3. Auditoria gubernativa.

Esencialmente, los servicios llevados a cabo por los auditores en cada una de las tres anteriores ramas son similares, aunque cada una tiene separadas y distintas responsabilidades y diferentes grados de independencia.

4.4 Procedimiento de la auditoria

Patrón de la auditoria

En general, el patrón de cualquier auditoria consiste en tres fases:

4.4.1 Planificación del trabajo de campo

Esta planificación tiene como objetivo la preparación de un programa de trabajo de forma que pueda realizarse una auditoria lo más efectiva y eficiente posible. Idealmente un programa de auditoria debe ser una guía completa del trabajo a realizar en un específico encargo, que cuando este completo permitirá la emisión de un informe adecuado. El

programa de auditoria constituye la base de planificación del trabajo, y a partir del mismo pueden medirse la supervisión y el control.

Debido a la naturaleza única de todo encargo de auditoria, «...cada programa de auditoria debe hacerse a la medida, para considerar todas las variables del encargo particular, considerando el control interno, los procedimientos de contabilidad del cliente, y el tamaño, naturaleza y extensión de las operaciones del cliente. Una vez el programa de auditoria es aprobado por el auditor en jefe del encargo, pueden asignarse varios trabajos a sus ayudantes.

4.4.2 Realización del trabajo de campo

En una auditoria independiente, el trabajo de campo normalmente se realiza bajo la supervisión de un supervisor de auditoria. Este asume la responsabilidad directa del personal asignado a un encargo en particular, y de seleccionar los procedimientos específicos que deberán efectuarse para reunir la apropiada evidencia de auditoria. Es también la responsabilidad del auditor el efectuar una revisión de campo de todos los papeles de trabajo, comprobar que todos los puntos escritos en el programa han sido apropiadamente completados, y que las conclusiones reflejadas e incluidas en los papeles de trabajo están justificadas por la evidencia contenida en los mismos. Cuando finalice el trabajo de campo, se prepara un borrador de la opinión que, junto con los papeles de trabajo, se pone a disposición del auditor encargado del mismo para su revisión.

4.4.3 Entrega del informe de auditoria

La entrega del informe de auditoria es responsabilidad del auditor encargado del trabajo. Cuando el borrador de la opinión y los papeles de trabajo le son enviados para su revisión, debe determinar que todos los puntos del programa de auditoria han sido completados y debidamente firmados por el personal que los realizó. Después efectuará una revisión general de los papeles de trabajo para determinar si en su opinión la evidencia

presentada en estos, esta de acuerdo con las conclusiones expuestas en los papeles de trabajo por el encargado de auditoría.” (3:2)

4.5 Función de la auditoría interna

Una rama de auditoría que reviste especial importancia es la Auditoría Interna. El Instituto de Auditores Internos establecido en los Estados Unidos de América define: “Auditoría Interna es una actividad independiente que revisa en forma objetiva y brinda consultoría en orden a agregar valor en la ejecución de las operaciones de la organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos con un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia del sistema de administración de riesgos, control y proceso de gobernabilidad” (15:1)

4.6 Normas funcionales de la actividad del auditor interno

Breve historia del ente emisor

“El Instituto de Auditores Internos (THEIIA por sus siglas en inglés) fundado en 1941 sirve como una voz global y de asesoría para la profesión de auditoría interna. En todo el mundo de IIA (Internal Audit Institute) es reconocido como el líder de la profesión en certificación, educación, investigación y guía tecnológica.” (15:1)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna han sido emitidas por el Instituto de Auditores Internos en los Estados Unidos de América (THEIIA, por sus siglas en inglés).

Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las *normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna* es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.” (15:1)

“Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una opinión o conclusión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto. La naturaleza y el alcance del trabajo de aseguramiento están determinados por el auditor interno. Por lo general existen tres partes en los servicios de aseguramiento: (1) la persona o grupo directamente implicado en el proceso, sistema u otro asunto, es decir el dueño del proceso, (2) la persona o grupo que realiza la evaluación, es decir el auditor interno, y (3) la persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario.

Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo de consultoría están sujetos al acuerdo efectuado con el cliente. Por lo general, existen dos partes en los servicios de consultoría: (1) la persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno, y (2) la persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo. Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión.

El propósito de las *Normas* es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
2. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las *normas* están constituidas por las normas sobre atributos, las normas sobre desempeño, y las normas de implantación. Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las normas sobre atributos y sobre desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna en general, mientras que las normas de implantación se aplican a determinados tipos de trabajos. Hay un grupo de normas sobre atributos y sobre desempeño. Sin embargo, podrá haber múltiples grupos de normas de implantación: un grupo para cada uno de los mayores tipos de actividades de auditoría interna. Las normas de implantación han sido establecidas para aseguramiento (A) y actividades de consultoría.

Las *normas* forman parte del marco para la práctica profesional. Este marco comprende la definición de auditoría interna, el *Código de Ética*, las *normas*, y otras guías profesionales.” (8:1)

4.7 Proceso de la auditoria interna

El actividad de la auditoria interna puede resumirse en cuatro tareas principales.

- 1) Elaboración del plan anual de auditoria
- 2) Ejecución de las auditorias
- 3) Discusión y entrega de informes
- 4) Seguimiento de recomendaciones

4.7.1 Elaboración del plan anual de auditoria

La tarea de planificación de la auditoria puede realizarse en distintos momentos en el año. Generalmente resulta más adecuado realizarla antes de iniciar cada período contable. Así mismo la planificación puede realizarse cubriendo todo el año o cubriendo porciones del año como trimestres, cuatrimestres o semestres. Los meses que cubra la planificación dependerán del conocimiento que el auditor responsable de elaborar la misma tenga acerca de la empresa, su negocio, sus actividades y principalmente sobre las actividades que cada una realiza. En función del grado de complejidad del negocio que se auditará y de los recursos humanos y materiales con que cuenta el departamento de auditoria interna se hace necesario efectuar la priorización de auditorias que se resume en dos actividades:

- 1) La determinación del universo a auditar
- 2) La priorización de auditorias

La determinación del universo a auditar tiene como objetivo reunir todas las empresas, unidades de negocio y / o departamentos que conforman la empresa y que son potencialmente susceptibles de ser auditadas. En esta actividad debe tenerse el cuidado de incluir a todas las unidades que conforman la empresa, independientemente del grado de riesgo de negocio que, en forma preliminar pudiera entenderse que representan.

La priorización de auditorías consiste en tomar como base el universo de unidades a auditar y determinar cuáles auditorías se realizarán en el año que se planifica. En la priorización es indispensable aplicar el entendimiento que el auditor tiene de las empresas o unidades a auditar debido a que la determinación de la importancia y de la necesidad de ser sujetas a auditoría toma elementos cuantitativos y cualitativos como los siguientes:

- Solicitud del departamento a auditar
- Riesgo de negocio
- Volumen de operaciones
- Volumen de inversión / gasto
- Fecha de última auditoría
- Calificación otorgada en la última auditoría

La evaluación objetiva y sobre todo independiente de cada uno de estos elementos reviste especial importancia en el momento de determinar qué auditorías se realizarán, debido a que los mismos deben ser evaluados por separado. La importancia relativa que se de a cada uno de los elementos dependerá del juicio profesional del auditor teniendo como objetivo que los elementos más importantes tengan mayor ponderación que los menos importantes. El resultado del ejercicio descrito puede resumirse de la siguiente forma:

MATRIZ DE PRIORIDADES - AUDITORÍA INTERNA							
EJERCICIO 2003							
NOMBRE AUDITORÍA	PONDERACIONES						
	SOLICITUD UNIDAD	RIESGO NEGOCIO	VOL. OPER.	VOLUMEN INV./GASTO	FECHA ULT.AUDT	CALIFIC	TOTAL
	10%	20%	15%	20%	15%	20%	
DISTRIBUCIÓN	0.10	0.20	0.15	0.20	0.15	0.20	
COMERCIAL - Operativa Oficinas							
Chimaltenango	5	4	4	4	5	5	89.0%
Quetzaltenango	4	4	5	4	3	4	80.0%
Huehutenango	4	4	5	4	1	4	74.0%
Mazatenango	4	4	3	4	3	4	74.0%
Zacapa	5	4	3	4	5	5	86.0%
Peten	5	4	3	4	5	5	86.0%
Chiquimula	5	4	5	4	1	4	76.0%
Jutiapa	5	4	4	4	1	4	73.0%
Comercial - Procesos	5	5	5	5	3	4	90.0%
Gestión de clientes	5	5	3	4	5	5	90.0%
Recursos Humanos	5	4	3	3	5	4	78.0%
Servicios Administrativos	5	3	4	5	1	5	77.0%
Compras	5	4	5	5	1	3	76.0%
Legal e impuestos	3	3	2	5	4	4	72.0%
Contabilidad y Finanzas	0	3	3	3	5	5	68.0%
	4	4	2	2	4	4	66.0%
OTRAS							
Afiliada de Centroamérica	5	3	3	4	5	5	82.0%
SUCURSAL - El Salvador	3	3	3	4	1	4	62.0%

4.7.2 Ejecución de las auditorias

La ejecución de las auditorias propiamente dicha puede dividirse en dos fases: La ejecución de las pruebas de auditoria y el análisis y la conclusión con base en las pruebas efectuadas. Con relación a la ejecución de las pruebas de auditoria, ésta reviste especial importancia debido a que una inadecuada planeación y / o ejecución de las mismas llevará a conclusiones erróneas.

La Sección 530 de las Normas Internacionales de Auditoria define: "Evidencia de Auditoria: De acuerdo con la NIA 500 "Evidencia de Auditoria", ésta se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos. El tipo de prueba

a realizar es importante para una adecuada aplicación de procedimientos de auditoria al obtener evidencia de auditoria.

Pruebas de Control

De acuerdo con la NIA 400 "Evaluación del Riesgo y Control Interno" se llevan a cabo pruebas de control si el auditor planea evaluar el riesgo de control considerado menor para un rubro o proceso en particular.

Con base en el conocimiento del auditor de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor identifica las características o atributos que indican la efectividad de un control, así como las posibilidades de desviación de un funcionamiento adecuado del mismo. La presencia o ausencia de atributos de los controles puede entonces ponerse a prueba por el auditor.

El muestreo en la auditoria para pruebas de control es generalmente utilizado cuando el control deja evidencia de su aplicación (por ejemplo, iniciales del gerente de crédito en una factura de venta indicando aprobación del crédito, o evidencia de autorización de incorporación de información a un sistema de procesamiento de datos basado en una microcomputadora).

Procedimientos Sustantivos

Los procedimientos sustantivos están relacionados con montos y son de dos tipos: procedimientos analíticos y pruebas de detalle sobre transacciones y saldos. El propósito de los procedimientos sustantivos es obtener evidencia de auditoria para detectar errores importantes en los estados financieros. Cuando se llevan a cabo pruebas sustantivas de detalle, el muestreo en la auditoria y para seleccionar partidas y reunir evidencia de auditoria puede usarse para verificar una o más características sobre una cifra de los estados financieros (por ejemplo, la existencia de cuentas por cobrar), o para hacer una estimación de alguna partida en particular (por ejemplo, el importe de inventarios obsoletos)." (3:321)

Una vez finalizada la fase de elaboración de las pruebas de auditoría, procede el análisis de los resultados, hallazgos, desviaciones, diferencias, etc., obtenidos. La aclaración de las mismas debe realizarse en forma preliminar internamente dentro del equipo de auditoría y si es necesario deberán ser discutidas con el personal responsable de la preparación de la información auditada. El objetivo es determinar qué puntos serán incluidos como parte del informe de auditoría y cuáles, tomando en cuenta su importancia relativa, el tipo de error detectado y otros factores que involucran el juicio profesional, no serán incluidos del informe. Todas las razones que llevan al auditor a incluir o excluir asuntos en su informe de auditoría final deben quedar ampliamente documentados.

4.7.3 Discusión y entrega de informes

Una vez concluido el proceso de elaboración de pruebas de auditoría y conclusiones con base en las mismas, procede la elaboración del informe final y la discusión con los responsables de las unidades o departamentos auditados. La discusión con los responsables implica una aceptación por parte de los mismos de todos los asuntos incluidos en el informe. En esta fase pueden surgir asuntos que hagan al auditor modificar el punto de vista con que ha enfocado algunos asuntos en su informe. Sin embargo, en esta fase las posibilidades de obtener cualquier tipo de evidencia que esclarezca los asuntos reportados debieron haberse agotado, con lo cual no se espera que una discusión del informe elimine algún asunto que se ha reportado en el mismo.

El proceso de discusión y aceptación del informe incluye también una actividad esencial en el trabajo del auditor interno debido a que el proceso de exposición de los asuntos reportados debe incluir una propuesta o plan para corregir los hallazgos reportados. En esta fase ambas partes – el auditor y el auditado, colaborarán en matizar el plan de acción más adecuado en las circunstancias para resolver los asuntos. También será necesario establecer fechas en las cuales los asuntos quedarán resueltos. Una vez todos los planes y las fechas en que se pondrán en marcha quedan establecidos el auditor está en la

capacidad de emitir su informe final obteniendo la firma de las recomendaciones con su respectiva fecha de implantación acordada con los auditados.

4.7.4 Seguimiento de recomendaciones

El seguimiento de las recomendaciones es una actividad esencial del departamento de auditoría interna. El seguimiento de recomendaciones consiste en evaluar, en forma periódica, el cumplimiento que cada unidad o departamento auditado que han tenido con relación a los compromisos obtenidos. Dicho seguimiento incluye la comunicación verbal y escrita con las unidades indagando sobre las causas que han motivado el no-cumplimiento así como el examen de evidencia por las recomendaciones que han sido reportadas como implantadas.

CAPITULO V

5. AUDITORIA INTERNA DEL CICLO COMERCIAL DE UNA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELECTRICA BAJO LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD DECRETO 93-96 (CASO PRÁCTICO)

Una auditoria realizada con base en Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas requiere cumplir en su totalidad las siguientes fases:

- Planeación
- Documentación del entendimiento del negocio / procesos
- Elaboración de programas de trabajo
- Determinación de los alcances de las pruebas de auditoria
- Documentación de las pruebas realizadas
- Resumen de hallazgos y conclusiones
- Emisión del informe de auditoria (Incluido en Capítulo VI)

Por tal motivo a continuación se incluye la documentación de todas las fases necesarias para completar la **“Auditoria Interna del Ciclo Comercial de una Distribuidora de energía eléctrica bajo la Ley General de Electricidad Decreto 93-96”**

5.1 Papeles de trabajo

Índice General de Papeles de Trabajo

Contenido	Índice
1.1 Planeación, programas y entendimiento de procesos	
1.1.1 Memorando de planeación de la auditoria	COM-100
1.1.2 Programas de trabajo específicos por área	
1.1.2.1 Aspectos Generales	COM-201
1.1.2.2 Solicitudes de Suministro	COM-202
1.1.2.3 Contratación	COM-203
1.1.2.4 Lectura	COM-204
1.1.2.5 Facturación	COM-205
1.1.2.6 Cobro	COM-206
1.1.2.7 Ordenes de Servicio	COM-207
1.1.2.8 Reclamaciones	COM-208
1.1.2.9 Irregularidades	COM-209
1.1.3 Memoranda de entendimiento de procesos	
1.1.3.1 Solicitudes de Suministro y Contratación	COM-301
1.1.3.2 Lectura	COM-302
1.1.3.3 Facturación	COM-303
1.1.3.4 Cobro	COM-304
1.1.3.5 Irregularidades	COM-305
2.1 Alcances	COM-401
2.1.1 Universo a auditar	
2.1.2 Técnica de selección de muestras	
2.1.3 Muestra seleccionada	
3.1 Pruebas de auditoria	
3.1.1 Pruebas de Aspectos Generales	COM-500
3.1.2 Pruebas de solicitudes de suministro y contratación	COM-510
3.1.3 Pruebas de Lectura	COM-520
3.1.4 Pruebas de Facturación	COM-530
3.1.5 Pruebas de Cobro	COM-540
3.1.6 Pruebas de Ordenes de Servicio	COM-550
3.1.7 Pruebas de Reclamaciones	COM-560
3.1.8 Pruebas de Irregularidades	COM-570

Contenido		Índice
4.1 Resumen de hallazgos y aspectos de control interno 4.1.1 Hallazgos		COM-601
5.1 Informe de auditoria interna como resultado de la revisión 5.1.1 Informe de auditoria interna		CAPITULO VI

5.1.1 Memorando de planeación



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: MEMORANDO DE PLANEACIÓN

Ref.: COM-100
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

1. DEPARTAMENTO AUDITADO

Comercial

2. FECHA DE AUDITORIA

La auditoria se realizará sobre la información operativa y contable por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2003.

3. EQUIPO DE TRABAJO

- César Castellanos (Responsable de auditoria)
- Mario Rivas
- Anibal Gómez

4. RESPONSABLE DE LA REVISION

- César Castellanos (Responsable)

5. DURACION ESTIMADA DEL TRABAJO

Fecha de inicio: Trabajo de campo del 15 de enero al 15 de febrero de 2004.

Cierre del trabajo y elaboración del informe: Del 15 al 23 de febrero de 2004.

6. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

1. Evaluar los procedimientos operativos y controles internos existentes, así como el grado de cumplimiento de los mismos.
2. Evaluar la estructura organizativa del Departamento y su compromiso con respecto a los aspectos de cumplimiento y control relacionados con el Ciclo Comercial.
3. Evaluar la calidad y suficiencia de la información para asegurar la adecuada toma de decisiones y un suficiente grado de control, tanto de la información empleada por el Departamento como la remitida a otras áreas, relacionada con el Ciclo Comercial.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: MEMORANDO DE PLANEACIÓN

Ref.: COM-100
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

4. Evaluar el grado de cumplimiento de la Normativa de la empresa relacionada con el Ciclo Comercial.
5. Evaluar el grado de cumplimiento en contenido y forma con la información requerida por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica – CNEE (ente regulador).
6. Evaluar las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia para el control de tareas centralizadas como: Recuperación de deuda, cobros, etc.

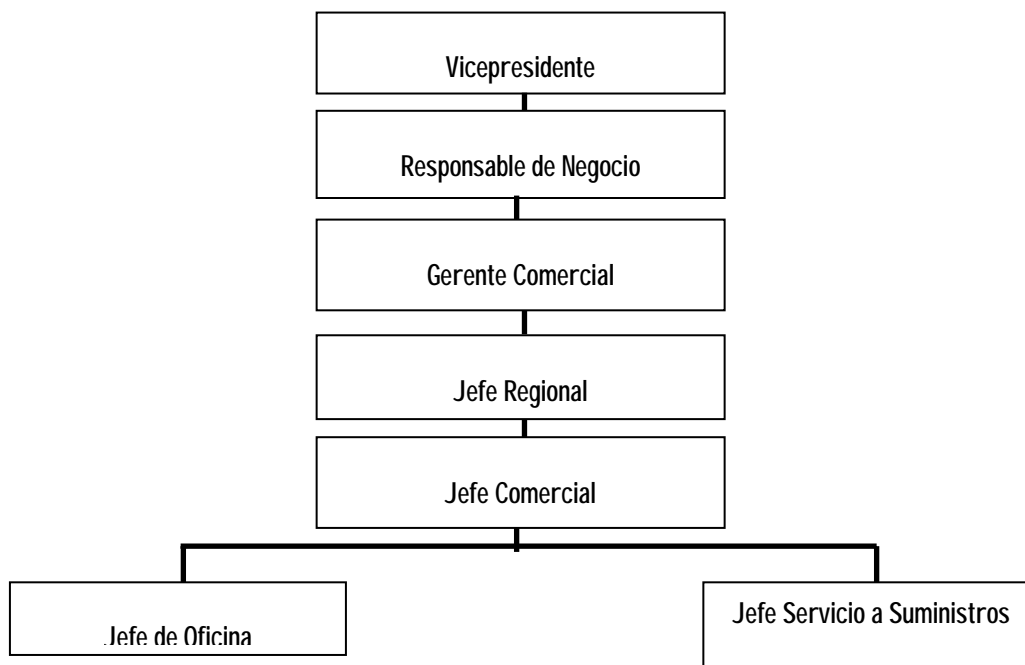
7. DELIMITACION DEL ALCANCE DEL TRABAJO

Para efectos de esta revisión se han planeado procedimientos aplicables a actividades propias del ciclo comercial.

8. INFORMACION PRELIMINAR

Estructura Organizativa

La estructura organizativa relacionada con el Departamento es:





DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: MEMORANDO DE PLANEACIÓN

Ref.: COM-100
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Cifras relevantes

Existen 20 agencias departamentales en total, agrupadas en 5 regiones, de la siguiente manera:

No.	Agencia Departamental	Facturación anual			Cobros Anuales	
		Cantidad suministros	Kwh Facturados	Quetzales Facturados	Quetzales Cobrados	Refacturaciones
Región Sur Occidente						
1	Mazatenango	1,383	2,381,213	2,134,178	2,164,211	108
2	Retalhuleu	1,894	3,208,013	2,800,884	2,823,058	127
3	Coatepeque	2,239	2,574,246	2,333,143	2,332,224	290
4	Tecun Uman	1,636	1,993,374	1,839,145	1,818,211	166
5	Nuevo Porvenir	2,427	2,137,044	1,849,904	1,877,164	440
		9,579	12,293,889	10,957,254	11,014,868	1,131
Región Nor Oriente						
6	Sanarate	971	1,512,762	1,332,859	1,382,740	134
7	Teculután	1,253	2,755,457	2,482,625	2,632,276	109
8	Morales	1,795	1,986,658	1,769,055	1,797,766	133
9	Jalapa	1,736	716,056	799,239	894,575	184
		5,755	6,970,933	6,383,779	6,707,358	559
Región Centro Occidente						
10	Chimaltenango	1,797	3,622,385	3,115,115	3,137,610	79
11	Solola	1,553	1,176,554	1,089,955	1,059,025	96
12	Panajachel	1,457	1,317,203	1,195,414	1,185,810	77
13	Quiché	3,559	2,149,217	2,118,596	2,181,818	150
14	Tecpan	2,793	2,056,307	1,759,908	1,729,440	61
		11,160	10,321,665	9,278,988	9,293,702	463
Región Sur Oriente						
15	Cuilapa	1,182	1,832,620	1,585,769	1,524,004	300
16	Santa rosa	1,030	887,233	756,531	756,699	110
17	Chiquimulilla	1,380	1,788,958	1,581,989	1,565,929	239
18	Jutiapa	2,476	2,699,165	2,316,372	2,277,189	469
19	Asunción Mita	1,991	2,211,966	1,759,147	1,747,241	559
		8,058	9,419,941	7,999,808	7,871,063	1,676
Región Nor Occidente						
20	Huehuetenango	4,419	2,075,926	1,965,277	2,064,327	200
		4,419	2,075,926	1,965,277	2,064,327	200
TOTALES		38,970	41,082,355	36,585,105	36,951,318	4,029



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: MEMORANDO DE PLANEACIÓN

Ref.: COM-100
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Controles internos y procedimientos

Las actividades del Ciclo Comercial representan el proceso más importante en el negocio de distribución de energía eléctrica. De esa cuenta las actividades más relevantes se encuentran recogidas en el Compendio de Normas del Ciclo Comercial elaborado por la Empresa.

Sistemas de información

La ejecución de las actividades del Ciclo Comercial está soportada por el Módulo de Control de Suministros – MCS que es una herramienta que tiene interfase con el Módulo de Contabilidad y Finanzas –MCF.

Resultados de última auditoria y seguimiento de recomendaciones

No se han efectuado revisiones anteriores a este Departamento.

Resumen inicial de riesgos detectados

Actividad	Riesgos identificados
Alta de suministros	Falta de conexión en tiempo según la legislación vigente
Re-facturaciones	Falta de cumplimiento con normas internas
Suministros eventuales	Enganche y corte fuera de plazo según contrato suscrito
Lecturas	Calidad de lecturas efectuadas
Facturación	Con base en el pliego tarifario autorizado por el ente regulador
Cobros	Poca eficiencia en el cobro / Antigüedad de cartera
Información requerida por el regulador	Falta de integridad y oportunidad en la entrega



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: MEMORANDO DE PLANEACIÓN

Ref.: COM-100
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

9. PROGRAMAS DE TRABAJO

Se utilizarán los elaborados para cada proceso que integra el Ciclo Comercial.

A continuación incluimos un cuadro resumen de la distribución preliminar del equipo por tareas:

	Cesar Castellanos	Mario Rivas	Anibal Gómez
Ciclo Comercial:			
Lecturas		X	
Facturación		X	
Cobros		X	
Otros ciclos			X
Cumplimiento Regulatorio			X
Revisión Papeles Trabajo	X		
Cierre de pendientes de auditoria		X	X
Elaboración y discusión de Informe	X		

Guatemala, 12 de enero de 2004

Cesar Castellanos
 Responsable de Auditoria Interna

5.1.2 Programas de trabajo específicos por área



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-201
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

PROGRAMA AUDITORIA. AREA COMERCIAL

1.- ASPECTOS GENERALES

OBJETIVOS

1. Verificar la razonabilidad y cumplimiento de los controles y procedimientos establecidos para esta área.
2. Evaluar la gestión de acuerdo con los criterios y políticas establecidos por la empresa.
3. Evaluar la estructura organizativa del área comercial en términos de suficiencia y adecuación.
4. Evaluar los sistemas de información (calidad y suficiencia para la toma de decisiones y el control).
5. Verificar la razonabilidad de los registros contables conforme a los principios y normas generalmente aceptados.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Obtener organigrama al máximo nivel de detalle incluyendo los nombres de los responsables involucrados en procesos propios del ciclo comercial.	<i>COM - 500</i>	MR	CC
2. Comprobar si existen manuales de procedimientos de esta área. En caso negativo, elaborar un memorando de dichos procedimientos.	<i>COM - 500</i>	MR	CC
3. Comprobar que la información generada en el módulo de control de suministros contemple todas las transacciones originadas en el proceso, que coincida con la información aplicada en el módulo de finanzas y contabilidad – MFC	<i>COM – 501</i>	MR	CC
4. Elaborar un memorando que documente todos los requerimientos establecidos por el ente regulador específicamente relacionados con la operativa del Ciclo Comercial. Verificar su cumplimiento.	<i>COM - 502</i>	MR	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-202
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

2.- SOLICITUDES DE SUMINISTRO

OBJETIVO

1. Verificar la existencia de controles y estimar la eficacia y suficiencia de los mismos en el área objeto de análisis.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Confeccionar un memorando con los procedimientos, controles y sistemas (grado de utilización) de esta área.	<i>COM – 301</i>	MR	CC
2. Solicitar información de gestión sobre las distintas vías de solicitud de suministro.	<i>COM – 510 COM - 511</i>	MR	CC
3. Comprobar que las solicitudes de suministro van acompañadas de la normativa legal vigente.			
4. Seleccionar una muestra de <u>50</u> expedientes terminados normalmente y otra de <u>20</u> de aquellos con incidencias tales como estar parados, llevar mucho tiempo sin terminarse etc.			
5. Comprobar que los trabajos no se han iniciado en tanto no se ha obtenido la conformidad del cliente.			
6. Comprobar que la gestión se ha realizado de forma ágil mediante el análisis de los plazos empleados.			
7. Para aquellos expedientes terminados comprobar la posterior realización del contrato de suministro.			



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-203
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

3. - CONTRATACION

OBJETIVO

1. Verificar la existencia de controles y estimar la eficacia y suficiencia de los mismos en el área objeto de análisis.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Confeccionar un memorando con los procedimientos y controles del área.	<i>COM - 301</i>	MR	CC
2. Comprobar que las contrataciones van acompañadas de toda la documentación exigida y que cumplen los requisitos establecidos.	<i>COM - 510</i>	MR	CC
3. Con base en la muestra seleccionada en el proceso de Solicitudes, examinar los nuevos contratos realizados y:			
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las diferencias de potencia o tarifa entre solicitudes de suministro y contratación investigando las causas o las gestiones realizadas por la agencia. • Comprobar que la gestión se ha realizado de forma ágil mediante el análisis de los plazos empleados. • Comprobar que el contrato se encuentra dado de alta y dentro de los ciclos de lectura y facturación, desde la fecha de su formalización. • Comprobar las cantidades cobradas por derechos de acometida y responsabilidad y evaluar su exactitud. • Evaluar el mantenimiento y el archivo de la documentación soporte. 			



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-203
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
4. Comprobar que la utilización de los sistemas se ha realizado adecuadamente y se han cumplido los procedimientos, verificando antes de la contratación que el cliente no se encuentre en la lista de morosos en el pago de otras contrataciones.	COM - 510	MR	CC
5. Obtener los contratos con cláusulas especiales o no estándares. Analizar su razonabilidad, autorización y consulta a Asesoría Jurídica, en su caso.			
6. Evaluar los procedimientos relativos a la recepción, custodia, devolución y contabilización de las fianzas / depósitos de garantía. Verificar su grado de cumplimiento.	COM - 512	MR	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-204
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

4.- LECTURA

OBJETIVO

1. Verificar la existencia de controles y estimar la eficacia y suficiencia de los mismos en el área objeto de análisis.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Confeccionar un memorando con los procedimientos y controles del área objeto de análisis.	<i>COM – 302</i>	MR	CC
2. Verificar el cumplimiento diario, semanal o mensual de una muestra de rutas de lectura.	<i>COM – 520</i>	MR	CC
3. Obtener un listado de las lecturas efectuadas en una determinada fecha y realizar una comparación con la fecha de facturación.	<i>COM – 530</i>	MR	CC
4. Realizar un análisis de los errores en las lecturas determinando las circunstancias y recurrencia de cada una de ellas.	<i>COM - 521</i>	MR	CC
5. Comprobar - en caso de que la tarea de lectura sea realizada por un proveedor de servicios externos - que esos trabajos se están realizando en condiciones correctas.	<i>N/A</i>	MR	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-205
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

5.- FACTURACION

OBJETIVOS

1. Comprobar que los procesos de facturación se efectúan correctamente, en cumplimiento de la normativa aplicable.
2. Comprobar que los procesos de facturación que se apartan de la mecánica general como re-facturaciones manuales, suministros provisionales, etc. se efectúan correctamente.
3. Verificar la existencia de controles y estimar la eficacia y suficiencia de los mismos en el área objeto de análisis.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Elaborar un memorando que describa el proceso de facturación utilizado.	<i>COM - 303</i>	MR	CC
2. Con base en la determinación de la muestra por categoría de clientes para el periodo de revisión, utilizada para los ciclos anteriores seleccionar las facturas de cada suministro, verificando que:	<i>COM - 530</i>	MR	CC
- Las tarifas contenidas en el modulo de suministros para el periodo evaluado, coinciden con las tarifas vigentes.			
- El cálculo del consumo facturado es conforme con la medición realizada.			
3. Análisis de una muestra de las facturaciones por bajas definitivas de contratos determinando la adecuada aplicación de la normativa y la razonabilidad de la gestión de acuerdo a las circunstancias.			



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-205
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
4. Análisis de una muestra de los suministros provisionales realizados por la agencia, comprobando, de ser posible, que se están facturando en su integridad y que la gestión de cobro es adecuada.	<i>COM - 531</i>	MR	CC
5. En caso de existir descuentos o bonificaciones, comprobar su razonabilidad, adecuación a la normativa, así como su autorización.	<i>N / A</i>	MR	CC
6. Análisis de una muestra de las facturaciones anómalas resueltas comprobando la adecuada aplicación de la normativa al respecto. Determinar la razonabilidad de la gestión de acuerdo a las circunstancias.	<i>COM - 521</i>	MR	CC
7. Analizar la eficacia en la gestión mediante el análisis de los plazos (lectura, emisión y facturación).	<i>COM - 530</i>	MR	CC
8. Análisis de una muestra de facturaciones anómalas pendientes de solucionar determinando la adecuación de los plazos a la política de la empresa y justificando los motivos por los que se encuentra pendiente.	<i>COM - 532</i>	MR	CC
9. Comprobar el método de contabilización de las facturas que se apartan de la mecánica general.	<i>N / A</i>	MR	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-206
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

6.- COBRO

OBJETIVOS

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de recuperación de cuentas, registro y control en el abono de las facturas por parte de los clientes.
2. Comprobar la metodología empleada para la liquidación y envío a las cuentas contables de los cobros realizados por las distintas agencias departamentales.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Elaborar un memorando con los procedimientos y controles del área objeto de análisis.	<i>COM – 304</i>	MR	CC
2. Revisar una muestra las últimas liquidaciones de caja, verificando el cuadro o cierre diario a cero, los documentos justificantes, los pagos significativos, etc. En aquellos casos en los que se hayan producido diferencias, opinar sobre los motivos de las mismas y las gestiones efectuadas para su regularización.	<i>COM - 540</i>	MR	CC
3. Presenciar la liquidación del día cuadrando con saldos del día anterior, cobros por operador y remesas enviadas a banco y comprobando los documentos justificativos.			
4. Evaluar los procedimientos de operativa de caja, límites establecidos y reposición de fondos. Realizar conjuntamente con personal de la agencia departamental un arqueo sorpresa. Solicitar el detalle de los últimos efectuados por la unidad, verificando periodicidad, firmas, incidencias, etc..	<i>COM – 541</i>	MR	CC
5. Obtener detalle contable de los talones /cheques devueltos en poder de la agencia departamental y comprobar las gestiones realizadas para el cobro, evaluando la eficiencia en la gestión, de acuerdo con las circunstancias.	<i>COM - 542</i>	MR	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-206
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
<p>6. Analizar la cartera de clientes y gestión de cuentas morosas: información de gestión utilizada por el Departamento Comercial, medidas tomadas para el cobro, límites de crédito y plazos de cobro, órdenes de servicio, etc.</p> <p>7. Analizar la existencia de clientes en situación de corte de suministro y parámetros establecidos. De no haberse efectuado el corte, analizar las causas.</p>	<p><i>COM – 543</i></p> <p style="text-align: center;"> </p>	<p>MR</p> <p style="text-align: center;"> </p>	<p>MR</p> <p style="text-align: center;"> </p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-207
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

7.- ORDENES DE SERVICIO

OBJETIVOS

1. Verificar que las ordenes de servicio son efectuadas de acuerdo con los procedimientos establecidos, de una manera efectiva, eficiente, ordenada y ágil.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener información sobre personal asignado al cierre o verificación de ordenes de servicio, analizando su coherencia con el volumen de ordenes de servicio de la agencia departamental. 2. Comprobar si se realiza una adecuada programación de la ejecución de ordenes de servicio. 3. Seleccionar una muestra de ordenes de servicio recibidas en las agencias departamentales durante el último periodo a considerar. 4. Realizar un análisis de la agilidad de la gestión, mediante la comprobación de plazos de ejecución de las ordenes de servicio seleccionadas. 	<p><i>COM – 550</i></p>	<p>AG</p>	<p>CC</p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-208
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

8.- RECLAMACIONES

OBJETIVO

1. Evaluar la gestión de las reclamaciones presentadas por clientes, determinando lo adecuado de la gestión, de acuerdo con los criterios y políticas establecidos por la empresa.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Obtener una muestra de las reclamaciones resueltas por las agencias departamentales en el periodo considerado. Analizar el carácter procedente de las mismas.	<i>COM – 560</i>	AG	CC
2. Analizar la adecuación de los criterios seguidos para su resolución.			
3. Analizar los plazos empleados para la resolución de las reclamaciones con el fin de evaluar la agilidad de la gestión.			
4. Obtener una muestra de las reclamaciones abiertas pendientes de resolución por la agencia departamental. Analizar las causas por las que se encuentran abiertas y opinar sobre su traspaso a otras áreas de la empresa para su agilización.	<i>COM – 561</i>	AG	CC
5. Prestar atención a las más antiguas analizando la razonabilidad del plazo transcurrido sin haberse resuelto.			
6. Comprobar si los módulos de gestión son adecuados y prestan un servicio útil a los gestores, en el proceso de recepción, tramitación y resolución de reclamaciones.	<i>COM – 562</i>	AG	CC



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROGRAMAS DE TRABAJO

Ref.: COM-209
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

9.- IRREGULARIDADES

OBJETIVO

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y directrices establecidos para la correcta resolución de órdenes de servicio en el tratamiento de irregularidades / fraudes.

Pruebas a realizar	Referencia	Preparado	Revisado
1. Confeccionar un memorando con los procedimientos y controles del área objeto de análisis.	<i>COM – 305</i>	AG	CC
2. Obtener una relación de expedientes de fraude resueltos en el periodo auditado y realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar un análisis general de los tipos de fraudes detectados y de los tiempos empleados en su resolución. - Seleccionar una muestra de expedientes y analizar si se cerraron correctamente. - Verificar si la liquidación de la sanción por fraude, la energía dejada de facturar, los cargos por revisión y otros cargos aplicables, se hicieron de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes y con las tarifas vigentes. 	<i>COM – 570</i>	AG	CC
3. Obtener una muestra de expedientes abiertos a la fecha de ejecución del trabajo de campo y analizar las causas de la falta de resolución para los de mayor antigüedad.	<i>COM - 571</i>	AG	CC

5.1.3 Memoranda de entendimiento de procesos



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-301
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO DE SOLICITUDES / CONTRATACION DE SUMINISTROS

1. Objetivo:

1. El presente memorando se realiza con el objetivo de efectuar un entendimiento general de los procedimientos utilizados para la recepción de solicitudes de servicio de energía eléctrica y para la posterior contratación.
2. Evaluar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos y de la normativa externa e interna vigentes.
3. Utilizar el entendimiento de los procesos para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad con que se realizarán las pruebas de auditoría.

2. Descripción:

Las solicitudes de suministro son recibidas en las agencias departamentales. Para formalizar la solicitud el interesado debe llenarse un documento denominado "Solicitud de Servicio". Tras solicitarse la contratación de energía eléctrica por el cliente en la agencia departamental, se abre un expediente. Se da al cliente de alta en el Módulo de Control de Suministros y se introduce la dirección.

Al cliente se le solicita como única documentación su cédula o cualquier otro documento de identificación, comprobándose además que se encuentra al día en otros suministros, si los tuviere.

El área de Servicio a Suministros en la agencia departamental genera una orden de servicio de "Inspección" con el fin de determinar la distancia entre el inmueble interesado y la red. La sección de Servicio a Suministros decide sobre la factibilidad del servicio misma que, de acuerdo con la legislación vigente, depende de la distancia existente entre la vivienda a electrificar y la próxima conexión, existiendo las siguientes condiciones:

Distancia	Requisito
1) 0 a 40 metros	Aporte sin fecha de devolución Q 200
2) 41 a 200 metros	Aporte Financiero Reembolsable en los próximos 60 meses (acreditados por medio de facturación)
3) Más de 200 metros	Por la distancia de hasta 200 mts. se aplica la opción 2) y la diferencia corre por cuenta del solicitante.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-301
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Analizada la factibilidad del servicio, y realizada la obra en su caso, se le notifica al cliente. Antes de la notificación, en el momento posterior a la primera visita de inspección, se da de alta la finca en el sistema y se le asigna una cuenta y NCU (número de control de usuario). El número de contrato se asigna en forma posterior, hasta que el cliente es notificado y se presenta físicamente a la agencia departamental.

Una vez se presenta el cliente en la agencia departamental se procede a la elaboración y firma del contrato.

En el momento de contratar, el cliente debe abonar la garantía. Esta garantía de Q 200 es única para los clientes con potencia BTS (Baja tensión simple). Para los clientes con potencia superior a la anterior, el depósito de garantía se calcula estimando dos meses de consumo.

De acuerdo con el artículo 68 del Reglamento del Decreto 93-96 – Ley General de Electricidad, las Compañías están obligados a que el suministro sea conectado en 30 días si no es necesario obra y 4 meses en caso de que sí lo sea. El plazo comienza a contar desde que el cliente ha abonado la garantía o el importe del presupuesto.

Tras rellenar los datos de alta de contrato y abono del depósito, el modulo genera automáticamente la orden de servicio de colocación del aparato de medición.

Los contratos suscritos incluyen todas las cláusulas requeridas por la Normativa vigente y son suscritos por ambas partes: la empresa distribuidora y el cliente. Cada uno de los actuantes se queda con una copia del contrato para su posterior consulta.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-302
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO DE LECTURA

1. Objetivo:

1. El presente memorando se realiza con el objetivo de efectuar un entendimiento general del procedimiento utilizado para la realización de lecturas a clientes vigentes.
2. Evaluar el grado de entendimiento de los procedimientos establecidos y de su aplicación por parte de los responsables directos así como de la normativa externa e interna vigentes.
3. Utilizar el entendimiento de los procesos para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad con que se realizarán las pruebas de auditoria.

2. Descripción:

La tarea de lecturas es un proceso que se completa de forma mensual. Consiste en recorrer cada uno de los clientes y recoger la lectura que reporta el medidor. Una vez se recogen las lecturas, éstas se cargan al módulo de control de suministros. Con la lectura recogida del campo el módulo está en la capacidad de determinar el consumo mensual de cada cliente aplicando la siguiente operación:

$$\text{Lectura actual} - \text{lectura anterior} = \text{consumo del período}$$

Agrupación de suministros:

Para asegurar la lectura exitosa del 100% de los suministros los mismos deben ser agrupados en función principalmente de su ubicación geográfica. Un itinerario de lectura comprende el total de suministros que un lector es capaz de realizar en un día. Por esto la agrupación lógica es fundamental para asegurar que el 100% de los clientes incluidos en cada itinerario es leído. Como un control adicional el modulo se ha configurado para no permitir la carga de itinerarios incompletos. Esto obliga a los lectores a completar al final de cada día todos los suministros incluidos en el itinerario que se les ha asignado.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-302
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Asignación de lectores:

La experiencia de la empresa ha indicado que un lector en condiciones normales no es capaz de leer más que 300 suministros con lo cual la agrupación de los itinerarios obedece más o menos a una cantidad similar.

Los lectores son asignados para un período máximo de 6 meses efectuando rotaciones intra-agencias con el objetivo de que recorran todos los itinerarios.

Captura de datos:

La actividad de lecturas representa una tarea esencial para completar exitosamente el ciclo comercial. Tomando en cuenta el volumen de operaciones de la empresa y la capacidad instalada (equipo) y los recursos humanos con que se cuenta actualmente existe dos modalidades para completar las lecturas: por medios computarizados y de forma manual.

a) Captura electrónica de datos:

La captura de información a través de aparatos especiales permite asegurar no sólo una transferencia íntegra de datos entre el aparato de lectura y el computador centralizador, sino también incrementa la calidad de la lectura, proporcionando más controles sobre la fiabilidad de la lectura capturada en el terreno. En este caso los itinerarios están cargados de forma electrónica en un mini-computador en donde se carga cada lectura que se realiza. Con un día de anticipación es cargada a la máquina la información generada por el Módulo de Control de Suministros que contiene el itinerario de lectura que se realizará el día siguiente.

En este caso la información capturada se transmite automáticamente al computador central.

Cuando la lectura es realizada con los mini-computadores se detalla la siguiente información:

- Número de contador
- Nombre del suministro
- Dirección del suministro
- Número de NCU (número de control del usuario)



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-302
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

En adición detalla el campo donde se ingresa el total de KWH acumulados consumidos según el medidor a la fecha de lectura.

También cuenta con un campo para el ingreso de incidencias detectadas durante la lectura como por ejemplo contadores violados, casa deshabitadas y otras situaciones que pueden ser indicadores de que el suministro no se encuentra en situación normal..

Al mini-computador se le han ingresado los datos de los KWH acumulados consumidos de acuerdo a la lectura anterior y el promedio de consumo por suministro por lo que en caso de registro de alguna lectura incorrecta genera una alerta.

Al final del día los lectores entregan al personal de servicio a suministros las mini-computadoras con las lecturas efectuadas para la descarga de información al MCS y su posterior facturación.

b) Captura de datos en hojas manuales:

Los itinerarios son generados con cada ciclo de lectura y se imprimen en hojas corrientes con el objetivo de que el lector recoja en las mismas el dato de la lectura reportado por el aparato de medida instalado al contratar el suministro, para posteriormente, por una operación aritmética determinar el consumo mensual. En dicho reporte también se recogen, por medio de anotaciones, datos importantes relacionados con el estado del suministro, con el objetivo de identificar potenciales anomalías que podrán requerir, de acuerdo con su naturaleza, una investigación posterior. Los datos de lectura e información adicional deben ser cargados al computador de forma manual para su posterior transmisión y procesamiento.

Revisión de calidad:

Cada agencia departamental tiene la obligación de efectuar revisiones de calidad de las lecturas efectuadas diariamente.

Para el efecto cuenta con 1 lector en cada agencia que se encarga de revisar un día posterior al de la lectura la calidad con que los datos fueron recogidos. Debido a la capacidad operativa con que se cuenta esta persona puede cubrir durante un mes 22 itinerarios siendo programados de modo que los 22 itinerarios correspondan a diferentes lectores.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-302
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

LECTURAS ERRADAS:

Las anomalías de lectura se generan por diversas causas. Las más comunes son:

Incidencia	Posible motivo
Lectura menor que el mes anterior	Esto puede ocurrir porque una de las dos lecturas – la actual o la anterior- están erradas.
Contador sin consumo	Esto puede ocurrir porque la situación del cliente no es correcta, el contador puede estar dañado y no registra el consumo. El inmueble está deshabitado o el cliente está conectado de forma anómala.
Consumo excesivo	Esto puede ocurrir porque una de las dos lecturas – la actual o la anterior- están erradas.

Cuando existen inconsistencias en lecturas y consumos debe generarse una orden para que el área de servicio a suministros visite el inmueble y verifique la causa de la inconsistencia.

Con el análisis de las inconsistencias y su resolución y con la carga de las lecturas de suministros que no las generaron se finaliza el proceso de lectura.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO DE FACTURACIÓN

1. Objetivos:

1. El presente memorando se realiza con el objetivo de efectuar un entendimiento general del procedimiento utilizado para la emisión de facturas a clientes.
2. Evaluar el grado de entendimiento de los procedimientos establecidos y de su aplicación por parte de los responsables directos así como de la normativa externa e interna vigentes.
3. Utilizar el entendimiento de los procesos para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad con que se realizarán las pruebas de auditoría.

2. Descripción:

2.1 Conceptos

Alumbrado Público:

Iluminación de calles y avenidas de uso público, así como el alumbrado ornamental de fachadas, parques públicos, semáforos y fuentes públicas.

Anomalías de Facturación:

Inconsistencias detectadas por diferentes causas (error al instalar los aparatos de medición, daños en el contador, error en la toma de lectura, aumento o disminución de consumo, etc.) que producen disminución o aumento, total o parcial, en el importe de las facturas por servicio de electricidad, que debe pagar el Cliente.

Cargos Varios:

Todos aquellos conceptos comerciales, ajenos al servicio de energía, por ventas o prestación de servicios, incluidos en las facturas. Por ejemplo: multas y recargos, etc.

Conceptos de Facturación:

Todo aquello que se factura a base de las lecturas del medidor de acuerdo con la tarifa aplicada por concepto de energía (cargos fijos, consumo de energía, cargo por potencia, etc.)

Facturación:

Es el proceso por el cual la empresa calcula y especifica las cantidades a cobrar al cliente en concepto de los consumos de energía por él realizados en un período determinado, y por los distintos conceptos derivados de las características de su suministro.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Facturación en Ciclo (de Lectura):

Son los suministros que entran en los procesos diarios de facturación cuya lectura programada ha sido la causa de dicha facturación.

Facturación Fuera de Ciclo:

Son los suministros que se facturan y que no entran en ciclo de lectura, como consecuencia de una anomalía, refactura o baja (excepto la baja en el ciclo de lectura).

Fraude:

Son las violaciones detectadas en los equipos de medida o en las instalaciones de la empresa, presumiblemente imputables al cliente, y que producen alteraciones en las medidas de consumo, o consumo y demanda, de electricidad, rebajando total o parcialmente el importe de la facturación por servicio de electricidad.

Periodo de Facturación:

Identifica la periodicidad con que se realiza la facturación del suministro. Ese dato es de asignación automática una vez ubicada la finca por el centro de lectura.

Períodos de Punta y Fuera de Punta:

Se entiende por período de punta y fuera de punta del sistema lo siguiente:

Período de Punta: Entre las 18:00 y las 22:00 horas de lunes a viernes.

Período Fuera de Punta: Las demás horas del día, es decir las comprendidas entre las 22:01 y las 17:59 y la totalidad de los días sábado, domingo y días de fiestas nacionales.

Procesos Batch:

Procesos no interactivos que actualizan la base de datos por lote o por tanda de un grupo de las transacciones diarias de una sola vez (generalmente se realiza durante la noche).

Procesos On-Line:

Procesos que actualizan directamente la base de datos en tiempo real.

Refacturación:

Facturación de un recibo reclamado por el cliente o de un error en la facturación detectado por el personal propio de la empresa. Se hace la devolución (o cobro) del nuevo recibo producto de la refacturación por la diferencia existente con el recibo anterior.

Las anomalías en facturación de recibos pueden originarse por las siguientes causas: error en las lecturas de activa, reactiva y potencia, error en la tarifa aplicada, error en la potencia facturada o por disconformidad en el cálculo, error en la aplicación de cargo vario.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Tarifas:

Es la tabla de condiciones y precios, que rigen la facturación del servicio prestado por la empresa, aprobada por la comisión nacional de energía eléctrica (ente regulador) y publicadas en el pliego tarifario.

2.2 Motivos de la facturación

La facturación puede originarse por dos conceptos:

- Conceptos Energéticos
- Conceptos No Energéticos

FACTURACIÓN POR CONCEPTOS NO ENERGÉTICOS

Este tipo de facturación se efectúa por medio de facturas tipo "D" las cuales deberán ser solicitadas por el jefe de oficina a la unidad de facturación. Para hacerlas llegar a los Clientes, la sección de Facturación las remitirá a la agencia departamental en donde tendrán la responsabilidad de enviárselas a los clientes; los conceptos de esta facturación serán por ingresos que no corresponden a la venta de energía eléctrica, que en el sistema se ingresarán como un ingreso manual de movimientos denominado facturas no comerciales. Por ejemplo:

- Rotura de contadores por terceros.
- Daños a postes.
- Venta de Chatarra y cualquier otro concepto que no corresponda a energía

FACTURACIÓN POR CONCEPTOS ENERGÉTICOS

La facturación por prestación del servicio eléctrico suministrado, se realiza a clientes regulados aplicando los precios o tarifas vigentes, aprobadas por la comisión nacional de energía eléctrica.

La tarifa a contratar la determinará el cliente, bajo el mejor asesoramiento de la empresa, eligiendo libremente cualquiera de las tarifas, con las limitaciones establecidas en cada caso y dentro del nivel de tensión que le corresponda.

Las tarifas reguladas son de aplicación a clientes cuyos suministros se encuentren comprendidos entre 0 y 100 Kw. de potencia eléctrica, conectados tanto en baja como en media tensión.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Las tarifas existentes son:

- Baja Tensión Simple
- Baja Tensión con Demanda en Punta
- Baja Tensión con Demanda Fuera de Punta
- Baja Tensión con Discriminación Horaria
- Baja Tensión Consumo Propio
- Peaje en Baja Tensión
- Media Tensión con Demanda
- Peaje en Baja Tensión
- Media Tensión Con Demanda en Punta
- Media Tensión con Discriminación Horaria
- Media Tensión con Demanda Fuera de Punta
- ITAC
- Especial
- Especial (Energía/Potencia)
- Peaje en Media Tensión
- Alumbrado Público

Baja Tensión Simple:

Esta tarifa se utilizara para los suministros que están conectados en baja tensión y que contratan potencia entre 0 y 11kW. Se utiliza mayoritariamente en los clientes de uso residencial.

Baja Tensión con Demanda fuera de punta:

Esta tarifa se aplicara a todos los suministros cuya potencia contratada este entre 11 y 100 Kw. y que estén conectados en baja tensión que no participen en punta de máxima demanda del sistema nacional interconectado.

Baja Tensión con demanda en punta:

Esta tarifa es aplicable a aquellos suministros conectados en baja tensión cuya potencia contratada este entre 11 y 100 Kw. y participen en la punta máxima demanda del sistema nacional interconectado.

Baja Tensión con discriminación horaria:

Será de aplicación esta tarifa para aquellos suministros conectados en baja tensión con potencia contratada comprendida entre 11 y 100 Kw. y que se le sea discriminado el consumo realizado en horario de punta.

Baja Tensión Consumo Propio

Tarifas utilizadas para los suministros de consumo propio de la Empresa.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Los complementos de facturación están asociados al tipo de Cliente y se fijan en el momento del alta de contrato o en la modificación de contrato según la Norma de Contratación. La energía a facturar será la energía consumida y medida por los aparatos de medida durante el período al que corresponda la facturación.

Los conceptos que podrán incluirse en la facturación del cliente son:

- ✓ Cargo Fijo Mensual
- ✓ Cargo por consumo de Energía
- ✓ Potencia Contratada
- ✓ Potencia Máxima
- ✓ Recargo por potencia excedente
- ✓ Recargo

La facturación por concepto de baja de contrato se puede realizar de diversas formas dependiendo del tipo de baja que se trate:

- Baja Voluntaria
- Baja por Deuda

La facturación de a baja voluntaria de contrato podrá realizarse On-line o Batch.

2.3 Suministros provisionales

Son suministros solicitados a la empresa por un período de tiempo inferior o igual a 3 meses (ferias, eventos municipales, actos comunales, etc.). En dichos suministros podrán instalar contadores o no:

- a) Suministros sin contador. Al solicitar el cliente el servicio provisional y tras verificar la instalación, se realizará el cálculo de la facturación definitiva con consumo fijo. Dicha facturación se basará en la potencia solicitada y las horas de utilización diaria, durante todo el período.
- b) Suministros con contador. Al realizarse el corte del suministro se tomarán las lecturas, facturándose los consumos totales, y su importe se restará de la facturación inicial, saldándose con el cliente la diferencia.

La responsabilidad de la correcta realización de la facturación de suministros eventuales es de las Agencias Departamentales.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-303
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

2.4 Aplicación de tarifas

El proceso de facturación se realiza de forma automática. Las tarifas para clientes regulados y no regulados han sido cargadas en el Módulo de Control de Suministros – MCS haciéndose necesario únicamente cargar las lecturas recogidas en dicho proceso para que se determine el consumo efectuado en el mes, se proceda a aplicar la tarifa correspondiente y la emisión final de la factura.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO DE COBROS

1. Objetivos:

1. El presente memorando se realiza con el objetivo de efectuar un entendimiento general del procedimiento utilizado para la recuperación de todos los saldos pendientes de cobro originados por facturación de energía y otros conceptos relacionados con la distribución de energía eléctrica.
2. Evaluar el grado de entendimiento de los procedimientos establecidos y de su aplicación por parte de los responsables directos así como de la normativa externa e interna vigentes.
3. Utilizar el entendimiento de los procesos para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad con que se realizarán las pruebas de auditoría.

2. Descripción:

2.1 Conceptos

Agentes Autorizados de Cobro:

Toda institución bancaria, entidad de ahorro y préstamo o comercio que tiene convenio con la empresa para la recepción de los cobros de las facturas por venta de energía eléctrica y otros servicios.

Cobro Especial:

Cobro de las facturas de clientes con cuentas especiales (grandes consumidores, organismos oficiales, etc.).

Cobro Normal:

Cobro de las facturas de clientes en las agencias departamentales y ventanillas de los agentes autorizados de cobro.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Cuenta:

Registro que identifica las características del cobro, y el titular de pago de un contrato.

Días de Cobro:

Días medios entre la fecha que la factura puede cobrarse y la de cobro efectivo (pago de la factura).

Gestión de Cobro:

Es el resumen de las acciones realizadas para el cobro de las facturas. Las gestiones pueden pasar por diferentes estados.

Gestión de Saldos Vencidos:

Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas para las que ha vencido la fecha de pago establecida y cuyo objetivo es la recuperación de la deuda.

Gestión de Incobrables:

Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas para las que ha vencido la fecha de pago y han pasado por el proceso de gestión de saldos vencidos sin poder recuperar la deuda por lo cual se definen como "Incobrables Propuestos".

M. C. S. (Módulo de Control de Suministros):

Plataforma informática para el ingreso, mantenimiento y consulta de toda la información financiera y operativa relacionada con el estado de los suministros .

NCU (Número de Control del Usuario):

Código numérico secuencial que identifica inequívocamente cada uno de los suministros facturados por el sistema.

Puesta al Cobro:

Es el proceso por el que se inicia la gestión del cobro de la facturación realizada que recoge la edición de las facturas y su envío al cliente.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Titular de pago:

Persona física o jurídica que se responsabiliza, ante la Empresa, del pago de las facturas por venta de energía y puede ser el mismo, o diferente al titular del contrato

2.2 Descripción del proceso

Diariamente y de forma inmediata a la facturación, se editan las facturas correspondientes a los clientes cuyos suministros se han facturado ese día.

En la factura, se informa al cliente de:

- a) El consumo con el detalle e importe de su facturación.
- b) Datos del cliente y del suministro.
- c) Los centros donde puede hacer efectivo el importe que figura en la misma:
 - Cualquier agencia comercial, con independencia de la ubicación del suministro.
- d) El plazo de vencimiento o fecha límite de que dispone para realizar el pago.

2.3 Cobro de facturas

Consiste en la realización e ingreso de las cantidades pendientes del cobro, a través de los medios y formas de pago autorizadas por la empresa. Los puntos de cobro establecidos por la empresa son:

- Agencias departamentales de la empresa.
- Agentes autorizados de cobro (Bancos)

Para llevar a cabo la gestión de cobros, el módulo de control de suministros MCS registra y actualiza de forma automática los estados por los que van pasando las facturas desde su facturación hasta que se cobran o se incluyen en la gestión de cuentas por cobrar. El estado de una factura indica su gestión actual.

Cuando se realice el cobro en una agencia departamental de la empresa, se verificarán los datos de la factura y de la deuda del cliente antes de cobrarla.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Las formas de pago admitidas en la Agencia Departamental son:

- Efectivo.
- Cheque.

Para los cobros en cheque se debe considerar que estos se reciben únicamente por conceptos energéticos, (facturas mensuales de energía). Para conceptos no energéticos se recibirán exclusivamente cheques que sean: Cheques de Caja, Cheques Certificados o Cheques de Gerencia que para los efectos son considerados como efectivo, estos conceptos son:

- Cobros Anticipados.
- Cargos Varios.
- Conceptos no energéticos.
- Cobros de facturas no comerciales..
- Expedientes.
- Depósitos de garantía.

En los casos de conceptos no energéticos podrá emitirse al cliente una factura tipo "B" la cual deberá ser solicitada por el responsable de la agencia departamental a la sección de facturación siendo el responsable de la agencia departamental el responsable de hacer llegar al cliente la factura mencionada.

Cuando un cliente efectúe su pago a través de cheques, se deberá proceder de la siguiente manera:

- En los casos en que el cliente tuviese varios suministros a su nombre indicarle que puede extender un único cheque para efectuar el pago de sus facturas.
- Al momento de recibir un cheque realizar el endoso utilizando el sello correspondiente y anotar lo siguientes datos: Nombre de la Empresa, Cuenta Bancaria, Banco, la operación objeto del cobro detallando el NCU, Fecha de Pago, Teléfono, Agencia Departamental, Nombre del Receptor que recibe el cobro.
- Solicitar y anotar en el dorso la cédula de la persona que extiende el cheque, cuando sea diferente del titular del contrato (o expediente de solicitud de suministro).

Únicamente cuando no se disponga del módulo del control de suministros. para el cobro de las facturas en la Agencia Departamental, se cobrarán las facturas a través del Módulo Externo de Cobro, en caso no se disponga de esta ultima se podrán cobrar las facturas manualmente siempre y cuando se realice lo siguiente:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

- Sellar el ejemplar del Cliente.
- Actualizar el cobro inmediatamente después de disponer de Sistema (sino ha sido ingresado en el Módulo Externo de Cobros)
- Obtener el informe "Detalle de movimientos de Caja", identificar las facturas cobradas de forma manual, y verificar si se ha producido algún error.
- Adjuntar el informe mencionado a la liquidación de Agencia Departamental, con una nota en que se indique claramente, que ese día se realizaron los cobros "fuera del sistema" y se aclarará cualquier error o descuadre, si tuviese lugar.

2.3.1 Cobro de facturas de suministros en proceso de corte

Cuando el cobro se realice el mismo día que corresponde realizar el corte del suministro el cliente abonará el importe correspondiente a la facturación emitida, más el importe de los cargos de reconexión.

Si el cliente no hace efectivos los cargos de reconexión, se cobrarán todas las facturas adeudadas, y se repondrá el servicio de energía eléctrica al suministro, cargando los cargos pendientes en la próxima facturación.

2.3.2 Cargos Varios a Favor del Cliente

La empresa maneja cargos varios a favor del cliente (Notas de Crédito) generados como consecuencia de reintegros al Cliente por cobros erróneos, ajustes por cobros anticipadas, pagos duplicados o devolución del Depósito de Garantía.

La única nota de crédito que podrá devolverse en efectivo es el Depósito de Garantía, para los otros casos las notas de crédito a favor del cliente se aplicarán en las facturas hasta que se cubra el importe de la misma.

2.3.3 Acuerdos de pagos parciales

Los acuerdos de pago a plazos de las facturas adeudadas por el cliente se realizarán en las agencias departamentales y podrán aplicarse a todos los clientes de la empresa.

En los acuerdos de pagos parciales, el cliente debe pagar en el inicio del acuerdo el 33 % de la deuda como mínimo.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

El tiempo y el importe de los acuerdos de pagos parciales se determinarán según perfil de autorización:

RESPONSABLE	MÁXIMO DE CUOTAS	Importe Máximo
Jefe de Agencia Departamental	6	Q. 1,000.00
Jefe Regional	12	Q. 12,000.00
Responsable de Clientes Mayores	18	Q. 50,000.00
Gerencia Comercial Responsable de Negocio	> 18	> Q. 50.000.00

En los acuerdos de pagos parciales se deberá incluir al menos una factura atrasada y las facturas originadas por cobros resultantes de fraudes cometidos por los clientes, como una manera de aligerar la deuda. Sin embargo, no podrán ser incluidas facturas cuyo estado haya sido cobrado con cheque y este resultara rechazado por el banco.

Al momento de crear un acuerdo a plazos se contempla el cálculo de los intereses por mora, tomando el periodo correspondiente entre la fecha de puesta al cobro de la(s) factura(s) y la fecha de alta del acuerdo. Este monto será cancelado al momento de crear el acuerdo.

Si al momento de generarse el acuerdo el suministro está cortado, se generará automáticamente una orden de servicio de reconexión al momento de cancelarse la primera cuota del acuerdo, mientras los cargos varios pueden cancelarse con la primera cuota o en la siguiente facturación.

Se anularán de forma automática los acuerdos de pagos parciales por incumplimiento en el pago de una cuota. Las facturas asociadas a cuotas de acuerdo que aún queden pendientes de cobro se devolverán al estado anterior a su inclusión en el acuerdo. Además se generará automáticamente una orden de servicio de corte del suministro.

Se concederán hasta dos oportunidades de acuerdos de pagos parciales a los Clientes que incumplan con los mismos, teniendo que pagar nuevamente como mínimo el 33% de la deuda pendiente en el momento por un plazo igual al pendiente dejado de cumplir.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

2.3.4 Liquidación de Agencia Departamental

Es el cierre de operaciones diarias de la Agencia Departamental. Una vez producido se ajustan los ingresos y los pagos realizados y se ingresa el saldo resultante en una entidad bancaria.

2.3.5 Proceso

El módulo de control de suministros realiza automáticamente la comprobación de la operaciones realizadas y el saldo efectivo de caja, así como la representación contable de todos los conceptos. La liquidación se realizará diariamente, después de finalizada la atención a los Clientes, puesto que, una vez iniciada la liquidación, no se podrá efectuar ninguna operación comercial.

2.3.6 Documentación

Una vez efectuada la liquidación de la agencia en el módulo de control de suministros y realizado el ingreso correspondiente, se agrupan los documentos de cobro y los informes que a continuación se relacionan, y su conjunto se denomina Liquidación de Agencia Departamental:

1. Informe que proporciona el M.C.S.
 - Informe de liquidación de la Agencia Departamental.
 - Detalle de movimientos de caja por operador.
 - Resumen de movimientos de caja (todos los operadores).

2. Documentación de respaldo: Se adjuntarán a la liquidación en el mismo orden en el que aparecen relacionados. Este orden es el que se corresponde con su posición en el informe de liquidación de agencia:
 - Codos de Facturas.
 - Comprobantes de pago.
 - Anulación de Cobros.
 - Devolución de Depósito de Garantía.
 - Depósitos Bancarios.

Cualquier anomalía o descuadre que se produzca en la liquidación deberá adjuntarse, debidamente documentada, a la liquidación de Agencia Departamental.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

2.3.7 Ingreso de los Fondos

Los fondos recaudados en las Agencias Departamentales se ingresarán en su totalidad, en el mismo día que se hayan obtenido, en las entidades bancarias establecidas y en las cuentas que la Empresa tiene definidas para sus gestiones.

Para el inicio de las operaciones del día siguiente, en previsión a los pagos que hubiese de efectuar la agencia y para las devoluciones de cambio, cada agencia tiene una asignación de efectivo fija.

Será responsabilidad del Jefe de Agencia la administración y distribución del fondo fijo para cada Agente de Cobro, debiendo emitir un comprobante como constancia del efectivo entregado a cada puesto de trabajo (Entrega/Devolución de Fondo Fijo), mientras que será responsabilidad del Agente de Cobro la custodia del monto fijo recibido

Para el ingreso de los fondos en las entidades bancarias se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Los cheques y el efectivo se depositan diariamente.
- b) El saldo diario real de caja en la Agencia Departamental debe ser igual a cero.

En caso de existir fondos que no se hayan depositado, se harán constar al realizar la liquidación de la Agencia Departamental, como "Saldo en Agencia Departamental", efectuándose al día siguiente el depósito correspondiente en forma separada de la recaudación del día.

2.3.8 Utilización de fondos recaudados

No se admitirá la utilización de fondos provenientes de la actividad del cobro para efectuar pagos, excepto en los siguientes casos:

- Anulación de cobros.
- Devolución de las garantías.
- Refacturación de recibos pagados.

En todos los casos presentados, es indispensable que el comprobante que lo respalde, quede firmado por el Cliente y se adjunte la fotocopia de su cédula de vecindad para comprobar su identidad.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

El Jefe de Agencia será responsable de la verificación de los movimientos de egreso de fondos, siendo susceptibles de revisión por parte de Auditoría Interna.

2.3.9 Personas que manejan fondos

Los funcionarios que manejan fondos tienen estrictamente prohibido:

- Girar cheques contra sus cuentas particulares y depositarlos conjuntamente con la cobranza.
- Retener en caja para cambio mayor cantidad que la autorizada por la Normativa.

El controlador de estas acciones será el Jefe de la Agencia Departamental.

2.3.10 Sobrantes y faltantes

Al momento de cerrar la caja, el Agente Comercial, deberá verificar la existencia de sobrantes o faltantes:

- Si se detecta un sobrante deberá ingresar el movimiento correspondiente (+) el cual quedará 24 horas en la Agencia Departamental como "Saldo en Agencia", a la espera de la reclamación por parte del Cliente, si pasado la 24 horas no se presenta el Cliente se ingresará el movimiento correspondiente (-) para que la Agencia Departamental pueda liquidarse en cero.
- Si se detecta un faltante deberá ingresar el movimiento correspondiente (-) el cual el Agente Comercial responsable dispondrá de 24 horas para localizar el error o tal sea el caso reponerlo e ingresar el movimiento correspondiente (+).

2.3.11 Controles

El jefe de Agencia Departamental, diariamente procederá a verificar los trámites efectuados en su agencia, por medio de listados, en los cuales deberán constar los movimientos realizados, por cada Agente Comercial, anexando los documentos que lo justifican cada operación realizada.

Controles Diarios:

- Controlar que las operaciones comerciales realizadas y su correspondiente documentación.
- Cualquier posible irregularidad que se hubiese producido.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

- Que se emitan los listados que justifican el cierre de caja por Agente Comercial, tanto en cobros como en atención al Cliente, verificándolos con los correspondientes documentos generados producto de la actividad comercial del día.
- Que el desglose de todas las operaciones ordenadas y sumadas por tipo de movimiento, coincidan con los importes de los listados emitidos por los Agentes Comerciales.
- El saldo resultante de los ingresos y egresos.
- El importe recaudado ingresado a bancos. El importe recaudado no ingresado a bancos.

Se realizarán arqueos y chequeos de movimientos de caja, contra las operaciones comerciales; su frecuencia será determinada, bien por el jefe de Agencia Departamental, o por el Departamento de Auditoría Interna, según sea el caso, dejando constancia estricta de los mismos.

2.3.12 Envío y Archivo de la Liquidación

El original de los informes de la liquidación de Agencia Departamental, que proporciona el SGC junto con la copia sellada por el banco de las papeletas de depósito, deberán ser archivados correcta y ordenadamente previendo cualquier auditoría o se requiera información de alguna fecha en particular.

Diariamente se archivarán las copias de los informes correspondientes a la liquidación, en un archivador mensual, ordenado junto con toda la documentación de respaldo. Al completar el mes, se empaquetará y se mantendrá en la Agencia Departamental por un año. Fuera de ese período se empaquetará y se remitirá debidamente identificado al Archivo General de la Empresa, donde deberá permanecer por un período de 5 años, luego del cual podrá ser destruido.

2.3.13 Gestión de Saldos Vencidos

Son todas aquellas acciones realizadas que tienen por finalidad el cobro de la deuda pendiente, y la obtención de información acerca de la posibilidad del cobro de la misma. Se emplean los instrumentos como órdenes de servicio, y manejo de plazos para su ejecución.

La gestión de saldos vencidos se realizará en la Agencia Departamental, supervisada por la Gerencia Comercial y con el apoyo de la Sección de Gestión de Cuentas.

Para los Clientes con suministros cortables en los cuales no existen impedimentos para el corte, una vez transcurridos los plazos comerciales de forma automática se procede a:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-304
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

- Dar aviso al Cliente que se le cortará el suministro. (Este aviso se efectúa en la segunda factura pendiente de pago por el Cliente).
- Generar una Orden de Corte.
- Cortar el suministro en los plazos reglamentarios si no se efectúa el pago del recibo.
- Revisar el corte.
- Dar de baja el suministro por impago.

2.3.14 Suspensión del Suministro

El corte o suspensión del suministro es un medio no deseable pero necesario para la gestión del vencimiento.

El corte o suspensión de suministro es un medio no deseable pero necesario para la gestión de saldos vencidos y para que sea eficaz debe realizarse:

- Con efectividad, se ejecutan correctamente todos los cortes programados.
- Con puntualidad, el mismo día que se cumpla el plazo fijado para su ejecución.
- Cuando sea necesario suspender el corte, se aplicará el menor plazo posible para que el suministro permanezca en este estado.
- Igual tratamiento se dará a aquellos suministros en que sea preciso reponer el servicio sin que previamente se haya cobrado la deuda pendiente que originó el corte del mismo, siempre siendo la responsabilidad de Gestión de Clientes.

2.3.15 Baja por Impago

Se produce a los 60 días de la realización de la revisión de corte, y tiene por objeto no seguir acumulando deuda del Cliente moroso, se realiza la última facturación y se da de baja el suministro.

2.3.16 Gestión de Incobrables

La gestión de incobrables para deudas de los Clientes se hará de forma personalizada.

Complementa la gestión de saldos morosos realizada por el M.C.S. y comienza en el momento en que tenga lugar la revisión de corte. Finaliza con el cobro de la deuda, o su pase a "incobrables".



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: PROCESOS

Ref.: COM-305
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

SUMINISTROS CON FRAUDE (IRREGULARIDADES)

1. Objetivos:

El presente memorando se realiza con el objetivo de efectuar un entendimiento general del procedimiento utilizado para la detección, tipificación y regularización de suministros que por sus características se encuentran conectados a la red de forma anómala.

Evaluar el grado de entendimiento de los procedimientos establecidos y de su aplicación por parte de los responsables directos así como de la normativa externa e interna vigentes.

Utilizar el entendimiento de los procesos para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad con que se realizarán las pruebas de auditoría.

2. Descripción:

2.1 Conceptos

Acta de Fraude:

Documento que sirve para documentar las condiciones en que los suministros detectados como fraudulentos fueron encontrados, el estado específico de las instalaciones, los motivos y la tipificación del fraude, así como la cuantificación del costo de la energía evadida más cualquier otro cargo procedente con base en la legislación vigente y en la demanda potencial del cliente.

Facturación:

Es el proceso por el cual la Empresa calcula y especifica las cantidades a cobrar al Cliente en concepto de los consumos de energía por él realizados en un período determinado, y por los distintos conceptos derivados de las características de su suministro.

Fraude:

Son las violaciones detectadas en los equipos de medida o en las instalaciones de la Empresa, presumiblemente imputables al Cliente, y que producen alteraciones en las medidas de consumo, o consumo y demanda, de electricidad, rebajando total o parcialmente el importe de la facturación por servicio de electricidad.

NCU (Número de Control del Usuario):

Código numérico secuencial que identifica inequívocamente cada uno de los suministros facturados por el sistema.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-305
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

2.2 Descripción del proceso

En los casos que la Empresa descubra y compruebe que un Cliente ha estado usufructuando de las líneas de distribución, energía eléctrica en forma fraudulenta, de acuerdo a lo estipulado en la Ley General de Electricidad, se podrá cobrar mediante la medición de la energía consumida fraudulentamente, tomando como base 8 horas diarias en caso de ser un suministro residencial y 12 si es un suministro comercial.

Las irregularidades más frecuentes son:

- Conexiones eléctricas y/ o equipos de medida alterados, intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento o que haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- Retiro, ruptura o adulteración de uno o más elementos de seguridad instalados o que los existentes no correspondan a los instalados por la empresa.
- Tarifa registrada para el suministro diferente a la que corresponde por el servicio prestado.
- Aumento de la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización de la empresa.
- Reconexión no autorizada de un servicio suspendido.
- Utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta.
- Utilización del servicio como provisional de obra, por un tiempo superior al contratado y/o para un servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción efectuada.

En el caso de confirmarse una anomalía en la medición de los consumos de energía o cualquier situación fraudulenta en una instalación punto de la red de la Empresa, se producirá por parte de Atención a Suministros y/o contrata una valoración de dicha situación. Al momento de detectarse el fraude procederá al alta de fraude con su número de referencia y acciones reflejadas en un Acta de Fraude.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: PROCESOS

Ref.: COM-305
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

La confección de la factura se basará en la información aportada por Atención a Suministros. Se procede a su facturación en base al cálculo efectuado por éste. Este resultado se compara con el posible consumo real, dando lugar a un importe, diferencia entre lo que se facturó y lo que debiera haberse facturado. Además se tiene en cuenta los conceptos asociados a la tarifa propia del suministro y si procede, otros conceptos especiales, tales como penalización por fraude.

En el momento de introducir el fraude del suministro se permite escoger la manera como cancelar el fraude, en el momento, en la próxima facturación o realizando un arreglo de pago a plazos en caso de ser un monto alto. Habrá dos formas de generar el cobro:

Generación de Cargos Varios: Incluirá los cargos varios aplicados al fraude y se incluirán en la próxima facturación.

Generación de Facturas: Se generará un recibo de fraude en el módulo.

Independientemente de los cargos anteriormente indicados el Cliente deberá pagar por los gastos administrativos en los que incurriere la Empresa para la detección y regularización del fraude.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: ALCANCES

Ref.: COM-401
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

5.2 Alcances

1. Objetivo:

Se elabora el presente papel de trabajo con el objetivo de documentar:

- El universo de suministros que se incluyen en la revisión
- Las técnicas de muestreo a utilizar
- La muestra sobre las que se efectuarán las pruebas de auditoría

5.2.1 Universo a auditar

La empresa opera en 19 departamentos de la República de Guatemala. A la fecha de la revisión existen 20 agencias departamentales en total, agrupadas en 5 regiones. A continuación se incluye un detalle de todas las Agencias Departamentales con su respectivo volumen de clientes, facturación y cobro por el año terminado el 31 de diciembre de 2003:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: ALCANCES

Ref.: COM-401
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

No.	Agencia Departamental	Facturación anual			Cobros Anuales	Refacturaciones
		Cantidad suministros	Kwh Facturados	Quetzales Facturados	Quetzales Cobrados	
Región Sur Occidente						
1	Mazatenango	1,383	2,381,213	2,134,178	2,164,211	108
2	Retalhuleu	1,894	3,208,013	2,800,884	2,823,058	127
3	Coatepeque	2,239	2,574,246	2,333,143	2,332,224	290
4	Tecun Uman	1,636	1,993,374	1,839,145	1,818,211	166
5	Nuevo Porvenir	2,427	2,137,044	1,849,904	1,877,164	440
		9,579	12,293,889	10,957,254	11,014,868	1,131
Región Nor Oriente						
6	Sanarate	971	1,512,762	1,332,859	1,382,740	134
7	Teculután	1,253	2,755,457	2,482,625	2,632,276	109
8	Morales	1,795	1,986,658	1,769,055	1,797,766	133
9	Jalapa	1,736	716,056	799,239	894,575	184
		5,755	6,970,933	6,383,779	6,707,358	559
Región Centro Occidente						
10	Chimaltenango	1,797	3,622,385	3,115,115	3,137,610	79
11	Solola	1,553	1,176,554	1,089,955	1,059,025	96
12	Panajachel	1,457	1,317,203	1,195,414	1,185,810	77
13	Quiché	3,559	2,149,217	2,118,596	2,181,818	150
14	Tecpan	2,793	2,056,307	1,759,908	1,729,440	61
		11,160	10,321,665	9,278,988	9,293,702	463
Región Sur Oriente						
15	Cuilapa	1,182	1,832,620	1,585,769	1,524,004	300
16	Santa rosa	1,030	887,233	756,531	756,699	110
17	Chiquimulilla	1,380	1,788,958	1,581,989	1,565,929	239
18	Jutiapa	2,476	2,699,165	2,316,372	2,277,189	469
19	Asunción Mita	1,991	2,211,966	1,759,147	1,747,241	559
		8,058	9,419,941	7,999,808	7,871,063	1,676
Región Nor Occidente						
20	Huehuetenango	4,419	2,075,926	1,965,277	2,064,327	200
		4,419	2,075,926	1,965,277	2,064,327	200
TOTALES		38,970	41,082,355	36,585,105	36,951,318	4,029



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ALCANCES

Ref.: COM-401
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

5.2.2 Técnica de selección de muestras

Para la determinación de la muestra a auditar se utilizará el muestreo sistemático. Este es un método de selección por medio del cual el auditor selecciona una muestra con el mismo intervalo entre cada unidad del universo.

Para la selección de la muestra requerida para cumplir los diversos puntos de los programas de trabajo se aplicará esta metodología a los datos existentes en cada universo.

Para cada universo a auditar se escogerá un punto de partida aleatorio y a cada unidad elegida se sumará el intervalo necesario para determinar así la muestra.

El resultado de aplicar este muestreo se ilustra de la siguiente manera:

Universo a auditar	Muestra a auditar	Punto de partida
8,000	50	160

5.2.3 Muestra seleccionada

Área	Universo	Tamaño de la muestra	Intervalo
General			
Solicitudes de suministro -Terminados Contratación Lectura Facturación – Suministros normales Ordenes de Servicio	3,424 suministros conectados en 2003	50	69
Solicitudes de suministro -No terminadas	300 expedientes no terminados	20	15
Facturación			
Suministros provisionales	315 Suministros Contratados	20	16



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ALCANCES

Ref.: COM-401
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Área	Universo	Tamaño de la muestra	Intervalo
Anomalías de facturación resueltas	1,029 en 2003	20	51
Anomalías de facturación pendientes de resolución	350	15	23
Cobro			
Liquidaciones de caja	60 3 receptores por c / agencia	5	12
Reclamaciones			
Cerradas	3,825	25	153
Pendientes de cierre	492	25	20
Irregularidades (Fraudes)			
Expedientes resueltos	1,200	25	48
Expedientes abiertos	240	10	24

5.3 Pruebas de auditoría



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-500
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO SOBRE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y NORMAS

1. Introducción

En este memorando se documentan los resultados de indagaciones efectuadas con el objetivo de:

- Entender la estructura organizativa de la empresa así como identificar a los principales contactos para realizar la auditoría del Ciclo Comercial.
- Comprobar si existen manuales que recojan las Normas Internas para procesos relacionados con el ciclo comercial.

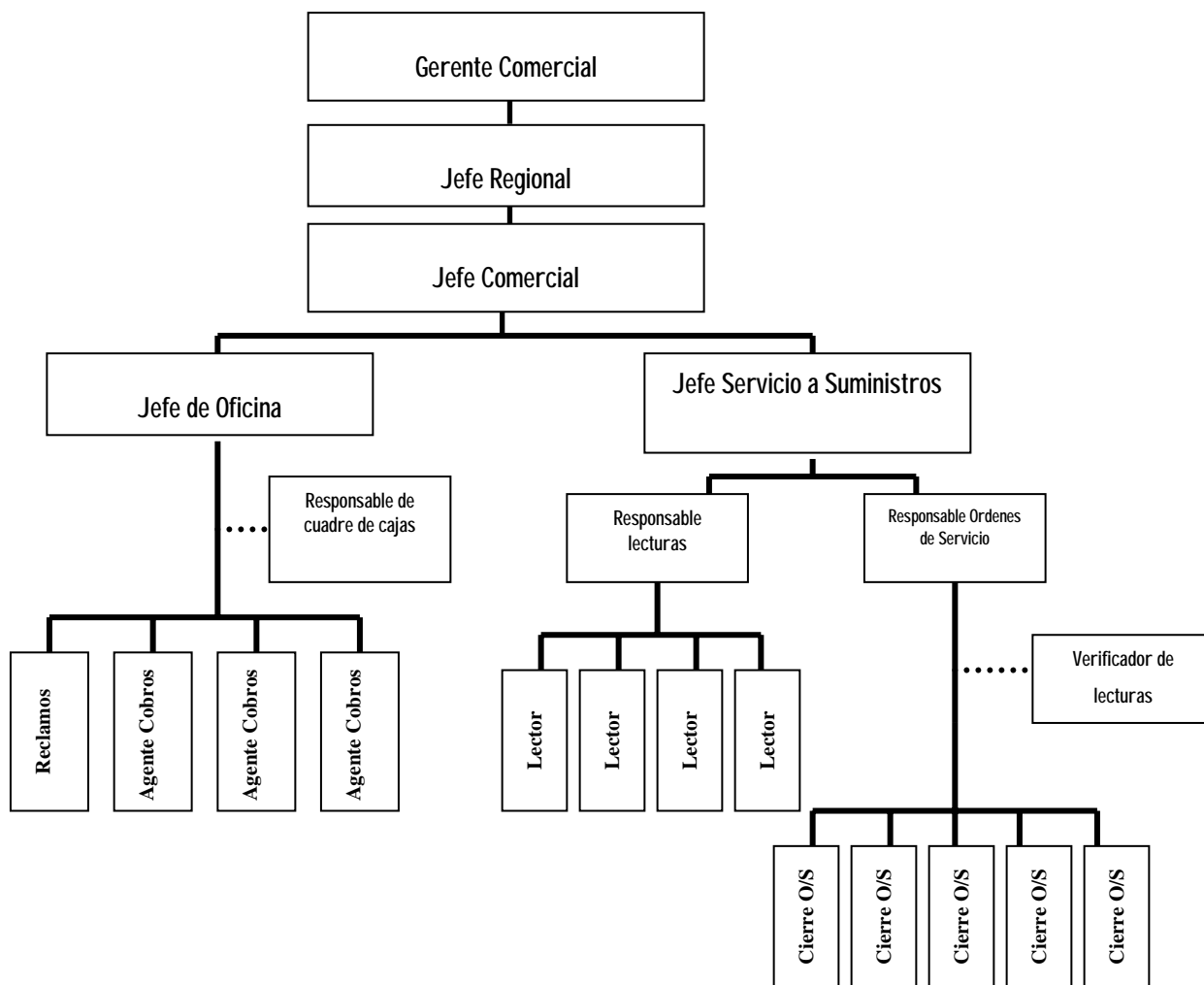
2. Estructura Organizativa:

A continuación se presenta el modelo de organización de cada una de las agencias departamentales. Este modelo está adaptado al 100% en todas las agencias, independientemente del volumen de operaciones de las mismas.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-500
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04



Manuales operativos:

Debido a la importancia que reviste el Ciclo Comercial como uno de los más importantes, si no el más importante, la empresa ha trabajado en la implantación de Normas en la mayoría de los procesos. La Normativa vigente se resume a continuación:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-500
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Norma	Contenido	Vigencia
Solicitudes de clientes	La forma y los requisitos que deben cumplirse para aceptar solicitudes.	Enero 2002
Contratación	Los requisitos, formas (contratos) y ordenes que deben generarse cuando se realiza la contratación	Enero 2002
Lectura	Las actividades, plazos y requisitos que deben cumplirse para la realización y envío de los datos de lectura	Junio 2002
Facturación	Las consideraciones legales, los plazos y los pliegos tarifarios actualizados que deben cumplirse para la facturación.	Enero 2002
Cobro	Los procedimientos de operativa manual y del módulo que deben considerarse para la gestión de cobros y recuperación de deuda.	Junio 2002
Cierre de órdenes	La operativa, incidencias y prioridad que debe darse a la gestión de ordenes de servicio desde la tipificación hasta el cierre de las mismas.	Junio 2002
Atención al cliente	Los requerimientos operativos y de sistema que deben completarse para la gestión de reclamos de clientes.	Enero 2003
Cobro de fraudes	Las políticas y procedimientos que deben cumplirse para identificar y regularizar suministros conectados de forma anómala.	Enero 2003

3. Trabajo realizado por Auditoria Interna:

1. Se efectuaron observaciones sobre la existencia del personal descrito en el modelo tomando en cuenta las necesidades operativas de cada agencia comercial.
2. Se obtuvo el conjunto de Normas que sirvieron de base para la auditoria.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-501
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

CONCILIACIÓN CUENTA POR COBRAR - CLIENTES- AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003

Descripción	Según MCyF	Según MCS	
Saldo al 31 de diciembre de 2003	15,739,316.00	16,503,740.00	χ
Valor registrado como incobrable definitivo rebajado contablemente en mayo de 2003 que no ha sido rebajado de los registros del MCS.	345,322.00	√	a)
Diferencias originadas en procesos de interfase - no identificadas a la fecha		(419,102.00)	b)
Saldos conciliados	<u>16,084,638.00</u>	√√ <u>16,084,638.00</u>	

- a) Esta cifra corresponde a clientes que fueron identificados como incobrables y que se rebajaron del Modulo de Contabilidad y Finanzas. Para facilitar su control y el cobro cuando el cliente se presenta a pagar, no se han dado de baja en el MCS. Se incluye en el análisis de reserva para cuentas incobrables en **COM - 543**.
- b) Estas diferencias vienen de años anteriores, las cuales se incrementan o disminuyen mensualmente sin que sean depuradas, se deben a problemas internos en la comunicación entre el módulo de control de suministros y del módulo de contabilidad y finanzas. Por instrucciones de gerencia se ha planificado revisar la parametrización de las operaciones del módulo de control de suministros verificando su asociación con el módulo de contabilidad y finanzas, con el fin de determinar las causas de las diferencias y aplicar las correcciones necesarias.

√ Cotejado con registros contables efectuados en el módulo de contabilidad y finanzas en la cuenta No. 2000000111 Reserva para cuentas Incobrables en el mes de mayo de 2003.

√√ Cifra extraída del módulo de contabilidad y finanzas correspondiente a la cartera de clientes al 31 de diciembre de 2003

χ Cifra extraída del módulo de control de suministros al 31 de diciembre de 2003



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-502
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO SOBRE CUMPLIMIENTO REGULATORIO
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGIA ELÉCTRICA - CNEE

1. Introducción

A continuación se presenta una analogía de la legislación que otorga a la CNEE la autoridad para verificar el cumplimiento regulatorio por parte de las empresas Distribuidoras.

Decreto 93-96 del Congreso de la República - Ley General de Electricidad:

Artículo 1. La presente ley norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad.....

Artículo 4. Se crea la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en adelante la Comisión, como un órgano técnico del Ministerio. La Comisión tendrá independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones y de las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos, en materia de su competencia, e imponer las sanciones a los infractores.
- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.
- c) Definir las tarifas de transmisión y distribución sujetas a regulación, de acuerdo a la presente ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas.
- d) Dirimir las controversias que surjan entre los agentes del subsector eléctrico, actuando como árbitro entre las partes cuando éstas no hayan llegado a un acuerdo.
- e) Emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.
- f) Emitir las disposiciones y normativas para garantizar el libre acceso y uso de las líneas de transmisión y redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento.

Con base en el inciso e) de este artículo, el 7 de abril de 1999 la Comisión emitió la Resolución 9-99 que contienen las Normas Técnicas del Servicio de Distribución - NTSD.

El artículo 2 de las referidas Normas indica lo siguiente:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ASPECTOS GENERALES

Ref.: COM-502
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Artículo 2. Objetivo de las Normas. El objetivo de estas Normas es establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y Usuarios del Servicio Eléctrico de Distribución, índices o indicadores de referencia para calificar la calidad con que se proveen los servicios de energía eléctrica, tanto en el punto de entrega como en el punto de utilización de tales servicios, tolerancias permisibles, métodos de control, Indemnizaciones, sanciones y/o multas, respecto de los siguientes parámetros:

- a. Calidad del Producto suministrado por el Distribuidor:
 - Regulación de Tensión,
 - Desbalance de Tensión en Servicios Trifásicos,
 - Distorsión Armónica, y
 - Flicker.
- b. Incidencia del Usuario en la Calidad del Producto:
 - Distorsión Armónica,
 - Flicker, y
 - Factor de Potencia.
- c. Calidad del Servicio Técnico:
 - Interrupciones.
- d. Calidad del Servicio Comercial:
 - Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor, y
 - Calidad de la Atención al Usuario.

Para efectos de la evaluación del cumplimiento relacionado con el Ciclo Comercial se verificó el inciso d).

2. Trabajo realizado por Auditoría Interna:

Sobre esta base se elabora una matriz de cumplimiento con el objetivo de documentar los procedimientos aplicados, la resultados obtenidos y concluir sobre el cumplimiento regulatorio de la empresa.

Ver: Matriz de cumplimiento en COM – 503

3. Conclusiones:

Con base en el trabajo realizado el resultado es satisfactorio.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO CON NTSD

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 10	<p>Requiere que todo Distribuidor disponga de un sistema auditable que permita, como mínimo:</p> <p>a. La plena identificación del Usuario;</p> <p>b. El conocimiento del tipo de servicio contratado y su correspondiente estructura tarifaria;</p> <p>c. La identificación de los componentes de la red, entre otros: Conductor de Baja Tensión, Transformador Media/Baja Tensión, Conductor de Media Tensión, Transformador Alta/Media Tensión, hasta el límite de sus propias instalaciones, asociados a cada Usuario;</p> <p>d. La adecuación y actualización de los sistemas informáticos existentes respecto de las exigencias que estas Normas especifican;</p> <p>e. La realización de procedimientos y/o mecanismos necesarios para la recopilación de la información;</p> <p>f. La implementación y utilización de mecanismos de transferencia de información requeridos por la Comisión; y</p> <p>g. Las pruebas pertinentes que permitan realizar auditorias del funcionamiento del sistema.</p>	Existen-cia del módulo.	Módulo que permita conocer las generales del usuario.	<p>Se verificó la implantación del Módulo de Control de Suministros – MCS el cual cuenta con toda la información requerida por este artículo.</p> <p>Ver COM - 500 COM - 510</p>
Art. 11	<p>Requiere que todo Distribuidor disponga de un Sistema de Control de Solicitudes y Reclamos del Usuario auditable que permita, como mínimo:</p>	Existen-cia del módulo.	Módulo que permita conocer las generales del usuario.	Se verificó el cumplimiento con toda la información requerida.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
	a. La recepción y trámite de nuevas solicitudes para la prestación del Servicio Eléctrico de Distribución;			Ver: COM – 510
	b. La recepción y trámite de reclamos o quejas de los Usuarios;			Ver: COM – 561 COM – 562
	c. La atención personal, por la vía telefónica, fax, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación, para atender los reclamos o quejas, ininterrumpidamente, durante las veinticuatro horas del día, todos los días;			Ver: COM – 561 COM – 562
	d. El procedimiento para dar a conocer al Usuario el código o número del reclamo o queja, mismo que le posibilite su seguimiento para dar respuesta y solución;			Ver: COM – 561 COM – 562
	e. La adecuación y actualización de los sistemas informáticos existentes respecto de las exigencias que estas Normas especifican;			El MCS ha sido diseñado para cumplir con todos los requerimientos de captura y generación de información requerida por el ente regulador.
	f. La realización de procedimientos y/o mecanismos necesarios para la recopilación de la información;			Ver COM – 500
	g. La implementación y utilización de mecanismos de transferencia de información requeridos por la Comisión; y			Se observaron comunicaciones donde se acuerdan los medios para transferencia de información.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 12	Las obligaciones del Distribuidor relacionadas con el Ciclo Comercial quedan establecidas de la siguiente manera:			
	d. Actualizar, cada seis meses, e informar a la Comisión, el listado de los Grandes Usuarios, su localización dentro de la red de distribución y características operativas más importantes;			Con fecha 12 de febrero de 2004 se envió la información requerida. Se observó evidencia de recepción por parte de la Comisión.
	e. Mantener un archivo histórico, por un período no inferior a cinco años, de toda la información procesada y de los valores medidos de cada parámetro para todos los puntos que establecen estas Normas;			No aplicable al Ciclo Comercial.
	f. Pagar a sus Usuarios las Indemnizaciones que correspondan, acreditándolas en la facturación inmediatamente posterior al período de control, por incumplimiento de la calidad del servicio de energía eléctrica, independientemente de que la causa se deba a deficiencias propias o ajenas, salvo casos de fuerza mayor;			A la fecha la empresa no ha sido sujeta al pago de indemnizaciones.
	g. Pagar a la Comisión, el importe de las sanciones y/o multas que ésta le imponga, dentro de los primeros siete días del mes siguiente a la notificación respectiva;			A la fecha la empresa no ha sido sujeta al pago de indemnizaciones.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
	<p>h. Durante el mes de enero de cada año o cuando existan variaciones en las condiciones de la prestación del servicio, proveer a sus Usuarios la información que se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones del Distribuidor; - Marco legal de la actividad eléctrica, indicando normas y fechas de publicación, - Opciones tarifarias; - Aportes reembolsables; - Indemnizaciones; - Índices o indicadores de la calidad del servicio; - Tipo de Servicio; - Lugares de pago, indicando dirección, números telefónicos y horario de los locales de atención al Usuario; así como números telefónicos para la recepción de reclamos por falta de servicio, los requisitos y el procedimiento completo y claro que deberá seguir el Usuario para presentar un reclamo o queja y para realizar su seguimiento; - Cambios en los formatos de la factura; y - Otros datos que la Comisión considere importantes difundir; <p>Esta información podrá consignarse utilizando el reverso de la factura o en nota adjunta a la misma;</p>			<p>Se examinaron las facturas verificando de forma satisfactoria el cumplimiento con todos los requerimientos de información a los usuarios.</p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
	i. Dentro del mes siguiente al Período de Control de la Calidad del Producto y de los Servicios Técnico y Comercial, para el Sistema correspondiente, entregar a la Comisión lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> -El cálculo de los índices o indicadores de calidad; -El resumen de las indemnizaciones pagadas a sus Usuarios; -El resumen de las indemnizaciones recibidas de los Usuarios -La cantidad de solicitudes recibidas para la prestación del Servicio Eléctrico de Distribución; así como los servicios conectados; -La cantidad de reclamos o quejas recibidas durante el semestre, discriminados por causa, incluyendo tiempos medios de resolución; -La cantidad de facturas emitidas por tipo de Usuario y los índices de estimaciones realizadas, discriminando por motivo de estimación; -La cantidad de servicios conectados, agrupados por tipo de Usuario, por banda de potencia y por casos en que sea necesaria o no la modificación de la red, especificando en todos los casos los tiempos medios de ejecución; -La cantidad de cortes realizados por falta de pago durante el semestre, indicando los tiempos medios de reconexión del servicio, una vez efectuado el pago; y 			<p>Se verificó el envío de esta información relativa al semestre terminado el 31 de diciembre de 2003.</p> <p>Los formatos en que se envió fueron acordados previamente con el ente regulador.</p> <p>De acuerdo con la información enviada al ente regulador y con las pruebas realizadas los plazos para la reconexión no fueron excedidos.</p> <p>Ver COM - 551</p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
	- El registro de los casos en los cuales se hayan excedido en los plazos establecidos para la reconexión del servicio, indicando los datos del Usuario afectado y tiempo transcurrido hasta la reconexión del servicio;			
	j. Suscribir con los Usuarios, los contratos de compra-venta de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad, su Reglamento y estas Normas; indicando claramente la Potencia contratada por el Usuario, cuando corresponda;			Ver COM – 510
	k. Emitir las facturas por el cobro del Servicio Eléctrico de Distribución, que cumplan con lo estipulado en las leyes del país, incluyendo el detalle de los cargos que se efectúan, de conformidad con los pliegos tarifarios aprobados por la Comisión;			Se examinaron las facturas. Se verificó el cumplimiento tanto con requisitos fiscales, como con la correcta aplicación de tarifas. Ver COM - 510
	l. Demostrar, cuando la Comisión lo requiera, que el reparto de facturas se efectúa oportunamente; y			A la fecha esta información no ha sido requerida.
	m. Notificar, en la factura correspondiente, al Usuario que tenga pendiente el pago del servicio de distribución final de dos o más facturaciones, la fecha a partir de la cual se procederá al corte inmediato del servicio de energía eléctrica.			Se verificó que las facturas incluyen ésta información.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 60	La Calidad del Servicio Comercial será evaluada sobre la base de dos aspectos: a. Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor, b. Calidad de la Atención al Usuario.			
	CAPITULO I GENERALIDADES			
Art. 61	El período de control para la Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor será de seis meses continuos.			La información se envía de forma semestral.
	CAPITULO II CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL DEL DISTRIBUIDOR			
Art. 63	Los índices o indicadores de la Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor serán los siguientes: Porcentaje de Reclamos o Quejas: $R(\%) = (Ra/Nu) \times 100$ Donde: Ra: Número total de reclamos o quejas recibidos. Nu: Número total de Usuarios.	% de reclamos sobre número de Usuarios	Menos del 5%	



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 64	<p>Las tolerancias sobre los índices o indicadores son las siguientes:</p> <p>Porcentaje de Reclamos o Quejas:</p> <p>ETAPA DE RÉGIMEN: $R \leq 5\%$</p>			<p>Los datos para el semestre son:</p> <p>Reclamos rec. 1,516 No. de clientes <u>38,970</u> % reclamos 3.89</p> <p>La compañía se encuentra en el índice tolerable.</p>
Art. 63	<p>Los índices o indicadores de la Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor serán los siguientes:</p> <p>Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos o quejas:</p> <p>El tiempo de procesamiento de un reclamo se mide desde el momento en que el Usuario presenta el Reclamo o Queja, con la documentación necesaria, hasta el momento en que el Usuario recibe respuesta del Reclamo o Queja presentada.</p> <p>$TPPR = \sum Tai/Ra$</p> <p>Donde: Tai: tiempo, en días, para resolver el reclamo o queja i.</p>	Días necesarios para resolución	10 días	



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 64	<p>Las tolerancias sobre los índices o indicadores son las siguientes:</p> <p>Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos o Quejas:</p> <p>ETAPA DE RÉGIMEN: TPPR \leq 10 días</p>			<p>En COM – 560 y COM - 561 se verificó que las reclamaciones son atendidas de forma oportuna.</p> <p>Se examinó la información enviada a la Comisión verificando que el plazo medio de resolución es de 8 días.</p>
Art. 68	Sanciones y/o Multas por incumplimiento del Servicio Comercial del Distribuidor.			<p>Con base en las pruebas realizadas y en la información examinada, la empresa ha cumplido con los indicadores solicitados con lo cual no ha incurrido en sanciones.</p>
	<p>CAPITULO III</p> <p>CALIDAD DE LA ATENCION AL USUARIO</p>			



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
Art. 69	<p>Tolerancias para la Atención al Usuario.</p> <p>Solicitud de Conexión de Nuevos Servicios o ampliación de Potencia Contratada, que no requieren modificación de la red.</p> <p style="text-align: center;">30 días, máximo.</p> <p>Solicitud de Conexión de Nuevos Servicios o ampliación de Potencia Contratada, que requieren modificación de la red.</p> <p style="text-align: center;">4 meses, máximo.</p> <p>Reconexiones.</p> <p>Superada la causa que motivó el corte del servicio eléctrico, y abonados por el Usuario los pagos que correspondan, el Distribuidor estará obligado a conectar el servicio dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas.</p>	Plazo de conexión	30 días	<p>Con base en pruebas efectuadas se verificó el cumplimiento con el plazo establecido. Ver COM – 510.</p> <p>Durante 2003 no se conectó este tipo de suministros.</p> <p>Con base en pruebas realizadas se verificó el cierre de órdenes de servicio por reconexión en el plazo establecido. Ver COM – 551.</p> <p>Con base en información enviada al ente regulador se verificó que las órdenes de servicio son cerradas al día siguiente de generadas.</p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Ref.: COM-503
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

Base Legal	Requerimiento	Base de medición	Requerimiento Legal	Documentación Cumplimiento
	<p>Facturación errónea.</p> <p>Los reclamos por posibles errores de facturación, incluyendo la lectura de los medidores, deberán quedar resueltos en la próxima factura emitida. Si los reclamos se hubieran registrado dentro de los quince días calendario, anteriores a la fecha de emisión de la factura, el plazo de resolución se ampliará a la siguiente facturación. El Distribuidor deberá verificar que el mismo error no se haya producido con otros Usuarios. De ser ese el caso, procederá a resolverlos inmediata y automáticamente a todos los afectados, sin esperar nuevos reclamos. El mismo error no podrá producirse dentro de los siguientes seis meses, para los mismos Usuarios, en caso contrario, se considerará como reincidencia. La reincidencia será sancionada con una multa establecida por la Comisión, en función del historial del Distribuidor.</p>			<p>Con base en las pruebas realizadas se verificó el cumplimiento con el requerimiento.</p> <p>Ver COM - 521 COM - 560</p>
Art. 71	<p>Indemnizaciones por incumplimiento en la Atención al Usuario. El Distribuidor deberá indemnizar a los Usuarios afectados al mes siguiente de haber presentado el reclamo, salvo lo indicado en artículos específicos de estas Normas.</p>			<p>Con base en las pruebas realizadas y en la información examinada, la empresa ha cumplido con los indicadores solicitados con lo cual no ha incurrido en sanciones.</p>



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: SOLICITUDES Y CONTRATACION

Ref.: COM-510
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

No.	Mes de Alta	Nº Solicitud	No. O/S	Docto. Cliente	Nº Control Usuario - NCU	Suministros por cuenta	Nº Contrato	Fecha Contrato	Nº Contador
1	Ene-03	EX21052003010063	2295550	M-13 4260	50360700	1	21050019307	18/01/2003	020316315
2	Ene-03	EX21052003010016	2269319	M-13 12347	50358283	1	21050019200	20/01/2003	020305807
3	Ene-03	EX21052003010111	2322305	M-13 4005	50362752	1	21050019675	10/02/2003	020327104
4	Ene-03	EX21052003010145	2338227	M-13 13308	50364176	1	21050019452	12/02/2003	020319355
5	Feb-03	EX21052003020046	90022953	M-13 23155	50367760	1	21050022607	18/02/2003	1030075885
6	Feb-03	EX21052003020088	90045729	M-13 20071	50369958	1	21050019856	20/02/2003	20305693
7	Feb-03	EX21012003020257	90068141	M-13 13165	50359187	1	21050020186	10/03/2003	1030075883
8	Feb-03	EX21052003030007	90095518	A-1 536055	50373783	1	21050019839	12/03/2003	20307290
9	Mar-03	EX21052003030055	90128305	M-13 34776	50376779	1	21050020237	18/03/2003	1030077522
10	Mar-03	EX21052003030094	90161663	M-13 8476	50102466	2	21050020236	16/04/2003	1050000483
11	Mar-03	EX21052003040028	90195758	M-13 9740	50381238	1	21050020713	04/04/2003	1030076581
12	Mar-03	EX21052003040068	90236244	SD	50361761	1	21050023220	28/03/2003	20305660
13	Abr-03	EX21052003040085	90250930	M-13 23228	50331044	1	21050022288	20/04/2003	20306790
14	Abr-03	EX21052003050008	90270348	M-13 413	20023437	2	21050020739	16/04/2003	20305777
15	Abr-03	EX21052003050053	90309160	M-13 4386	50389188	1	21050021486	25/04/2003	69229
16	Abr-03	EX21052003050117	90361764	M-13 16561	20021012	2	21050021626	15/05/2003	20306773
17	May-03	EX21052003060029	90409838	M-13 27168	50395075	1	21050021695	08/05/2003	105000219
18	May-03	EX21052003060037	90420583	M-13 9943	50395255	1	21050022324	31/05/2003	20306680
19	May-03	EX21052003060087	90445498	M-13 23519	50396786	1	21050022531	06/06/2003	1050000543
20	May-03	EX21062002110152	2170689	M-13 3026	50349865	1	21060020161	08/06/2003	1050000505
21	Jun-03	EX21062002120064	2220078	M-13 8646	50353758	1	21060020060	02/07/2003	20303745
22	Jun-03	EX21062002120086	2231447	SD	20060568	2	21060020159	25/06/2003	20303747
23	Jun-03	EX21062003020050	90029323	M-13 23336	50366448	1	21060020411	22/06/2003	20309632
24	Jun-03	EX21062003020057	90036891	M-13 9395	50356793	1	21060020432	22/06/2003	20309638
25	Jul-03	EX21062003020085	90052758	M-13 5453	50370308	1	21060020436	02/07/2003	20303714
26	Jul-03	EX21062003030075	90131511	M-13 25870	50377023	1	21060020670	21/06/2003	12008664
27	Jul-03	EX21062003030067	90130495	M-13 5905	50376871	1	21060020675	26/06/2003	1030013529
28	Jul-03	EX21062003030107	90150961	M-13 18228	50152268	1	21060020693	06/07/2003	1030076772
29	Ago-03	EX21062003030018	90102449	M-13 24760	5037040	1	21060020494	13/08/2003	20316452
30	Ago-03	EX21062003020103	90063098	M-13 13,482	50371140	1	21060020446	19/08/2003	1050000865
31	Ago-03	EX21062003030102	90147824	M-13 3059- A	50365674	1	21060021021	23/08/2003	20316471
32	Ago-03	EX21062003020109	90066227	M-13 5775	50339425	1	21060021020	25/08/2003	20309815
33	Sep-04	EX21062003040024	90183649	M-13 20473	50380217	1	21060020898	11/09/2003	20316449
34	Sep-04	EX21062003030114	90151882	M-13 15406	50378365	1	21060021026	29/09/2003	20316412
35	Sep-04	EX21062003030116	90152080	M-13 35760	50341159	1	21060021027	04/10/2003	20327988
36	Sep-04	EX21062003020046	90027495	M-13 13143	50368491	1	21060021089	19/09/2003	354080
37	Oct-03	EX23042003010004	2260719	K-11 5550	50357417	1	23040011030	03/10/2003	20313969
38	Oct-03	EX23042003010070	2293801	K-11 18641	50327235	1	23040011290	18/10/2003	20314985
39	Oct-03	EX23042003010147	2325755	K-11 14822	50363164	1	23040011302	28/10/2003	20314792
40	Oct-03	EX23042003020082	90039380	K-11 22,359	50369373	1	23040011657	31/10/2003	20320104
41	Nov-03	EX23042003020131	90060936	K-11 17,960	50370984	1	23040011604	30/11/2003	20320131
42	Nov-03	EX23042003020135	90063726	K-11 15,943	20157808	1	23040011685	22/11/2003	20325800
43	Nov-03	EX23042003030011	90098980	K-11 22,128	50374039	1	23040011802	16/11/2003	20325792
44	Nov-03	EX23042003030020	90105529	K-11 16,757	50374628	1	23040011759	12/11/2003	20325594
45	Dic-03	EX23042003030075	90141682	K-11 17750	50377567	1	23040011798	22/12/2003	20325895
46	Dic-03	EX23042003030132	90172865	C-3 12816	50379610	1	23040011866	06/01/2004	20314416
47	Dic-03	EX23042003040022	90195065	K-11 23710	50372596	1	23040011820	08/12/2003	20325790
48	Dic-03	EX23042003040076	90244646	K-11 13232	50384361	1	23040011910	12/12/2003	20314415
49	Dic-03	EX23042003040096	90255592	K-11 8076	50385459	1	23040011875	03/01/2004	20330981
50	Dic-03	EX23042003050018	90283027	L-12 30,111	50378216	1	23040011891	08/12/2003	20320453

NOTA I:

De acuerdo con los procedimientos establecidos, los trabajos de conexión no se realizan en tanto el cliente no solicita el servicio por escrito, se realiza la inspección sobre si las instalaciones cumplen con las Normas establecidas y se firma el contrato de suministro requerido en el Reglamento de la Ley General de Electricidad vigente.

NOTA II:

Se verificó que no existen contratos no-estándares para la contratación de suministros.

NOTA III:

Se verificó que el cobro de la fianza de Q 100 se encuentra autorizado por el ente regulador.

NOTA IV:

Se verificó que fueron incluidos en la ruta de lectura y facturación mas cercana a la fecha de contratación y conexión. El plazo establecido para ser incluidos en dicha ruta es 30 días despues de la contratación.

Observaciones:

- En la revisión de la documentación mínima que deben llevar los expedientes de suministros de la muestra seleccionada identificamos 5 suministros que con cuentan con contrato suscrito.
- Estos expedientes de clientes exceden el plazo de 10 días entre la fecha del expediente y la fecha de la visita de inspección al estado de la acometida. Este plazo ha sido establecido de forma interna con el objetivo de ser eficientes en la conexión.

✓

Datos extraídos del MCS observando concordancia en números de documentos, fechas y conceptos

✗

Verificamos que la tarifa coincide con la solicitada por el cliente.

✗

Verificamos que cada cliente no tiene deuda pendiente a la fecha de contratación.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: SOLICITUDES Y CONTRATACION DE
 SUMINISTROS – EN ESTADO: PENDIENTES

Ref.: COM-511
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

No.	Mes de Alta	N° Solicitud	Estado Contrato	Docto. Cliente	FECHA			Dias: Expediente / Inspección	Motivos del paro
					Expediente	Inspección	Conexión		
√									
1	Ene-03	P22062002120086	No suscrito	N-14 43,955	10/01/2003	15/01/2003	Pendiente	5	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
2	Ene-03	P22062002120090	No suscrito	N-14 14,530	30/01/2003	07/02/2003	Pendiente	8	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
3	Feb-03	P22062003020005	No suscrito	N-14 19943	04/02/2003	08/02/2003	Pendiente	4	No se encuentra el suministro
4	Feb-03	P22062003020011	No suscrito	N-14 2,718	05/02/2003	08/02/2003	Pendiente	3	No se encuentra el suministro
5	Mar-03	P22062003020070	No suscrito	N-14 6665	01/03/2003	08/03/2003	Pendiente	7	Dirección incorrecta
6	Mar-03	P22062003030005	No suscrito	N-14 16344	04/03/2003	06/03/2003	Pendiente	2	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
7	Abr-03	P22062003030086	No suscrito	SD	22/04/2003	30/04/2003	Pendiente	8	Cliente desistió
8	Abr-03	P22062003030087	No suscrito	SD	16/04/2003	26/04/2003	Pendiente	10	No se encuentra el suministro
9	May-03	P22062003040050	No suscrito	N-14 24131	21/05/2003	22/05/2003	Pendiente	1	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
10	May-03	P21062003030102	No suscrito	50365674	21/05/2003	26/05/2003	Pendiente	5	Cliente en mora en otro suministro
11	Jun-03	P21062003020109	No suscrito	50339425	20/06/2003	22/06/2003	Pendiente	2	No se encuentra el suministro
12	Jun-03	P21062003040024	No suscrito	50380217	02/06/2003	11/06/2003	Pendiente	9	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
13	Jul-03	P21062003030114	No suscrito	50378365	24/07/2003	28/07/2003	Pendiente	4	Cliente en mora en otro suministro
14	Jul-03	P21062003030116	No suscrito	50341159	24/07/2003	03/08/2003	Pendiente	10	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
15	Ago-03	P21062003020046	No suscrito	50368491	10/08/2003	31/08/2003	Pendiente	21	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
16	Ago-03	P23042003010004	No suscrito	50357417	02/08/2003	28/08/2003	Pendiente	26	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
17	Sep-03	P23042003010070	No suscrito	50327235	13/09/2003	18/09/2003	Pendiente	5	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
18	Sep-03	P23042003010147	No suscrito	50363164	23/09/2003	04/10/2003	Pendiente	11	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
19	Oct-03	P23042003020082	No suscrito	50369373	13/10/2003	22/10/2003	Pendiente	9	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas
20	Oct-03	P23042003020131	Vigente	50370984	19/10/2003	28/10/2003	Pendiente	9	Instalaciones no cumplen con Normas Técnicas

NOTA I:

De acuerdo con los procedimientos establecidos, los trabajos de conexión no se realizan en tanto el cliente no solicita el servicio por escrito, se realiza la inspección sobre si las instalaciones cumplen con las Normas establecidas. Si las instalaciones no cumplieran con los aspectos técnicos establecidos por el ente regulador, la Empresa debe informar al cliente de dicha situación y suspender el trámite de conexión sin responsabilidad de su parte.

√ Datos extraídos del MCS observando concordancia en números de documentos, fechas y conceptos, así como adecuada documentación de las observaciones indicadas.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: DEPOSITOS DE GARANTIA

Ref.: COM-512
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

1. Introducción:

En el presente memorando documentamos los procedimientos relativos a la recepción, custodia, devolución y contabilización de las fianzas / depósitos de garantía.

2. Descripción:

De acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Electricidad el Depósito de Garantía es una cantidad que la Empresa tiene derecho a cobrar como resultado de la contratación de suministros de energía eléctrica. El importe equivale a dos meses de consumo. Para el año 2003, el mismo fue autorizado por el ente regulador en el pliego tarifario hasta por un importe de Q 100.

Recepción del efectivo:

Se requiere un depósito de garantía del importe mencionado por cada suministro nuevo que se da de alta. El cobro del depósito se realiza en cada agencia departamental cuando el cliente está listo para la suscripción del contrato, una vez se ha verificado que sus instalaciones son adecuadas.

El efectivo se ingresa en las cajas como una transacción diferenciada del cobro de deuda corriente.

Custodia y contabilización del efectivo:

De acuerdo con la legislación vigente, el efectivo recibido por estos conceptos genera un interés a favor del cliente de un 5% anual.

El depósito se recibe en la caja efectuando la siguiente transacción contable de forma automática.

Caja / bancos	Q 100	
Depósitos en garantía		Q 100

Los intereses son contabilizados de forma mensual.

Devolución del depósito:

En consonancia con lo establecido en la Ley, el depósito se devolverá /compensará únicamente en dos casos:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: DEPOSITOS DE GARANTIA

Ref.: COM-512
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

1. Que el cliente decida prescindir del servicio de energía
2. Que el cliente se vaya a dar de baja por no-pago con lo cual puede aplicarse el depósito recibido y los respectivos intereses a la deuda.

3. Trabajo de auditoria y resultados:

Como parte de esta revisión se efectuaron pruebas sobre la adecuada recepción y contabilización del anticipo recibido para todos los suministros seleccionados, dados de alta en 2003.

El resultado del trabajo se documenta en **COM-510**.

También se verificó que no hubo bajas de contratos en 2003.

El resultado del trabajo realizado fue satisfactorio.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: EJECUCION DE LECTURA

Ref.: COM-520
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

PRUEBA DE EJECUCIÓN DE LECTURAS

No.	Ruta de lectura	Mes	No. Suministros	CANTIDADES				FECHAS				
				Generados	Recibidos en Agencia	Leídos y cargados	Suministros Facturados	Generación de Rutas (A)	Recepción en Agencia (B)	Lectura en campo (C)	Carga en el MCS (D)	Emisión Factura (E)
1	IT100032355	Enero	322	322	322	322	322	09/01/2003	12/01/2003	13/01/2003	13/01/2003	16/01/2003
2	IT122261744	Febrero	257	257	257	257	257	28/02/2003	03/03/2003	04/03/2003	04/03/2003	07/03/2003
3	IT149430994	Marzo	323	323	323	323	323	16/03/2003	19/03/2003	20/03/2003	20/03/2003	23/03/2003
4	IT182637848	Abril	246	246	246	246	246	12/04/2003	15/04/2003	16/04/2003	16/04/2003	19/04/2003
5	IT223223997	Mayo	228	228	228	228	228	09/05/2003	12/05/2003	13/05/2003	13/05/2003	16/05/2003
6	IT272829280	Junio	302	302	302	302	302	09/06/2003	12/06/2003	13/06/2003	13/06/2003	16/06/2003
7	IT333457948	Julio	229	229	229	229	229	28/07/2003	31/07/2003	01/08/2003	01/08/2003	04/08/2003
8	IT407559640	Agosto	158	158	158	158	158	16/08/2003	19/08/2003	20/08/2003	20/08/2003	23/08/2003
9	IT498128358	Septiembre	278	278	278	278	278	12/09/2003	15/09/2003	16/09/2003	16/09/2003	19/09/2003
10	IT608823439	Octubre	228	228	228	228	228	09/10/2003	12/10/2003	13/10/2003	13/10/2003	16/10/2003
11	IT744117401	Noviembre	258	258	258	258	258	14/11/2003	17/11/2003	18/11/2003	18/11/2003	21/11/2003
12	IT909476658	Diciembre	233	233	233	233	233	30/12/2003	02/01/2004	03/01/2004	03/01/2004	06/01/2004

√

NOTA I

Se seleccionó una muestra de 12 rutas de lectura con el objetivo principal de verificar su oportuna ejecución y carga al sistema.

- (A) Se asigna en función del alta del contrato de servicio
- (B) Debe realizarse 3 días después sin excepción.
- (C) La lectura debe realizarse al día siguiente de enviada la ruta de lectura a la Agencia Departamental
- (D) La carga de las rutas leídas debe realizarse el mismo día que se programan, al finalizar la jornada de lectura
- (E) Se emite 3 días después de leída y cargada la ruta

√ Datos y fecha extraídos de Módulo de Control de Suministros.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: LECTURAS - TRATAMIENTO DE ERRORES

Ref.: COM-521
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

No.	Agencia Depart.	Tipo de error	No. Control de Suministro - NCU	Fechas		Motivo de la desviación reportada	Comentarios adicionales	Aplica Corrección?
				Origen	Generación			
1	CHIMALTENANGO	CONSUMO INCONSISTENTE CON CONSUMO PROMEDIO ULTIMOS 6 MESES	5047848.1	Se originó en febrero / 03	25/02/2003	Se reportó lectura de 1422 KV. La lectura anterior era de 222 correspondiente acumulada a 4 meses por lo que la lectura realizada es incorrecta. Se visitó al cliente y se revisó el contador corrigiéndose en 422.	Estos errores de lectura son los más usuales. Es necesario incidir en la mejora de la calidad de lectura.	Procedente
2			5002598.1	Se originó en diciembre 2002	25/02/2003	Se reportó lectura de 1220 KV. Se realiza primera lectura por ser suministro nuevo. Se revisó el contador la lectura correcta es 220.	Estos errores de lectura son los más usuales. Es necesario incidir en la mejora de la calidad de lectura.	Procedente
3			5066120.1	Se originó en febrero / 03	09/02/2003	Se reportó lectura de 1578. La lectura anterior era de 1660 con lo cual no se reporta consumo. Se visitó al cliente y se recogió lectura de 1703	Error de lectura.	Procedente
4			5192624.1	Se originó en febrero / 03	25/02/2003	Se reportó lectura de 2875. La lectura anterior era de 2921 con lo cual no se reporta consumo. Se visitó al cliente y se recogió lectura de 3122, procediéndose a corregir la lectura.	Error de lectura.	Procedente
5			5047666.1	Se originó en febrero 2003	25/02/2003	Se reportó lectura de 873. La lectura anterior era de 1378 con lo cual no se reporta consumo. Se visitó al cliente y se recogió lectura de 1498, procediéndose a corregir la lectura.	Error de lectura.	Procedente
6			5006020.1	Se originó en marzo / 03	05/03/2003	Se reportó lectura de 2870. La lectura anterior era de 1892. Se visitó al cliente y se verificó lectura de 2120. Se procedió a corregir lectura.	Error de lectura.	Procedente
7	QUETZALTENANGO		5253769.1	Se originó en marzo / 03	05/03/2003	Se reportó consumo de 9821. Se visitó al cliente y se tomó lectura por 821. Se procedió a corregir lectura.	Error de lectura.	Procedente
8			2058319.1	Se originó en abril / 03	08/04/2003	Se reportó lectura de 2490. La lectura anterior era de 4801 con lo cual no se reporta consumo. Se visitó al cliente y se recogió lectura de 5003, procediéndose a corregir la lectura.	Error de lectura.	Procedente
9			5177298.1	Se originó en mayo / 03	15/05/2003	Se reportó lectura de 7651. Se visitó al cliente y se tomó lectura de 670. Se procedió a corregir lectura.	Error de lectura.	Procedente
10			5216049.1	Se originó en mayo / 03	22/05/2003	Se reportó lectura de 9495. La lectura anterior era de 9805 con lo cual no se reporta consumo. Se visitó al cliente y se recogió lectura de 9999, procediéndose a corregir la lectura.	Error de lectura.	Procedente
11			5210209.1	Se originó en julio / 03	30/07/2003	Se esta trayendo del campo una lectura de 0 kWh desde jun 02, y se está resolviendo mediante estimación sin modificar la "Lectura Anterior" en el sistema, lo que provoca la aparición nuevamente de la anomalía al mes siguiente.	Error de lectura.	Procedente
12	CHIQUMULA		2302909.1	Se originó en febrero / 03	03/02/2003	Desde noviembre no se ha obtenido lectura del contador. Unicamente se cobran cargos fijos. Se visitó al medidor encontrando una lectura de 2832. La última lectura reportada fue de 1231. Se procede a facturar el consumo acumulado.	Error de lectura.	Procedente
13		5317490.1	Se originó en febrero / 03	16/02/2003	No se ha obtenido lectura del cliente. La vivienda está habitada. Se realizó visita y tiene consumo de 1821. Se procedió a corregir lectura en sistema.	Error de lectura.	Procedente	
14		5267716.1	Se originó en febrero / 03	24/02/2003	No se ha reportado lectura. Se generó orden y se visitó al cliente. El consumo es 978, la misma reportada hace varios meses. Se debe cambiar el contador.	Procede cambio de contador por presunta falla.	No procede	
15		5024766.1	Se originó en marzo / 03	03/03/2003	No se ha obtenido lectura del cliente. Se han cobrado cargos fijos. El medidor está dentro de la vivienda.	Debe cambiarse la ubicación del medidor.	No procede	
16	COATEPEQUE	LECTURAS REPETIDAS	5175884.1	Se originó en marzo / 03	07/03/2003	La lectura reportada se ha repetido en los últimos 3 meses. Se procedió a visitar al cliente. Se tomó lectura siendo de 5678 efectuando las modificaciones correspondiente en la base de datos.	Error de lectura.	Procedente
17			2209266.1	Se originó en febrero / 03	22/02/2003	La lectura reportada se ha repetido en los últimos 3 meses. Se procedió a visitar al cliente. Se tomó lectura siendo de 3987 efectuando las modificaciones correspondiente en la base de datos.	Error de lectura.	Procedente
18			5307632.1	Se originó en noviembre /	06/11/2003	El medidor fue instalado en octubre, pero el cliente no está consumiendo. La lectura se ha realizado oportunamente.	No existe error de lectura	No aplica
19			5025741.1	Se originó en noviembre /	06/11/2003	Hasta noviembre no se han cobrado más que cargos fijos. Las lecturas de enero a marzo han sido consumo "0".	No existe error de lectura	No aplica
20			REU	5229477.1	Se originó en noviembre / 03	06/11/2003	En noviembre se generó y cerró O/S que indica que el suministro está en buenas condiciones. No ha habido consumos facturando cargos fijos unicamente.	No existe error de lectura

NOTA I Las lecturas erróneas inciden en la facturación errónea. Por lo anterior en esta prueba también se verifica que la facturación asociada a los clientes que recibieron su factura con error, sea corregida de inmediato.

NOTA II Se verificó el historial de los suministros examinados verificando que estos errores de lectura no se habían originado en los últimos seis meses, según consulta efectuada a cada uno.

CONCLUSIÓN:

Con base en el trabajo realizado se hace necesario que el Departamento Comercial y específicamente el área de Servicio a Suministros implanten medidas de control para incrementar la calidad de las lecturas.

√ Datos extraídos del Módulo de Control de Suministros verificando concordancia de todos los datos, sin excepción.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: FACTURACION – SUMINISTROS
PROVISIONALES

Ref.: COM-531
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

PRUEBA DE FACTURACIÓN DE SUMINISTROS PROVISIONALES

No.	Nº O/S	Identificación del cliente	Nº Control Usuario - NCU	Fechas relevantes					Fecha Facturación	Nº Dias Contrato	Nº Dias Conexión	Días No Cobrados	Consumo Diario (horas)	POTENCIA KV	Costo KV/h Tarifa Social - IVA	Tarifa a Cobrar	Cargo Fijo (c/IVA)	Total a Cobrar	Cobro (Quetzales)	Diferencia en Cobro	
				Petición /Solicitud	Enganche s/contrato	Enganche O/S	Corte S/Contra-to	Corte O/S													
									(A)			(B)	(C)	(D)	(E)=AXBXCXD	(F)	(E)+(F)				
1	1166813/1166814	S/Documento	9014684	07/01/2003	07/01/2003	07/01/2003	07/02/2003	07/02/2003	07/01/2003	31	31	0	5	1.0	0.66494	103.07	7.88	110.95	110.95	0	✓
2	1164910/1164911	C-3 29,088	9014645	04/01/2003	05/01/2003	07/01/2003	05/02/2003	07/02/2003	04/01/2003	31	31	0	3	1.0	0.66494	61.84	7.88	69.72	69.72	0	✓
3	1172867/1172868	C-3 8,483	9014882	08/01/2003	08/01/2003	09/01/2003	14/01/2003	15/01/2003	08/01/2003	6	6	0	11	4.0	0.66494	175.55	7.88	183.43	183.43	0	✓
4	1240878/1240879	N-14 58,658	9016004	05/02/2003	05/02/2003	06/02/2003	05/03/2003	06/03/2003	05/02/2003	28	28	0	5	1.0	0.68267	95.57	8.17	103.74	103.74	0	✓
5	2092213/2092214	C-03 15,970	9022583	07/01/2003	09/11/2003	08/11/2003	11/11/2003	10/11/2003	07/11/2003	2	2	0	12	6.0	0.67670	97.45	8.36	105.80	105.81	0	✓
6	1252461/62	A-1 114042	9016175	08/02/2003	08/02/2003	09/02/2003	13/02/2003	14/02/2003	08/02/2003	5	5	0	7	2.0	0.68758	48.13	8.17	56.30	56.30	0	✓
7	1667459/1667460	I-9 78,793	9019658	02/07/2003	02/07/2003	11/07/2003	17/07/2003	26/07/2003	02/07/2003	15	15	0	11	1.0	0.67838	111.93	8.36	120.29	120.29	0	✓
8	1328764/1328765	S/Documento	9016807	05/03/2003	07/03/2003	07/03/2003	10/03/2003	10/03/2003	05/03/2003	3	3	0	12	1.0	0.68267	24.58	8.17	32.75	32.75	0	✓
9	1960473/1960474	H-8 23885	9021685	30/09/2003	30/09/2003	01/10/2003	08/10/2003	09/10/2003	30/09/2003	8	8	0	12	1.0	0.67838	65.12	8.36	73.48	73.48	0	✓
10	2093731/32	S/Documento	9022603	07/11/2003	07/11/2003	07/11/2003	17/11/2003	17/11/2003	07/11/2003	10	10	0	10	1.0	0.67816	67.82	8.36	76.17	76.18	0	✓
11	1158154/55	S-20 99779	9014526	02/01/2003	02/01/2003	03/01/2003	07/01/2003	08/01/2003	02/01/2003	5	5	0	11	1.0	0.66582	36.62	7.88	44.50	44.50	0	✓
12	1171360/61	S/D	9014827	08/01/2003	08/01/2003	09/01/2003	17/01/2003	18/01/2003	08/01/2003	9	9	0	7	1.0	0.66582	41.95	7.88	49.83	49.83	0	✓
13	1203263/64	S-20 1489	9015412	21/01/2003	21/01/2003	22/01/2003	21/02/2003	22/02/2003	21/01/2003	31	31	0	3	1.0	0.66582	61.92	7.88	69.80	69.80	0	✓
14	1362940/41	S-20 27607	9017055	15/03/2003	15/03/2003	16/03/2003	14/04/2003	15/04/2003	15/03/2003	30	30	0	8	1.0	0.68758	165.02	8.17	173.19	173.19	0	✓
15	2083346/47	S-20 71798	9022504	05/11/2003	05/11/2003	06/11/2003	19/11/2003	20/11/2003	05/11/2003	14	14	0	10	2.0	0.67816	189.88	8.36	198.24	198.24	0	✓
16	2247275/76	U-22 20486	9024623	20/12/2003	23/12/2003	21/12/2003	24/12/2003	22/12/2003	20/12/2003	1	1	0	8	5.0	0.67816	27.13	8.36	35.48	35.49	0	✓
17	1392207/1392208	I-9 15495	9017652	26/03/2003	26/03/2003	01/04/2003	07/04/2003	13/04/2003	26/03/2003	12	12	0	18	1.0	0.68267	147.46	8.17	155.63	156	0	✓
18	1625927/28	O-16 56675	9019432	18/06/2003	18/06/2003	19/06/2003	24/06/2003	25/06/2003	18/06/2003	6	6	0	15	1.0	0.67939	61.15	8.17	69.32	69.32	0	✓
19	2204786/87	I-9 10,084	9024046	09/12/2003	10/12/2003	10/12/2003	10/01/2004	10/01/2004	09/12/2003	31	31	0	10	1.0	0.67670	209.78	8.36	218.14	218	0	✓
20	2253385/86	N-14 51035	9024758	23/12/2003	24/12/2003	24/12/2003	30/12/2003	30/12/2003	23/12/2003	6	6	0	12	1.0	0.67816	48.83	8.36	57.19	57.19	0	✓

NOTA I:

Los servicios provisionales corresponden a solicitudes de energía para períodos de tiempo específicos generalmente utilizados por campos de feria, circos, conciertos, etc.

NOTA II:

El precio del suministro se determina en función de: Las horas a utilizar, la potencia suministrada y el # de aparatos que se estima serán instalados. La tarifa aplicada al consumo de Kv estimado es la misma aplicada a clientes en Baja Tensión Simple, aprobada por el ente regulador en el pliego tarifario..

✓ Cotejado contra solicitud de suministro de energía, debidamente firmada, así como factura por el ingreso sellada por caja, así mismo se verificó la correcta aplicación de tarifas autorizadas en el Pliego Tarifario vigente en el mes que se facturó.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: FACTURACION – ANOMALIAS NO
 RESUELTAS

Ref.: COM-532
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

REVISIÓN DE ANOMALÍAS NO RESUELTAS

No.	No. Control de Usuario - NCU	Mes	Fecha				Datos de la anomalía				
			Generación de Rutas (A)	Recibida en Agencia	Leídas y cargada	Facturación	Tipo	Fecha máxima de resolución (Ver Nota II)	Motivo de no-resolución	Estado	
1	2100032355	Diciembre	18/12/2003	21/12/2003	22/12/2003	24/12/2003	Consumo fuera de promedio	23/01/2004	Ciente ausente, no es posible el cierre de la orden	Vencida	
2	2122261744	Diciembre	18/12/2003	21/12/2003	22/12/2003	24/12/2003	Consumo fuera de promedio	23/01/2004	No se ha generado O/S	Vencida	
3	149430994	Diciembre	18/12/2003	21/12/2003	22/12/2003	24/12/2003	Lectura se repite	23/01/2004	No se ha generado O/S	Vencida	
4	182637848	Diciembre	22/12/2003	25/12/2003	26/12/2003	28/12/2003	Lectura no reportada	27/01/2004	No se ha generado O/S	Vencida	
5	223223997	Diciembre	09/12/2003	12/12/2003	13/12/2003	15/12/2003	No hay contrato asociado	14/01/2004	No se ha generado O/S	Vencida	
6	272829280	Diciembre	09/12/2003	12/12/2003	13/12/2003	15/12/2003	No hay contrato asociado	14/01/2004	No se ha generado O/S	Vencida	
7	333457948	Diciembre	28/12/2003	31/12/2003	01/01/2004	03/01/2004	Sin consumo	02/02/2004	Contador en mal estado, pendiente refacturación	Vencida	
8	407559640	Diciembre	28/01/2004	31/01/2004	01/02/2004	03/02/2004	Lectura O	04/03/2004	En plazo	En plazo	
9	498128358	Diciembre	02/02/2004	05/02/2004	06/02/2004	08/02/2004	Contador no existe	09/03/2004	En plazo	En plazo	
10	608823439	Diciembre	01/02/2004	04/02/2004	05/02/2004	07/02/2004	Cuenta no existe	08/03/2004	En plazo	En plazo	
11	744117401	Diciembre	01/02/2004	04/02/2004	05/02/2004	07/02/2004	Lectura no reportada	08/03/2004	En plazo	En plazo	
12	909476658	Diciembre	02/02/2004	05/02/2004	06/02/2004	08/02/2004	No hay contrato asociado	09/03/2004	En plazo	En plazo	
13	919809991	Diciembre	03/02/2004	06/02/2004	07/02/2004	09/02/2004	No hay contrato asociado	10/03/2004	En plazo	En plazo	
14	930143324	Diciembre	03/02/2004	06/02/2004	07/02/2004	09/02/2004	Sin consumo	10/03/2004	En plazo	En plazo	
15	940476657	Diciembre	03/02/2004	06/02/2004	07/02/2004	09/02/2004	Lectura O	10/03/2004	En plazo	En plazo	

NOTA I

A la fecha de la revisión existe un total de 350 anomalías de facturación pendientes de resolver para un promedio de 18 por cada agencia comercial. Seleccionamos 15 anomalías pendientes de resolver.

NOTA II

La Normativa vigente establece un plazo de 30 días para que las empresas distribuidoras resuelvan las anomalías de facturación y procedan a facturar el suministro. Si la empresa desea emitir la factura, deberá facturar únicamente los cargos fijos posponiendo la facturación del consumo de energía.

NOTA III

Se verificó que algunas anomalías no han sido resueltas por falta de seguimiento. Se consultó a los responsables y se determinó que de las 350 anomalías pendientes un total de 60 están en esta situación. Del resto casi la totalidad está no vencida.

(A) Se asigna en función del alta del contrato de servicio

√ Datos y fecha extraídos de Módulo de Control de Suministros.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: COBRO – LIQUIDACIONES DE CAJA

Ref.: COM-540
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

PRUEBA DE LIQUIDACIONES DE CAJA - AGENCIAS

No	Fecha	Receptor en caja	Código personal del receptor	Datos de la caja				Datos de la Agencia				Datos del banco		
				No. Movimientos	Tipo (Cobro o Devolución)	No. Liquidación	Importe Cobrado	Importe Remesado	Importe recibido	Importe Reportado a Transval	Saldo en Caja	Obs.	Fecha	Importe depositado

√√

1 Agencia Departamental de: Jutiapa

22/01/2004	Juan Morales	9014684	442	C	37628	7,921.56										
22/01/2004		9014684	3	D	37628	(422.00)	7,499.56	7,399.56	7,399.56	7,399.56	(100.00)	(a)	24/01/2004	7,399.56	DEESA	√
22/01/2004	Pedro Rosales	9014645	344	C	37629	5,988.34	5,988.34	5,988.34	5,988.34	5,988.34	0.00		24/01/2004	5,988.34	DEESA	√
22/01/2004	Hector Turcios	9014882	367	C	37630	6,410.34	6,410.34	6,410.34	6,410.34	6,410.34	0.00		24/01/2004	6,410.34	DEESA	√

2 Agencia Departamental de: Asunción Mita

22/01/2004	Edwin Solares	9019432	421	C	37804	6,953.20	6,831.20	6,831.20	6,831.20	6,831.20	(122.00)	(a)	24/01/2004	6,831.20	DEESA	√
22/01/2004	Nancy Solares	9024046	323	C	37685	5,731.30	5,731.30	5,731.30	5,731.30	5,731.30	0.00		24/01/2004	5,731.30	DEESA	√
22/01/2004	Rolando Morales	9024758	346	C	37894	6,211.45	6,211.45	6,211.45	6,211.45	6,211.45	0.00		24/01/2004	6,211.45	DEESA	√

3 Agencia Departamental de: Retalhuleu

23/01/2004	Juan Carlos Sayas	9016004	449	C	37658	7,177.20	7,177.20	7,177.20	7,177.20	7,177.20	0.00		25/01/2004	7,177.20	DEESA	√
23/01/2004	Fernando Paterson	9022583	351	C	37933	5,955.30	5,955.30	5,955.30	5,955.30	5,955.30	0.00		25/01/2004	5,955.30	DEESA	√
23/01/2004	Carlos Ruiz	9016175	374	C	37661	6,435.45	6,435.45	6,435.45	6,435.45	6,435.45	0.00		25/01/2004	6,435.45	DEESA	√

4 Agencia Departamental de: Mazatenango

23/01/2004	Miguel Angel Klee	9019658	515	C	37813	7,401.20	7,401.20	7,401.20	7,401.20	7,401.20	0.00		25/01/2004	7,401.20	DEESA	√
23/01/2004	Luis Donis	9016807	395	C	37687	6,179.30	6,179.30	6,179.30	6,179.30	6,179.30	0.00		25/01/2004	6,179.30	DEESA	√
23/01/2004	Jesus Rojas	9021685	423	C	37895	6,659.45	6,659.45	6,659.45	6,659.45	6,659.45	0.00		25/01/2004	6,659.45	DEESA	√

5 Agencia Departamental de: Chimaltenango

26/01/2004	Alejandro Suntecun	9017055	492	C	37657	7,625.20	7,625.20	7,625.20	7,625.20	7,625.20	0.00		28/01/2004	7,625.20	DEESA	√
26/01/2004	Elmer Rodas	9022504	377	C	37628	6,403.30	6,403.30	6,403.30	6,403.30	6,403.30	0.00		28/01/2004	6,403.30	DEESA	√
26/01/2004	Estuardo Paredes	9024623	404	C	37660	6,883.45	6,883.45	6,883.45	6,883.45	6,883.45	0.00		28/01/2004	6,883.45	DEESA	√

NOTA I:

El cierre de caja se realiza de forma diaria. Los fondos deben ser remesados en su totalidad, excepto por faltantes o sobrantes para los cuales existe un plazo de 24 horas para su aclaración y reporte, de acuerdo con la Normativa existente.

(a) Estas diferencias corresponden a faltantes originados en estos días. Las mismas fueron investigadas y al no ser encontradas fueron reembolsados por los receptores responsables al día siguiente de su detección.

√ Cotejando contra toda la documentación de respaldo que incluye: liquidaciones de caja generadas por el sistema, nómina de agentes autorizados para cobro, suma aritmética de las liquidaciones individuales, remesas internas, boleta de remisión de Transval y extracto bancario verificando fecha e importe de los depósitos en cuentas de la empresa.

√√ Se comparó el saldo en el Módulo de Control de Suministros - MCS verificando concordancia de saldos.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: COBRO – LIQUIDACIONES DE CAJA

Ref.: COM-541
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

ARQUEO DE CAJA Y VALORES

No.	Fecha	Receptor en caja	Código personal del receptor	Datos de la caja			Datos del arqueo			
				No. Movimientos	Tipo (Cobro o Devolución)	Importe Cobrado	Hora del arqueo	Importe Arqueado	Diferencia	
√√										
1	Agencia Departamental de: Jutiapa									
	22/01/2004	Juan Morales	9014684	221	C	3,222.34	2: 30 pm	3,497.34	275.00	√
2	Agencia Departamental de: Asunción Mita									
	22/01/2004	Rolando Morales	9024758	188	C	1,998.55	12: 30 am	2,273.55	275.00	√
3	Agencia Departamental de: Retalhuleu									
	23/01/2004	Fernando Paterson	9022583	302	C	4,025.89	3: 00 pm	4,300.89	275.00	√
4	Agencia Departamental de: Mazatenango									
	23/01/2004	Luis Donis	9016807	122	C	1,892.35	10: 00 am	2,167.35	275.00	√
5	Agencia Departamental de: Chimaltenango									
	26/01/2004	Estuardo Paredes	9024623	398	C	6,120.22	4: 15 pm	6,395.22	275.00	√

NOTA I:

Los procedimientos para la salvaguarda y manejo de efectivo se resumen así: Los fondos recaudados en las Agencias Departamentales se ingresarán en su totalidad, en el mismo día que se hayan obtenido, en las entidades bancarias establecidas y en las cuentas que la Empresa tiene definidas para sus gestiones. Para el inicio de las operaciones del día siguiente, en previsión a los pagos que hubiese de efectuar la agencia y para las devoluciones de cambio, cada agencia tiene una asignación de efectivo fija. Es responsabilidad del Jefe de Agencia la administración y distribución del fondo fijo para cada Agente de Cobro, debiendo emitir un comprobante como constancia del efectivo entregado a cada puesto de trabajo, mientras que será responsabilidad del Agente de Cobro la custodia del monto fijo recibido.

NOTA II:

De las agencias seleccionadas para verificar el cierre diario se seleccionó un cajero de cada una para efectuar arqueo sorpresivo.

√ Cotejado contra toda la documentación de respaldo que incluye: reportes de cobranza generadas por el sistema, suma aritmética de los recibos cobrados, cotejo con MCS.

√√ Se examinaron los documentos justificantes de la asignación de fondo para cambios debidamente firmada. Adicionalmente se firmó la cédula de arqueo conjuntamente con el responsable del efectivo del manejo de los fondos.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: COBRO – RECUPERACION DE CHEQUES
RECHAZADOS

Ref.: COM-542
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

ARQUEO CHEQUES RECHAZADOS EN AGENCIAS DEPARTAMENTALES

No.	Fecha Rechazo	Banco que rechazó	No. Cuenta de Banco	No. Remisión Rechazo	Datos del cheque					Datos del cliente		
					No. Cheque	Fecha emisión	Importe Q	Banco	Motivo del rechazo	NO. Control Usuario NCU	Estado de la Gestión / Resultado de entrevistas con el personal responsable de la gestión	
1 Agencia Departamental de: Jutiapa												
	09/01/2004	Industrial	101024-8	346925	256	07/01/2004	322.00	Banrural	Falta de Fondos	9556570	Gestionado, el cliente visitará mañana la agencia	
	19/01/2004	Industrial	101024-8	382774	21583099	17/01/2004	78,387.00	Gy T Continental	Firma Incorrecta	9556571	El cliente dará otro cheque de gerencia	
	19/01/2004	Industrial	101024-8	382774	5846	17/01/2004	17,230.00	Lloyds Bank	Garantía de Endoso	496930	Se redepósitoará	
	21/01/2004	Industrial	101024-8	375091	5218179	19/01/2004	404.00	Internacional	Garantía de Endoso	242571	Se redepósitoará	
	21/01/2004	Industrial	101024-8	375091	5218180	19/01/2004	161.00	Internacional	Garantía de Endoso	9614153	Se redepósitoará	
	21/01/2004	Industrial	101024-8	712003	9122466	19/01/2004 (1)	466.00	Industrial	Falta de Fondos	703805	No se ha gestionado	(a)
	21/01/2004	Industrial	101024-8	712013	4613429	19/01/2004 (1)	608.00	Industrial	Falta de Fondos	478383	No se ha gestionado	(a)
	21/04/2004	Industrial	101024-8	712007	7182370	19/04/2004 (1)	13,248.00	Industrial	Falta de Fondos	7181435	No se ha gestionado	(a)
	22/01/2004	Industrial	101024-8	375661	13341072	20/01/2004 (1)	46.16	Gy T Continental	Falta de Fondos	9613871	No se ha gestionado	(a)
2 Agencia Departamental de: Asunción Mita												
	07/01/2004	Industrial	101024-8	357684	24062032	05/01/2004	39,936.00	Reformador	Endoso Incorrecto	1220514	Se redepósitoará	
	15/01/2004	Industrial	101024-8	381478	319	13/01/2004 (1)	122.00	Banrural	Falta de Fondos	703805	No se ha gestionado	(a)
	12/01/2004	Industrial	101024-8	347547	22869957	10/01/2004 (1)	2,226.00	Gy T Continental	Presentado despues de 6 meses	478383	No se ha gestionado	(a)
	14/01/2004	Industrial	101024-8	348873	18057147	12/01/2004 (1)	405.00	C. H. N.	Revocatoria de Orden de Pago	870693	No se ha gestionado	(a)
3 Agencia Departamental de: Retalhuleu												
	29/12/2003	Industrial	101024-8	339460	152	27/12/2003	360.00	Bancafe	Falta de Fondos	2902451	El suministró está cortado	
	29/12/2003	Industrial	101024-8	339460	20962838	27/12/2003	513.00	Gy T Continental	Reserva de Cobro Local	8800360	El suministró está cortado	
	07/01/2004	Industrial	101024-8	357687	99	05/01/2004	198.00	Banrural	Falta de Fondos	8800361	El suministró está cortado	
	09/01/2004	Industrial	101024-8	346931	60	07/01/2004	2,202.00	Banrural	Falta de Fondos	21484150	El cliente dará otro cheque de gerencia	
	13/01/2004	Industrial	101024-8	348386	275	11/01/2004	194.00	Banrural	Falta de Fondos	21803189	El cliente dará otro cheque de gerencia	
	12/01/2004	Industrial	101024-8	347554	172	10/01/2004	696.00	Banrural	Presentado despues de 6 meses	645793	El cliente dará otro cheque de gerencia	
	12/01/2004	Industrial	101024-8	347554	62180	10/01/2004 (1)	140.00	Quetzal	Revocatoria de Orden de Pago	577507	No se ha gestionado	(a)
	12/01/2004	Industrial	101024-8	347554	62184	10/01/2004 (1)	108.00	Quetzal	Revocatoria de Orden de Pago	577508	No se ha gestionado	(a)
	12/01/2004	Industrial	101024-8	347554	41118	10/01/2004 (1)	1,479.00	Internacional	Falta Firma del Librador	20776908	No se ha gestionado	(a)
	16/01/2004	Industrial	101024-8	381996	545	14/01/2004 (1)	9,614.40	Banrural	Falta de Fondos	23560923	No se ha gestionado	(a)
	16/01/2004	Industrial	101024-8	381996	583	14/01/2004 (1)	2,424.00	Banrural	Revocatoria de Orden de Pago	7619665	No se ha gestionado	(a)
	19/01/2004	Industrial	101024-8	382782	1319	17/01/2004 (1)	921.00	Uno	Falta de Fondos	14688467	No se ha gestionado	(a)



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: COBRO – RECUPERACION DE CHEQUES
RECHAZADOS

Ref.: COM-542
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

ARQUEO CHEQUES RECHAZADOS EN AGENCIAS DEPARTAMENTALES

No.	Fecha Rechazo	Banco que rechazó	No. Cuenta de Banco	No. Remisión Rechazo	Datos del cheque					Datos del cliente		
					No. Cheque	Fecha emisión	Importe Q	Banco	Motivo del rechazo	NO. Control Usuario NCU	Estado de la Gestión / Resultado de entrevistas con el personal responsable de la gestión	
√												
4	Agencia Departamental de: Mazatenango											
	23/01/2004	Industrial	101024-8	376189	899	21/01/2004		2,867.00	Corpobanco	Falta de Fondos	00714841	El cliente dará otro cheque de gerencia
	26/01/2004	Industrial	101024-8	376875	286	24/01/2004	(1)	97.00	Banrural	Revocatoria de Orden de Pago	771319	No se ha gestionado (a)
	26/01/2004	Industrial	101024-8	376875	287	24/01/2004	(1)	132.00	Banrural	Revocatoria de Orden de Pago	12984229	No se ha gestionado (a)
	27/01/2004	Industrial	101024-8	712134	5770456	25/01/2004		4,235.00	Industrial	Falta de Fondos	26164848	El cliente dará otro cheque de gerencia
5	Agencia Departamental de: Chimaltenango											
	24/11/2003	Industrial	101024-8	365942	12335	22/11/2003		6,902.00	Guatemala	Endoso Incorrecto	8774823	Suministro cortado
	24/11/2003	Industrial	101024-8	365573	313	22/11/2003		81.00	Bac	Falta de Fondos	32453	Suministro cortado
	27/11/2003	Industrial	101024-8	263499	7979	25/11/2003		37,974.00	Bancafe	Revocatoria de Orden de Pago	17542902	Suministro cortado
	27/11/2003	Industrial	101024-8	263499	21504	25/11/2003		94.00	Agromercantil	Falta de Fondos	17542903	Suministro cortado
	27/11/2003	Industrial	101024-8	1887497	162	25/11/2003		1,221.00	Bancafe	Falta de Fondos	9296660	Suministro cortado
	01/12/2003	Industrial	101024-8	252134	203909	29/11/2003		5,572.00	Agromercantil	Falta de Fondos	396582	El cliente dará otro cheque de gerencia
	03/12/2003	Industrial	101024-8	253425	570141	01/12/2003	(1)	1,141.00	Agromercantil	Reserva de Cobro Local	5292894	No se ha gestionado (a)
	04/12/2003	Industrial	101024-8	25208164	25208164	02/12/2003	(1)	765.00	Reformador	Reserva de Cobro Local	8633633	No se ha gestionado (a)
	08/12/2003	Industrial	101024-8	352196	338	06/12/2003		696.00	Bac	Falta de Fondos	8633634	El cliente dará otro cheque de gerencia
	12/12/2003	Industrial	101024-8	354664	846776	10/12/2003	(1)	414.00	Agromercantil	Reserva de Cobro Local	717135	No se ha gestionado (a)
	16/12/2003	Industrial	101024-8	344085	71	14/12/2003	(1)	1,111.00	Banrural	Reserva de Cobro Local	22800569	No se ha gestionado (a)
	19/12/2003	Industrial	101024-8	345327	12073555	17/12/2003		1,484.00	G y T Continental	Falta de Fondos	5357777	El cliente dará otro cheque de gerencia
	23/12/2003	Industrial	101024-8	337116	37	21/12/2003		697.00	Bancafe	Falta de Fondos	8234510	El cliente dará otro cheque de gerencia
	23/12/2003	Industrial	101024-8	337116	36	21/12/2003	(1)	1,350.00	Bancafe	Reserva de Cobro Local	3823452	No se ha gestionado (a)
	23/12/2003	Industrial	101024-8	337858	803	21/12/2003	(1)	5,608.00	Banrural	Falta de Fondos	11731532	No se ha gestionado (a)
	26/12/2003	Industrial	101024-8	338970	367	24/12/2003	(1)	2,234.00	Banrural	Falta de Fondos	9304615	No se ha gestionado (a)
								<u>67,344.00</u>				

NOTA I:

Para efectuar arquezos de cheques rechazados y evaluar su oportuna gestión de recuperación se seleccionaron las mismas agencias seleccionadas para verificar el cierre diario de caja examinadas en (Ver COM-540).

- (a) Se observó que no se está realizando una adecuada gestión para la recuperación de cheques rechazados. Se pudo observar que esto ocurre debido a que el personal a cargo de la recuperación no tiene clara la forma en que debe procederse a recuperar los cheques rechazados por casos especiales. Tampoco está delegada la tarea a un empleado específico.

Total cheques rechazados arqueados		247,085.56
Total cheques no gestionados	Σ (1)	44,659.56
Saldo contable de cheques rechazados al 31-Dic-03		83,025.00

√ Cotejando contra toda la documentación de respaldo que incluye: cheques originales, boletas de rechazo y otros datos relacionados.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: COBRO – ANÁLISIS DE LA CARTERA
DE CLIENTES

Ref.: COM-543
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

Tipo de cliente	Antigüedad de saldos - En Quetzales								Total	
	Corriente (Hasta 30 días)	A 60 días	A 90 días	A 120 días	A 150 días	A 180 días	A 2 años	Más de 2 años		
(Doméstico) Empleados Otras Empresas	677	203	148	164	124	117	7	71	1,511	
(Doméstico) Empleados Propios	2,130	381	35	56	10	9	30	13	2,664	
(Doméstico) Residencial (mayor 11 kW)	18,092	6,070	1,620	853	690	892	4,523	9,909	42,649	
(Doméstico) Residencial (menor 11 kW)	4,090,312	1,342,809	307,268	344,321	57,290	143,462	204,158	230,461	6,720,079	
(Gobierno) Administraciones Publicas	173,471	95,386	76,644	49,300	33,743	30,437	96,276	111,064	666,320	
(Ind/Com) Comercios (menor 11 kW)	1,053,542	363,841	94,431	52,566	38,136	35,364	145,290	322,014	2,105,184	
(Ind/Com) Consumos Propios DC / DR	23	22	48	48	54	62	221	33	511	
(Ind/Com) Fincas Agropecuarias	17,420	8,051	87	33	81	10	91	672	26,445	
(Ind/Com) Industria y Comercio (11-50 kW)	581,836	114,783	58,970	40,135	32,618	34,552	175,071	372,890	1,410,856	
(Ind/Com) Industria y Comercio(51-100kW)	206,894	64,045	19,169	16,938	4,588	12,528	57,968	199,454	581,584	
(Ind/Com) Riego Agrícola	13,302	6,301	3,881	2,254	2,612	2,626	19,191	29,740	79,906	
(Municipios) Alumbrado Publico	295,123	0	209,605	0	54,195	65,571	76,620	128,702	829,816	
(Municipios) Bomba de Agua	404,931	220,261	201,565	171,966	30,051	132,885	155,836	115,541	1,433,036	
(Municipios) Otros Edificios	62,042	49,973	25,529	18,870	10,860	9,847	42,724	54,175	274,021	
(No Regulados) Grandes Clientes	840,327	198,606	54,008	338,797	39,755	27,308	204,812	198,535	1,902,148	
(Otros Provisionales	1,151	543	85	129	55	18	225	0	2,206	
(Otros) Instituciones sin fines de lucro	135,669	41,093	14,895	8,333	6,027	6,145	24,765	29,558	266,484	
(Otros) No Clientes	158	30	13	0	0	0	0	0	201	
(Peaje) Servicio Transporte en MT	124,255	30,902	1,745	0	1,218	0	0	0	158,120	
	8,021,356	2,543,298	1,069,746	1,044,762	312,106	501,835	1,207,806	1,802,832	16,503,740	
Sub-total										
(-) Cartera de gobierno (A)			76,644	49,300	33,743	30,437	96,276	111,064	397,463	X
Cartera con convenio a plazos (A)			198,621	199,092	55,673	94,280	222,306	338,354	1,108,324	X
Cartera sin coberturas adicionales	8,021,356	2,543,298	794,482	796,369	222,690	377,118	889,224	1,353,414	14,997,952	
Porcentajes de reserva	0%	0%	5%	50%	100%	100%	100%	100%	√	
Reserva calculada	0	0	39,724	398,185	222,690	377,118	889,224	1,353,414	3,280,355	
(+) Cartera incobrable no dada de baja en MCS									345,322	(c)
Reserva requerida									3,625,677	
Reserva existente									2,200,000	
(Insuficiencia) exceso de Reserva									(1,080,355)	(a)



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: COBRO – ANÁLISIS DE LA CARTERA
 DE CLIENTES

Ref.: COM-543
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

NOTA I

Según información provista por el departamento comercial a la fecha la situación de los suministros es la siguiente:

Suministros en situación normal:	28,921	
Con deuda a más de 60 días cortados	8,695	
Con deuda a más de 60 días no cortados	1,354	(b)
- Que no reportan consumo	922	
- Que reportan consumo	432	
	<u>38,970</u>	

NOTA II

Para la clasificación de los saldos por antigüedad y la posterior aplicación de los porcentajes de reserva se ha clasificado el saldo de cada suministro según la antigüedad más alta. De esta cuenta, si un suministro tiene una deuda clasificada en 30, 60, 90 y 120 días la ubicación de la totalidad del saldo será de 120 días para efectos de este análisis.

NOTA III

Los porcentajes de reserva se asignan en función del nivel de antigüedad y la experiencia de la empresa, sobre el comportamiento de los clientes que por falta de pago han perdido el servicio de energía eléctrica. Para el efecto de asignar porcentajes a mayor antigüedad, menor es la probabilidad de que el cliente esté interesado en regularizar su situación y proceder al pago de saldos vencidos. (Ver **COM - 543 Memorando**).

NOTA IV

Ver conclusiones en COM - 543 Memorando de análisis de la cartera.

- (A) Estas carteras se excluyen para la creación de reservas por las siguientes razones:
- La deuda de gobierno no se considera con problemas de cobro. La misma es cobrable, sin embargo por problemas de presupuesto y de burocracia, la recuperación de este tipo de deuda lleva más tiempo que el resto de clientes.
 - La deuda con convenios a plazos corresponde a saldos por los cuales se han gestionado acuerdos de pagos mensuales para facilitar la recuperación de la deuda.
- (a) Esta insuficiencia en la reserva debe ser ajustada por la empresa con el objetivo de que los saldos de la cartera reflejen los importes reales con base en las posibilidades de recuperación existentes.
- (b) Se verificó que la tarea de corte no está siendo efectiva. Derivado de esta falta de capacidad operativa, existen suministros con más de 60 días de antigüedad que a la fecha no se encuentran cortados físicamente.
- (c) Este saldo corresponde a cartera que se ha declarado incobrable pero que para efectos de control no ha sido rebajada del Módulo de Control de Suministros. Ver **COM - 501**.
- √ Saldos extraído de reportes de actividades de cobro y gestión generados por el Módulo de Control de Suministros - MCS al 31 de diciembre de 2003.
- √√ Se verificó la razonabilidad de estos porcentajes en **COM - 543 Memorando**.
- ✗ Se verificó que estos saldos realmente corresponden a deuda de gobierno. Adicionalmente de forma selectiva se verificaron comunicaciones que evidencia que la gestión de cobre está iniciada.
- X Se examinaron los convenios de deuda más importantes verificando que los mismos están siendo cumplidos por los clientes.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: CARTERA DE CLIENTES

Ref.: COM-543
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO DE GESTION DE INCOBRABLES

1. Introducción y actividades

Por gestión de incobrables, se entienden todas aquellas actuaciones dirigidas a recuperar la deuda de clientes por recibos vencidos previo a su reconocimiento como pérdidas:

Política de otorgamiento de créditos:

Por la naturaleza de sus operaciones la empresa no ha definido una política de otorgamiento de crédito. La política que ha estado vigente es la establecida en el artículo 50 de la Ley General de Electricidad que establece como derecho de las distribuidoras de energía eléctrica el cortar los suministros con dos facturas vencidas.

1.- Actuaciones a realizar por Atención a Suministros:

1.1 Corte de Suministro:

Esta Orden se genera en el MCS a los 3 días del vencimiento de la segunda Factura de acuerdo con lo que establece el artículo 50 de la Ley General de Electricidad.

Un indicador que se utiliza para verificar la eficacia del proceso, es la medición de la "Efectividad de Corte", que relaciona el número de reconexiones realizadas, en relación con los cortes generados del mes. Este parámetro, permite identificar posibles conexiones fraudulentas, así como cortes de suministro no realizados por atención a suministros.

Los datos del año 2003 indican una efectividad de corte inferior al 75% en el 75% de las Agencias Departamentales. Es interés de la empresa que el índice promedie el 95% de efectividad.

Diariamente se compara un reporte de los suministros en estado cortado según el MCS contra las lecturas realizadas. Si los suministros que aparecen como "cortados" tienen lectura debe generarse una orden para visitar al cliente y ver cuál es el estado real del suministro.

1.2 Primera y Segunda Revisión de Corte:

Son O/S que se generan por el Módulo a los 5 y 25 días respectivamente desde que tuvo lugar el corte del suministro.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: CARTERA DE CLIENTES

Ref.: COM-543
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

1.3 Baja por no-pago:

Es la Orden que se genera automáticamente en el MCS a los 90 días del vencimiento de la segunda Factura no pagada para un mismo cliente. Mediante la misma, se retira la Acometida y el contador del suministro y se da de baja el contrato en el sistema.

2.- Actuaciones a realizar por la Agencia Departamental:

Desde la Agencia Departamental se localiza y contacta al Cliente con el fin de negociar el pago de la deuda y recuperar los importes no cancelados.

Desde el corte del suministro hasta su definitiva baja por no pago, se procede a la facturación de los cargos fijos correspondientes más la tasa municipal.

Una vez agotadas las posibilidades de recuperación de deuda, se procede al traslado a incobrables.

La documentación de todas estas actuaciones es responsabilidad del Departamento de Cobros.

Evaluación de la antigüedad de los saldos:

Se han establecido porcentajes que tanto en la empresa como en la sub-sector eléctrico se consideran razonables para la determinación de las reservas necesarias en función de la antigüedad de los saldos. Los porcentajes y las razones de su estimación se resumen a continuación:

Antigüedad	%	Criterio
Hasta 60 días	0	Suministros cobrables.
Hasta 90 días	5%	Se provisiona un porcentaje menor tomando en cuenta la experiencia que para el cliente antes de 90 días el servicio será recibido de forma normal.
Hasta 120 días	50 %	A los cuatro meses y tomando en cuenta la experiencia de que aunque los suministros debieran estar cortados la capacidad operativa puede no responder a las necesidades de corte con lo cual estos suministros - que debieran estar cortados - no lo están. Esto representa en la practica garantía de que el cliente efectuará su pago ante una campaña agresiva de corte.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: CARTERA DE CLIENTES

Ref.: COM-543
Auditado por / fecha: MR/04
Revisado por / fecha: CCG/04

2. Trabajo realizado por Auditoria Interna:

1. Se efectuó un análisis de la situación de la cartera de clientes y de las reservas existentes para saldos de recuperación dudosa.
2. Se realizó una revisión de las actividades para la recuperación de cuentas morosas tomando en cuenta el cumplimiento de la legislación vigente aplicable.
3. Se analizó la gestión y eficiencia del corte de suministros con saldos morosos.

3. Conclusiones: (Ver COM – 543 Análisis de la cartera de clientes)

1. Existe una insuficiencia en la reserva para cuentas incobrables la cual debe ser ajustada al 31 de diciembre de 2003.
2. La actividad del corte de suministros con más de dos facturas vencidas no se realiza con eficiencia. De esta cuenta existen suministros con 90 días y más de antigüedad que a la fecha no han sido cortados.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ORDENES DE SERVICIO

Ref.: COM-550
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO CIERRE DE ORDENES DE SERVICIO

1. Introducción y actividades

En este memorando se documentan las actividades encaminadas a:

- La asignación de personal para el cierre y verificación de ordenes de servicio
- Asignar ordenes de servicio en función de las necesidades del área de atención a suministros y en función de su capacidad operativa
- Programar el cierre de las ordenes respectivas
- Hacer eficiente el cierre de ordenes de servicio

Asignación de personal al cierre y verificación de ordenes:

La empresa posee 20 agencias departamentales ubicadas en 19 departamentos del país.

Según el modelo de operaciones existe en cada agencia un departamento de servicio a suministros. Este departamento se integra de la siguiente manera:

Jefe de Servicio	1
Responsable de lecturas	1
Encargado de lecturas /entregar facturas	4
Responsable de ordenes	1
Encargado de atender ordenes	5
Verificador en campo de cierre de ordenes	1
Total	13

El trabajo del verificador consiste en efectuar de manera selectiva inspecciones de campo con el objetivo de evaluar la realización del cierre de ordenes así como la calidad con que fueron cerradas.

Programación de cierre:

La programación de cierre de ordenes se realiza en forma diaria. Se ha establecido como un parámetro de medición que cada encargado de atender ordenes tiene la capacidad de atender 25 ordenes en promedio. Esto dependerá de la ubicación de los clientes que



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: ORDENES DE SERVICIO

Ref.: COM-550
 Auditado por / fecha: MR/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

visitará con lo cual la tarea de asignación conlleva buscar clientes que se encuentren mas o menos agrupados en el mismo sector.

En total cada agencia tiene la capacidad de cerrar 125 ordenes diarias. Esta capacidad puede verse afectada por factores como la salida de personal asignado a esta tarea por vacaciones, enfermedad o cualquier otro factor. Esto afecta debido a que no existe un plan de cobertura temporal de ausencias.

Estado de ordenes al cierre 2003:

Al cierre 2003 quedó un promedio de 316 ordenes de servicio pendientes de cierre por cada agencia departamental. La mayor parte de ordenes que quedaron sin cerrar corresponden a cortes, revisiones de cortes, revisiones de medidores y conexión de suministros nuevos.

2. Trabajo realizado por Auditoria Interna:

1. Se efectuó un análisis de la situación de las ordenes al cierre 2003. (Ver COM – 551)
2. Se realizó una revisión de la adecuada asignación de ordenes de forma diaria.
3. Se realizó una prueba de la eficiencia con la que las ordenes de servicio de conexión de suministros normales y provisionales es realizada.

Ver: Suministros normales en COM – 510
 Suministros provisionales en COM - 531

3. Conclusiones: (Ver COM – 551 Cierre de ordenes de servicio)

La actividad del corte de suministros no se realiza con eficiencia. De esta cuenta existen ordenes que muestran algún atraso. Debe evaluarse la posibilidad de asignar la tarea de corte de este tipo de suministros a una empresa externa.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: ORDENES DE SERVICIO

Ref.: COM-551
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES POR AGENCIA																						
Tipo de orden	Código de agencia departamental																				Total	%
	AD1	AD2	AD3	AD4	AD5	AD6	AD7	AD8	AD9	AD10	AD11	AD12	AD13	AD14	AD15	AD16	AD17	AD18	AD19	AD20		
Corte por mora	89	86	27	26	82	125	26	29	86	91	89	107	95	110	127	118	125	76	83	92	1,690	23%
Revisión de corte	51	48	20	20	46	72	19	21	48	51	50	60	53	61	71	66	70	43	46	51	966	13%
Revisión de contador por Reclamo	39	36	20	20	34	55	19	21	36	38	37	45	40	46	53	49	52	32	35	38	746	10%
Colocación de Contador y Acometida	38	35	18	18	33	53	17	19	35	37	36	44	39	45	52	48	51	31	34	37	720	10%
Revisión de Contador por Anomalía de Facturación	27	24	17	17	23	38	16	18	24	25	25	30	27	31	36	33	35	21	23	26	515	7%
Reconexión	2	4	3	2	1	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	57	1%
Inspección instalación servicio individual	24	21	14	14	20	34	13	15	21	22	22	26	23	27	31	29	30	19	20	22	448	6%
Revisión de Contador y Toma de Datos BTS	20	17	9	9	16	28	9	10	17	18	18	21	19	22	25	23	25	15	16	18	354	5%
Cambio de contador	15	12	9	9	11	21	9	10	12	13	12	15	13	15	18	16	17	11	12	13	263	4%
Suministro sin energía	12	9	6	6	9	17	6	6	9	10	9	11	10	11	13	12	13	8	9	10	196	3%
Cambio de sitio de contador	11	8	6	6	8	15	6	6	8	8	8	10	9	10	12	11	12	7	8	9	178	2%
Cambio de Acometida	11	8	5	5	8	15	5	5	8	8	8	10	9	10	12	11	12	7	8	9	174	2%
Revisión de medidor y conexión de suministro	9	6	4	4	6	13	4	4	6	6	6	7	7	8	9	8	9	5	6	6	133	2%
Corte por baja voluntaria	8	5	2	2	5	11	2	2	5	5	5	6	6	6	7	7	7	4	5	5	107	1%
Cambio de voltaje	8	5	2	2	5	11	2	2	5	5	5	6	6	6	7	7	7	4	5	5	107	1%
Mantenimiento Alumbrado Público	5	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	52	1%
Presunto fraude	9	15	14	22	11	12	11	8	9	10	11	11	12	14	13	12	20	9	8	9	240	3%
Corte por fraude	5	2		0	2	7	0	0	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	44	1%
Reclamación por otra causas	4	1	0	0	1	6	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	0%
Visita de inmueble y toma de datos	4	1	12	12	1	6	12	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	74	1%
Corte servicio temporal	4	1	5	5	1	6	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	1%
Toma de lectura	4	1	15	15	1	6	14	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	86	1%
	400	347	210	213	324	557	198	217	342	362	356	423	379	435	500	462	498	303	329	363	7,219	

NOTA I

De las ordenes de servicio que quedaron pendientes únicamente las que corresponden a Reconexión se encuentran incluidas en la normativa legal vigente. Las Normas Técnicas del Servicio de Distribución establecen un plazo máximo de 24 horas después de efectuado el pago de saldos vencidos para efectuar la reconexión. El número bajo de este tipo de ordenes obedece a que su cierre es prioridad en la programación diaria.

NOTA II

Tomando en cuenta el volumen de ordenes pendientes y la capacidad operativa teórica existente en cada agencia departamental, el Departamento Comercial debe realizar esfuerzos para reducir el número de órdenes que cierra diariamente con el objetivo de hacer eficiente la tarea de cortes tomando en cuenta el impacto de la omisión de este tipo de ordenes en el negocio.

√ Saldo extraído de reportes de Ordenes de Servicio Pendientes de Cierre generados por el Módulo de Control de Suministros - MCS al 31 de diciembre de 2003.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: RECLAMACIONES RESUELTAS

Ref.: COM-560
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES RESUELTAS										
No.	Número de Control de Usuario - NCU	No. Reclamación	Código personal del empleado	Datos del reclamo					Comentarios sobre procedencia de reclamo	
				Fecha del Reclamo	Fecha de Resolución	Días Transcurridos	Días Permitidos	Exceso		Motivo del reclamo
										√
1	5290806	RE1106200400792	3246401	17-Dic-03	18-Dic-03	1	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
2	5396460	RE1106200400089	3246942	02-Ene-04	9-Ene-04	7	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
3	5304239	RE1106200400089	3246942	05-Ene-04	15-Ene-04	10	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
4	3289301	RE1106200400013	3247159	06-Ene-04	8-Ene-04	2	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
5	5391867	RE1106200400013	3247159	13-Feb-04	22-Feb-04	9	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
6	3291420	RE1106200400011	5071246	09-Ene-04	15-Ene-04	6	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
7	3291420	RE1106200400011	5071246	09-Ene-04	17-Ene-04	8	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
8	3291420	RE1106200400015	3246920	09-Ene-04	12-Ene-04	3	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
9	3291420	RE1106200400785	3246011	09-Ene-04	15-Ene-04	6	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
10	3291420	RE1106200400785	3246011	09-Ene-04	19-Ene-04	10	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
11	3291420	RE1106200400152	5249314	09-Ene-04	18-Ene-04	9	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
12	3291420	RE1106200400152	5249314	09-Ene-04	10-Ene-04	1	10	-	Por Refacturación interna	Se corrigió facturación con lectura del cliente
13	3300427	RE1106200400015	3246920	05-Ene-04	11-Ene-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
14	3298332	RE1106200400052	3254410	02-Ene-04	8-Ene-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
15	3295530	RE1106200400052	3254410	05-Ene-04	13-Ene-04	8	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
16	3288998	RE1106200400050	3252699	05-Ene-04	8-Ene-04	3	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
17	3301949	RE1106200400627	3247054	26-Ene-04	1-Feb-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
18	3292820	RE1106200400050	3252699	06-Ene-04	16-Ene-04	10	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
19	3299906	RE1106200400627	3247054	23-Ene-04	1-Feb-04	9	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
20	3302932	RE1106200400447	3259481	13-Ene-04	14-Ene-04	1	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
21	3298753	RE1106200400447	3259481	06-Ene-04	12-Ene-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
22	3304267	RE1106200400054	3246777	13-Ene-04	22-Ene-04	9	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
23	3303474	RE1106200400054	3246777	09-Mar-04	15-Mar-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
24	3299191	RE1106200400476	3246447	06-Ene-04	14-Ene-04	8	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió
25	3289422	RE1106200400476	3246447	08-Ene-04	11-Ene-04	3	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden, se tomó lectura y se corrigió

NOTA I:

De acuerdo con la estadística generada por el área de atención al cliente del departamento comercial el 95% de las reclamaciones está asociada a errores de facturación. De estas el 70% resultan procedentes y con base en esta prueba el 100% son resueltas en el plazo establecido.

NOTA I:

El plazo de 10 días se encuentra establecido en el artículo 63 de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución - NTSD.

√ Extraído de "Informe de Reclamaciones Resueltas" generado por el Módulo de Control de Suministros verificando concordancia de datos sin excepción. También se verificó evidencia de comunicación al cliente sobre el estado de su reclamación.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: RECLAMACIONES PENDIENTES

Ref.: COM-561
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESOLVER										
No.	Número de Control de Usuario - NCU	No. Reclamación	Código personal del empleado	Datos del reclamo						Comentarios sobre procedencia de reclamo
				Fecha del Reclamo	Fecha de Revisión	Días Transcurridos	Días Permitidos	Exceso	Motivo del reclamo	
1	3289361	RE1104200400704	1809149	12-Feb-04	15-Feb-04	3	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
2	3291875	RE1104200400705	1810531	07-Feb-04	15-Feb-04	8	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
3	3286265	RE1104200400706	1807446	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
4	3290107	RE1104200400710	1809559	09-Feb-04	15-Feb-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
5	3294721	RE1104200400711	1812097	06-Feb-04	15-Feb-04	9	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
6	5059052	RE1104200400712	2782479	14-Feb-04	15-Feb-04	1	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
7	3303948	RE1104200400701	1817171	12-Feb-04	15-Feb-04	3	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
8	3286445	RE1104200400834	1807545	10-Feb-04	15-Feb-04	5	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
9	3295081	RE1104200400880	1812295	09-Feb-04	15-Feb-04	6	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
10	3301810	RE1104200400884	1815996	09-Feb-04	15-Feb-04	6	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
11	3298352	RE1104200400899	1814094	06-Feb-04	15-Feb-04	9	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
12	5356144	RE1104200400901	2945879	14-Feb-04	15-Feb-04	1	10	-	Por Refacturación interna	Cliente ofreció lectura física para hoy
13	3304942	RE1104200400904	1817718	12-Feb-04	15-Feb-04	3	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
14	5178114	RE1104200400909	2847963	10-Feb-04	15-Feb-04	5	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
15	5265852	RE1104200400917	2896219	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
16	3285208	RE1104200400922	1806864	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
17	3291634	RE1104200400938	1810399	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
18	3293948	RE1104200400940	1811671	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
19	3294560	RE1104200400941	1812008	31-Ene-04	15-Feb-04	15	10	5	Por Daños a Electrodomesticos	Negociación finalizada, pendiente entrega aparatos
20	3303457	RE1104200400950	1816901	14-Feb-04	15-Feb-04	1	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
21	3289055	RE1106200401089	1808980	11-Feb-04	15-Feb-04	4	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
22	3292761	RE1106200401090	1811019	06-Feb-04	15-Feb-04	9	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
23	3289056	RE1106200401091	1808981	07-Feb-04	15-Feb-04	8	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
24	3302904	RE1106200401092	1816597	08-Feb-04	15-Feb-04	7	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda
25	3294638	RE1106200401096	1812051	09-Feb-04	15-Feb-04	6	10	-	Por Error en Facturación	Se generó orden para tomar lectura en vivienda

NOTA I:

La prueba se realizó con información generada al 15 de febrero 2004. Los días que figuran como plazo excedido obedece a que según parámetros establecidos en el sistema, la reclamación no queda resuelta hasta que se reciben los aparatos que se entregan al cliente en reposición. De acuerdo con la legislación vigente la reclamación queda resuelta cuando se alcanza un acuerdo con el cliente para la indemnización de daños.

NOTA I:

El plazo de 10 días se encuentra establecido en el artículo 63 de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución - NTSD.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: RECLAMACIONES

Ref.: COM-562
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

MEMORANDO SEGUIMIENTO DE RECLAMACIONES

1. Introducción y actividades

En este memorando se documentan las actividades encaminadas a:

- La recepción de reclamos por parte del cliente
- Dar seguimiento oportuno a las reclamaciones ingresadas
- El cierre de las reclamaciones

Asignación de personal e ingreso de reclamos:

Las atribuciones del personal encargado de efectuar los cobros en agencias departamentales incluyen la atención al cliente para la recepción de reclamaciones.

El Módulo de Control de Suministros está diseñado para la captura de datos relacionados con reclamos de clientes.

Al momento de ingresar una reclamación se ingresa al menú de atención al cliente / reclamos ingresando los siguientes datos:

Número de control del usuario NCU
Nombre del cliente
Mes que se reclama
Motivo de la reclamación

La fecha del reclamo queda grabada automáticamente. La fecha en que la reclamación debe quedar resuelta también ha sido predefinida y corresponde diez días después de ingresada, de acuerdo con la legislación vigente.

Seguimiento:

El seguimiento de reclamos se realiza en forma diaria. El responsable de resolver reclamos revisa al inicio de la jornada las reclamaciones pendientes. De acuerdo con su naturaleza procede a generar todas las actividades necesarias para contar con toda la información necesaria para su resolución. Las ordenes de servicio para visitar al cliente se generan y se cierran con la mayor prioridad posible. Al disponer de la información necesaria se procede a resolver en el sistema con todas las actividades que pueden derivarse de las mismas como pueden ser:



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: RECLAMACIONES

Ref.: COM-562
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

- Proceder a eliminar la factura anterior y emitir una nueva
- Emitir notas de crédito por pagos en exceso
- Proceder a citar al cliente para obtener más información

El Módulo ha sido diseñado para informar sobre reclamaciones que están a punto de vencer. Para el efecto genera alertas que figuran en el sistema con colores verde, amarillo y rojo según se aproxima su vencimiento.

2. Trabajo realizado por Auditoria Interna:

- Se efectuaron consultas al día de la revisión sobre las reclamaciones pendientes.
- Se realizó una revisión general del vencimiento de las mismas verificando que ninguna hubiera vencido.
- Se realizó una prueba de la eficiencia con la que las reclamaciones son cerradas.

Ver: Prueba de reclamaciones resueltas en **COM – 560**

3. Conclusiones:

Con base en el trabajo realizado el resultado es satisfactorio.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
AREA: IRREGULARIDADES (FRAUDES)

Ref.: COM-570
Auditado por / fecha: AG/04
Revisado por / fecha: CCG/04

PRUEBA DE FACTURACION DE FRAUDES													
No.	Número de Control de Usuario - NCU	No. aviso	No. Acta de Fraude	Datos del fraude									Situación Encontrada
				Fecha del Reporte de Fraude	Fecha de Visita	Consumo estimado KV/hora	Horas cobradas	Total consumo mensual	Meses cobrados	Total a Cobrar	Tarifa (Con IVA)	Importe cobrado	
				√					√√				
				(a)	(b)	(a) * (b)	(c)	(d)					
1	6454783	FRAUD0620000792	7745740	22-Dic-03	23-Dic-03	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Equipo de medida alterado
2	6583681	FRAUD0620000089	7900417	05-Ene-04	12-Ene-04	8	8	64	6	384	0.71	272.64	Alteración de seguros en contador
3	6471172	FRAUD06200400089	7765406	08-Ene-04	18-Ene-04	8	8	64	6	384	0.71	272.64	Reconexión no autorizada
4	4012947	FRAUD06200800013	4815537	06-Ene-04	8-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Acometida con fraude
5	6578078	FRAUD06200800013	7893693	22-Ene-04	31-Ene-04	7	8	56	6	336	0.71	238.56	Equipo de medida alterado
6	4015534	FRAUD06200400011	4818640	22-Ene-04	28-Ene-04	8	8	64	6	384	0.71	272.64	Alteración de seguros en contador
7	4015630	FRAUD06200400011	4818756	22-Ene-04	30-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Reconexión no autorizada
8	4015535	FRAUD06200400015	4818642	22-Ene-04	25-Ene-04	10	8	80	6	480	0.71	340.80	Reconexión no autorizada
9	4016020	FRAUD06200400785	4819224	17-Ene-04	23-Ene-04	10	8	80	6	480	0.71	340.80	Alteración de seguros en contador
10	4015819	FRAUD06200400785	4818983	11-Ene-04	21-Ene-04	10	8	80	6	480	0.71	340.80	Reconexión no autorizada
11	4015543	FRAUD06200400152	4818652	11-Ene-04	20-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Reconexión no autorizada
12	4015617	FRAUD06200400152	4818740	11-Ene-04	12-Ene-04	7	8	56	6	336	0.71	238.56	Equipo de medida alterado
13	4026521	FRAUD06200400015	4831825	08-Ene-04	14-Ene-04	15	12	180	6	1080	1.21	1,306.80	Aumento de carga sin autorización
14	4023965	FRAUD06200400052	4828758	06-Ene-04	12-Ene-04	14	12	168	6	1008	1.21	1,219.68	Aumento de carga sin autorización
15	4020547	FRAUD06200400052	4824656	18-Ene-04	26-Ene-04	13	12	156	6	936	1.21	1,132.56	Aumento de carga sin autorización
16	4012578	FRAUD06200400050	4815093	19-Ene-04	22-Ene-04	16	12	192	6	1152	1.21	1,393.92	Aumento de carga sin autorización
17	4028378	FRAUD06200400627	4834053	15-Ene-04	21-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Reconexión no autorizada
18	4017240	FRAUD06200400050	4820688	17-Ene-04	27-Ene-04	7	8	56	6	336	0.71	238.56	Equipo de medida alterado
19	4025885	FRAUD06200400627	4831062	24-Ene-04	2-Feb-04	8	8	64	6	384	0.71	272.64	Alteración de seguros en contador
20	4029577	FRAUD06200400447	4835492	23-Ene-04	24-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Reconexión no autorizada
21	4024479	FRAUD06200400447	4829374	26-Ene-04	1-Feb-04	6	8	48	6	288	0.71	204.48	Reconexión no autorizada
22	4031206	FRAUD06200400054	4837447	11-Ene-04	20-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Alteración de seguros en contador
23	4030238	FRAUD06200400054	4836286	11-Mar-04	17-Mar-04	6	8	48	6	288	0.71	204.48	Equipo de medida alterado
24	4025013	FRAUD06200400476	4830016	11-Ene-04	19-Ene-04	8	8	64	6	384	0.71	272.64	Equipo de medida alterado
25	4013095	FRAUD06200400476	4815714	09-Ene-04	12-Ene-04	9	8	72	6	432	0.71	306.72	Alteración de seguros en contador

NOTA I:

El artículo 136 del Reglamento de la Ley General de Electricidad otorga el derecho a las empresas Distribuidoras de efectuar cobros en caso se detecten conexiones fraudulentas por parte de los suministros. La legislación no establece los importes a cobrar dejándolos a discreción del Distribuidor.

Políticas para el cobro de fraudes:

- (a) Este consumo se obtiene con base a medición realizada en presencia del cliente.
- (b) Se cobran 8 horas para residencial y 12 para comercios.
- (c) Se asume que el cliente ha estado conectado por lo menos en los últimos 6 meses.
- (d) Se aplican las tarifas correspondientes de acuerdo con el pliego tarifario para consumos de hasta 300 Kv Tarifa Social y para mayores tarifa BTS

√ Extraído de "Reporte de Inspección de Fraudes" generado por el Módulo de Control de Suministros verificando concordancia de datos sin excepción. También se verificó evidencia de la facturación y cobro en cajas.

√√ Se cotejó pliego tarifario vigente a la fecha de la detección y facturación.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: IRREGULARIDADES (FRAUDES)

Ref.: COM-571
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

PRUEBA DE FRAUDES PENDIENTES DE INSPECCION

No.	Número de Control de Usuario - NCU	No. aviso	No. Acta de Fraude	Datos del fraude			
				Fecha del Reporte de Fraude	Fecha de Consulta	Días transcurridos sin resolver	Situación Reportada
				√			
1	6132044	AVIFRAUD062345	Pendiente	11-Dic-03	21-Feb-04	72	Contador aparenta alteración
2	6254497	AVIFRAUD062123	Pendiente	02-Ene-04	21-Feb-04	50	Seguros rotos
3	6147613	AVIFRAUD062125	Pendiente	02-Ene-04	21-Feb-04	50	Disco doblado
4	3812300	AVIFRAUD062133	Pendiente	02-Ene-04	21-Feb-04	50	Seguros de otro color
5	6249174	AVIFRAUD062136	Pendiente	22-Ene-04	21-Feb-04	30	Conexión desde el poste
6	3814757	AVIFRAUD062145	Pendiente	22-Ene-04	21-Feb-04	30	Seguros rotos
7	3814849	AVIFRAUD062139	Pendiente	24-Ene-04	21-Feb-04	28	Seguros de otro color
8	3814758	AVIFRAUD062142	Pendiente	25-Ene-04	21-Feb-04	27	Contador aparenta alteración
9	3815219	AVIFRAUD062144	Pendiente	26-Ene-04	21-Feb-04	26	Contador aparenta alteración
10	3815028	AVIFRAUD062148	Pendiente	27-Ene-04	21-Feb-04	25	Contador aparenta alteración

NOTA I:

El artículo 136 del Reglamento de la Ley General de Electricidad otorga el derecho a las empresas distribuidoras de efectuar cobros en caso se detecten conexiones fraudulentas por parte de los suministros. La legislación no establece plazos para efectuar las inspecciones de supuestos fraudes y efectuar los cobros respectivos con lo cual el derecho a cobrar estos fraudes no ha prescrito.

- (a) Se observó que no se ha dado la celeridad necesaria al cierre de ordenes de servicio que corresponden a presunto fraude. El departamento comercial debe asignar los recursos necesarios para dar prioridad al cierre de este tipo de órdenes tomando en cuenta la pérdida de energía que las conexiones anómalas implican.
- √ Datos extraídos del "Reporte de Fraudes NO Inspeccionados" generado por el Módulo de Control de Suministros verificando concordancia de los mismos sin excepción.



DEPARTAMENTO: COMERCIAL
 FECHA DE AUDITORIA: 31/12/03
 AREA: RESUMEN DE HALLAZGOS

Ref.: COM-601
 Auditado por / fecha: AG/04
 Revisado por / fecha: CCG/04

5. 4 Cédula de resumen de hallazgos

REF. PT	Título / Breve descripción	Área
COM - 501 b)	Diferencias entre módulo de contabilidad y finanzas y módulo de control de suministros Finalizar la investigación de las diferencias detectadas y entre ambos módulos y proceder a su registro contable.	Estados financieros
COM - 543	Tomando en cuenta el estudio de cobrabilidad, es necesario incrementar la reserva para cuentas incobrables en Q 1,100,000.	Estados financieros
COM - 542	Gestión de cheques rechazados: No se está efectuando una oportuna gestión No existe una normativa para la recuperación No existe personal asignado a esta tarea	Control Interno y Normas
COM - 510	No se ha suscrito contrato en algunos expedientes de altas de clientes.	Aspectos Regulatorios
COM - 510	El plazo entre la solicitud de suministro del cliente y la inspección de sus instalaciones establecido en 10 días, se ha excedido.	Operaciones
COM - 521	La mala calidad en la lectura provoca la necesidad de efectuar correcciones a la facturación. Debe mejorarse la calidad de las lecturas.	Operaciones
COM - 532	Debe darse más seguimiento a la resolución de errores en facturación, tomando en cuenta que la no resolución implica el atraso en el cobro de energía consumida.	Operaciones
COM - 543	Se debe fortalecer la actividad de cierre de ordenes de corte después de 60 días de vencimiento de la deuda.	Operaciones
COM - 550 COM - 571	Debe fortalecerse la capacidad operativa de las agencias para el cierre de ordenes de servicio (cortes, revisiones de corte) y conexiones nuevas, presunto fraude, etc.	Operaciones

CAPITULO VI

**6. INFORME DE AUDITORIA INTERNA
RESULTADO DE LA REVISION EFECTUADA AL
CICLO COMERCIAL DE LA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA
ELECTRICA, S. A. – DEESA
POR EL PERIODO COMPRENDIDO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003**

DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA:

Auditoria del Departamento Comercial

FECHA DE LA AUDITORIA:

31 de diciembre de 2003

FECHA DEL INFORME:

25 de febrero de 2004

CONTENIDO	<u>Página</u>
Información básica	2
Resumen de aspectos principales	3
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	
Estados financieros	4
Control Interno y Normas	5
Entorno Regulatorio	6
Operativa	8
Anexos	11

Dirigido a:

La auditoria del Departamento Comercial se realiza con base en el plan anual de auditoria del Departamento de Auditoria Interna. Como usuarios principales de este informe están:

Ing. Carlos Gómez	Gerente General
Ing. Pedro Pérez	Gerente del Departamento Comercial

La distribución de este informe a terceras partes está restringida y debe ser acordada entre el responsable de auditoria interna y los usuarios principales del mismo.

Introducción:

Este informe reporta los hallazgos resultantes de la auditoria realizada al Departamento Comercial por parte del Departamento de Auditoria Interna.

La auditoria se realizó sobre la información operativa y contable por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2003.

El trabajo de campo fue realizado del 15 de enero al 15 de febrero de 2004. El cierre del trabajo y elaboración del informe se realizaron entre el 15 y el 23 de febrero de 2004.

Los objetivos de esta revisión fueron:

- Evaluar los procedimientos operativos y controles internos existentes, así como el grado de cumplimiento de los mismos.
- Evaluar la estructura organizativa del Departamento y su compromiso con respecto a los aspectos de cumplimiento y control relacionados con el Ciclo Comercial.
- Evaluar la calidad y suficiencia de la información para asegurar la adecuada toma de decisiones y un suficiente grado de control, tanto de la información empleada por el Departamento como la remitida a otras áreas, relacionada con el Ciclo Comercial.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la Normativa de la empresa relacionada con el Ciclo Comercial.
- Evaluar el grado de cumplimiento en contenido y forma con la información requerida por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica – CNEE (ente regulador).
- Evaluar las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia para el control de tareas centralizadas como: Recuperación de deuda, cobros, etc.

Antecedentes:

El Departamento Comercial es responsable de la ejecución y supervisión de las actividades que conforman el ciclo comercial. Estas son la lectura, la facturación y el cobro. Los procedimientos para realizar estas actividades son elaborados en las oficinas centrales y son comunicados a los responsables del área comercial en el interior de la República, donde se encuentran los clientes de la empresa. La empresa posee 20 agencias departamentales donde son ejecutadas: la lectura de suministros, la entrega de facturas y el cobro de las mismas en agencias existentes para ese efecto.

DEPARTAMENTO AUDITADO: COMERCIAL**RESUMEN DE ASPECTOS PRINCIPALES****ESTADOS FINANCIEROS**

- A la fecha está pendiente de investigación y depuración una diferencia de Q 419,102, existente entre el Módulo de Control de Suministros MSC y el Módulo de Contabilidad y Finanzas. Por lo tanto se desconoce el efecto de dicha diferencia en los estados financieros al 31 de diciembre de 2003.
- Al 31 de diciembre de 2003 existe una insuficiencia en la reserva para cuentas incobrables de Q 1,100,000. Si se hubiera incrementado la reserva a esa fecha, los resultados de operación hubieran disminuido en esa cifra.

CONTROL INTERNO Y NORMAS

- El Departamento Comercial debe establecer una Normativa que establezca todas las directrices a seguir para la recuperación de deuda por concepto de cheques rechazados.

ENTORNO REGULATORIO

- Con relación al cumplimiento regulatorio con el Decreto 93-96 Ley General de Electricidad y su Reglamento y con las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, que son de observancia obligatoria para la distribuidora, los resultados de las pruebas de auditoría realizadas, revelaron que la empresa ha cumplido con todos los requerimientos establecidos que se relacionan directamente con el Ciclo Comercial. A la fecha únicamente deben establecerse procedimientos que aseguren que se suscriben todos los contratos para clientes nuevos, según lo requiere el Reglamento de la Ley General de Electricidad.

OPERATIVA

- En altas de suministros deben realizarse esfuerzos para cumplir con el plazo interno de 10 días transcurridos entre la solicitud del cliente y la inspección de sus instalaciones. Así mismo debe evaluarse la necesidad de recursos en cada agencia para incrementar la capacidad operativa en el cierre de ordenes relacionadas con corte de servicio, revisiones de corte y presunto fraude.
- Debe elaborarse un plan de auditorías de campo que permitan verificar que las lecturas de contadores cumplen con estándares de calidad establecidos por el departamento.
- Deben reducirse los plazos para la investigación de errores en facturación considerando que posponer la facturación al mes siguiente implica el atraso en el cobro de energía.
- El departamento comercial debe fortalecer la capacidad operativa de las agencias comerciales con el objetivo de hacer efectivo el corte de suministros inmediatamente después de vencidas dos o más facturas.

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

1. ESTADOS FINANCIEROS

1.1 Efecto de diferencias entre Módulo de Contabilidad y Finanzas y el Módulo de Control de Suministros

En la revisión de la información financiera se comparó el saldo de las Cuentas por Cobrar según el Módulo de Control de Suministros – MCS y el saldo contable al 31 de diciembre de 2003. Se detectó que a esa fecha existe una diferencia de la siguiente manera:

Descripción	Saldo
Saldo según MCS	Q 16,503,740
Saldo según MCyF	<u>16,084,638</u>
Diferencia	<u><u>Q 419,102</u></u>

Estas diferencias se han arrastrado de períodos anteriores y varían mensualmente. A la fecha no se han realizado investigaciones con el objetivo de que las mismas sean regularizadas.

El área de Contabilidad y Finanzas y el Departamento Comercial deben realizar la investigación del origen de las diferencias y proceder a su regularización afectando las cuentas contables correspondientes.

1.2 Insuficiencia en la reserva para cuentas incobrables

Al efectuar la auditoría se efectuó una revisión detallada de la antigüedad de la cartera de clientes. Como parte de la revisión se consideró la probabilidad de recuperación de los saldos tomando en cuenta la antigüedad y el estado del suministro.

Al efectuar el análisis se determinó una insuficiencia en la reserva para cuentas de recuperación dudosa integrada de la siguiente manera.

Descripción	Importe
Reserva para cuentas incobrables al 31-Dic-03	Q 2,100,000
Reserva para cuentas incobrables necesaria como resultado del análisis	<u>3,200,000</u>
Insuficiencia en la reserva al 31-Dic-03	<u><u>Q (1,100,000)</u></u>

Debido a que a la fecha el cierre contable ha finalizado, la gerencia de Contabilidad y Finanzas efectuará el ajuste correspondiente incrementando la reserva para cuentas incobrables al 31 de marzo de 2004.

2. CONTROL INTERNO Y NORMAS

2.1 Proceso de recuperación de cheques rechazados

Como parte de la revisión, se examinó la cuenta por cobrar que se origina por cheques que resultan rechazados. Se observó que dicho saldo al 31 de diciembre de 2003 se encuentra adecuadamente integrado y que asciende a Q 83,025.

Se evaluó el riesgo de recuperación de estos saldos determinando que los mismos corresponden a clientes que cuentan con el servicio de energía. Adicionalmente dichos cheques han sido rechazados en el mes diciembre.

Sin embargo se detectaron las siguientes deficiencias:

- No se está efectuando una gestión inmediata de recuperación para todos los cheques. Para algunos, las agencias departamentales deben realizar consultas al departamento comercial sobre el proceder para la recuperación.
- No existe una norma que resuma las directrices a seguir para cada rechazo puntual, provocando que aunque se localice al cliente no se tenga claro qué procede para hacer efectivo el cobro.
- Las tareas de recuperación no están asignadas a un gestor de cobros.

El Departamento Comercial debe realizar las actuaciones en el sentido de:

- Agilizar la recuperación de los cheques que a la fecha cuentan con algún grado de atraso. En caso de que correspondan a pagos de clientes con más de dos meses de deuda debe procederse a generar los cortes.
- Elaborar una normativa que determine todas las directrices a seguir para cada caso de rechazo.
- Evaluar la necesidad y conveniencia de asignar la tarea de recuperación a un gestor de cobro. Dichas tarea debiera incluir la visita al cliente cuyo pago resulte rechazado.

3. ENTORNO REGULATORIO

3.1 Verificación de cumplimiento regulatorio

Como parte de la auditoría del ciclo comercial, se evaluó el cumplimiento regulatorio por parte de la Distribuidora con todo el marco vigente que incluye el Decreto 93-96 Ley General de Electricidad, el Reglamento de la ley y de forma específica las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD, recopiladas en la Resolución 9-99 emitida por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (ente regulador). A continuación se incluye un resumen de los aspectos evaluados y de los resultados obtenidos:

Base Legal	Requerimiento	Resultados de la verificación
Art. 10	Requiere que todo Distribuidor disponga de un sistema auditable que permita la plena identificación del Usuario y todas las incidencias asociadas al mismo.	El Módulo de Control de Suministros – MCS cumple los requerimientos de información.
Art. 11	Requiere que todo Distribuidor disponga de un Sistema de Control de Solicitudes y Reclamos del Usuario auditable que permita el seguimiento a ambas actividades.	El Módulo de Control de Suministros – MCS incluye estos sub-módulos.
Art. 12	Las obligaciones del Distribuidor relacionadas con el Ciclo Comercial quedan establecidas de la siguiente manera:	
	d. Actualizar, cada seis meses, e informar a la Comisión, el listado de los Grandes Usuarios e información relacionada.	La información ha sido enviada oportunamente.
	f. Pagar a sus Usuarios las Indemnizaciones que correspondan, acreditándolas en la facturación inmediatamente posterior al período de control.	A la fecha la empresa no ha sido sujeta al pago de indemnizaciones.
	g. Pagar a la Comisión, el importe de las sanciones y/o multas que ésta le imponga.	A la fecha la empresa no ha sido sujeta al pago de indemnizaciones.
	h. Proveer a sus Usuarios la información que se refiere a sus obligaciones, el Marco Legal y toda la información operativa.	El requerimiento se ha cumplido de forma satisfactoria
	i. Dentro del mes siguiente al Período de Control de la Calidad del Producto y de los Servicios Técnico y Comercial, para el Sistema correspondiente, entregar información relacionada con indicadores de calidad.	Se verificó el envío íntegro y oportuno envío de los indicadores requeridos correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2003.

Base Legal	Requerimiento	Resultados de la verificación
	j. Suscribir con los Usuarios, los contratos de compra-venta de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad, su Reglamento y estas Normas; indicando claramente la Potencia contratada por el Usuario, cuando corresponda;	Algunos contratos no han sido suscritos según este requerimiento. Ver inciso 3.2 de este informe.
	k. Emitir las facturas que cumplan con lo estipulado en las leyes del país, incluyendo el cumplimiento con los pliegos tarifarios aprobados por la Comisión;	Se examinaron las facturas. Se verificó el cumplimiento fiscal y tarifario.
	m. Notificar al Usuario que tenga pendiente el pago del servicio de distribución final de dos o más facturaciones, la fecha a partir de la cual se procederá al corte inmediato del servicio de energía eléctrica.	Se verificó que las facturas incluyen ésta información.
Art. 64	Las tolerancias sobre los índices o indicadores son las siguientes: Porcentaje de Reclamos o Quejas: $\leq 5\%$	La compañía se encuentra en el índice tolerable.
Art. 64	Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos o Quejas: ≤ 10 días	El plazo medio de resolución es de 8 días.
Art. 69	Tolerancias para la Atención al Usuario. Conexión de Nuevos Servicios o ampliación de Potencia Contratada, que no requieren modificación de la red. 30 días, máximo. Reconexiones. El Distribuidor estará obligado a conectar el servicio dentro de un plazo máximo de 24 horas.	Con base en pruebas efectuadas se verificó el cumplimiento con el plazo establecido. Las reconexiones se realizaron en el plazo establecido.
Art. 69	Facturación errónea. Los reclamos por posibles errores de facturación, incluyendo la lectura de los medidores, deberán quedar resueltos en la próxima factura emitida.	Con base en las pruebas realizadas se verificó el cumplimiento con el requerimiento.
Art. 71	Indemnizaciones por incumplimiento en la Atención al Usuario. El Distribuidor deberá indemnizar a los Usuarios afectados al mes siguiente de haber presentado el reclamo.	Con base en las pruebas realizadas, la empresa ha cumplido con los indicadores solicitados con lo cual no ha incurrido en sanciones.

3.2 Suscripción de contratos con clientes

Como parte de la revisión se examinó la documentación que se obtiene y / o elabora en el caso de nuevos clientes. Se observó que en las altas de suministros no se han suscrito algunos contratos con clientes nuevos.

Al respecto el artículo 69 del Reglamento de la Ley General de Electricidad indica que "todo usuario que solicite un suministro eléctrico deberá firmar un contrato con el Distribuidor el cual deberá estar de acuerdo con las normas de servicio propias de cada Distribuidor. Estas normas serán aprobadas por la Comisión [CNEE]....."

A este respecto las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica – CNEE, obligan al Distribuidor a suscribir un contrato informando al suministro sobre las Condiciones Generales del Servicio de Energía.

Sin embargo también **se evaluó el riesgo asociado a la no suscripción de los contratos. Las NTSD no estipulan alguna sanción en caso de que el distribuidor no suscriba dichos contratos.**

El departamento comercial debe considerar la importancia que reviste que el cliente conozca las Condiciones Generales bajo las cuales recibe el servicio y para propósitos de la empresa principalmente que conozca sus obligaciones. Por esto debe asegurar que para todas las altas de clientes se suscribe un contrato que cumple con todos los requisitos legales establecidos en las NTSD.

4. Aspectos de la operativa

4.1 Plazos internos para la inspección de instalaciones

El plazo legal para la conexión de suministros inicia cuando el contrato es suscrito. Sin embargo como una medida de operativa interna, la empresa ha establecido que entre la solicitud del cliente y la visita a su vivienda para revisar si sus instalaciones son adecuadas no deben transcurrir más de 10 días.

Se observó que este plazo no ha sido cumplido en todas las agencias departamentales.

El departamento Comercial debe efectuar una revisión detallada del volumen de actividades tomando en cuenta el volumen de cada agencia departamental y proceder a efectuar los cambios organizativos necesarios con el objetivo de mantener un nivel adecuado de atención al cliente. Este análisis debiera incluir también el incremento en la capacidad operativa de algunas ordenes de servicio cuya eficiencia en el cierre es susceptible de ser mejorada. Las mismas se presentan a continuación:

- Cortes (ver punto 4.4 de este informe)
- Revisiones de corte
- Presunto fraude

4.2 Calidad en las lecturas

Como parte de la auditoria se revisó la tipología de los errores de lectura. Como resultado de la revisión se determinó que los errores de lectura se originaron por falta de calidad en las mismas. Los lectores no visitaron las viviendas o no efectuaron indagaciones adicionales sobre el estado de los suministros. También existieron lecturas erróneas. Estas situaciones fueron confirmadas al generar una orden y efectuar una visita adicional al suministro.

El área de atención a suministros debe elaborar un plan para efectuar auditorias de la calidad de lecturas que se traen del campo. Las auditorias deben realizarse preferentemente sorpresivas y deben medir el porcentaje de las lecturas erradas sobre las lecturas realizadas estableciendo un margen de error permitido. El plan de auditorias deberá cubrir en un tiempo razonable a todos los lectores existentes.

4.3 Cierre de ordenes de servicio por errores de facturación

Se examinó el oportuno cierre de las anomalías pendientes de resolver por facturaciones incorrectas. Se verificó que existen ordenes de servicio que no han salido al campo para su cierre debido a que el área de Atención a Suministros no las ha considerado en la planeación diaria.

La legislación vigente otorga un plazo de 30 días para la resolución de este tipo de ordenes. Si no son resueltas en este plazo procede efectuar la facturación sin cobrar consumo alguno, facturando únicamente cargos fijos, alumbrado público y otros cargos que no se deriven de mediciones efectuadas.

El Departamento Comercial debe tomar en cuenta que aunque no existan riesgos regulatorios asociados, el atraso en la resolución de anomalías provoca el atraso en el cobro de energía que ya ha sido distribuida y pagada al proveedor de energía. Por lo tanto este Departamento debe dar todas las directrices necesarias para que agilizar el cierre de este tipo de ordenes.

4.4 Suministros con más de dos facturas vencidas no cortados

Al efectuar el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar se verificó que existen suministros que a la fecha presentan más de dos facturas vencidas y cuyo servicio continúa vigente.

De acuerdo con el artículo 50 de la Ley General de Electricidad el usuario que tenga pendiente el pago del servicio de dos o más facturaciones, previa notificación podrá ser objeto de corte inmediato del servicio por parte del Distribuidor.

De acuerdo con comentarios recibidos, el área de Atención a Suministros pone como prioridad el cierre de las órdenes de Reconexión tomando en cuenta el plazo reducido que la Ley establece para este tipo de ordenes. A la fecha el plazo establecido en este tipo de ordenes se ha cumplido.

Al respecto debe aclararse que, el cierre de este tipo de órdenes tiene impacto en los estados financieros dado que el corte de los suministros tiene como efecto la recuperación de deuda. También debe considerarse que a mayor antigüedad de los saldos la dificultad para recuperarlos también incrementa.

El Departamento Comercial debe elaborar la planificación intensiva del cierre de este tipo de ordenes evaluando la necesidad de contratar personal que inicie una campaña de cortes de suministros en esta situación. En dicha planificación también deben incluirse las siguientes ordenes como prioridad: fraudes, presuntos fraudes, cortes, revisiones de corte.

Comentarios sobre el departamento auditado:

En la realización de esta auditoria y en la discusión del presente informe destacan la colaboración y el grado de compromiso mostrado por el personal del Departamento Comercial que permitieron el cumplimiento de las fechas establecidas. Consideramos que el grado de compromiso mostrado por los responsables del control interno permitirá la implantación adecuada y oportuna de las recomendaciones incluidas en este documento.

César Castellanos
Responsable de Auditoria Interna
Distribuidora de Energía Eléctrica, S. A. DEESA

ANEXO I

BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S. A. - DEESA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003
(en miles de quetzales)

ACTIVOS	
Activos no corrientes	
Propiedades, Planta y Equipo	120,000
Inversiones en empresas asociadas	100
	<u>120,100</u>
Activos corrientes	
Almacenes	8,324
Cuentas por cobrar	
Clientes	16,085
Compañías Relacionadas	4,670
Otras cuentas por cobrar	2,000
Funcionarios y empleados	1,930
Impuestos por cobrar	1,200
	<u>25,885</u>
Reserva para cuentas incobrables	<u>(2,200)</u>
	<u>23,685</u>
Cuentas por liquidar	800
Inversiones	3,610
Caja y Bancos	2,110
	<u>38,529</u>
Total activo	<u><u>158,629</u></u>
Pasivo y patrimonio (NETO)	
Capital autorizado, suscrito y pagado	80,180
Reserva legal	2,500
Ganancias acumuladas	8,320
Ganancias del período	8,743
	<u>99,743</u>
Pasivo no corriente	
Préstamos a largo plazo	20,000
Cuentas por pagar a Compañías Relacionadas	3,201
Obligaciones financieras	6,940
	<u>30,141</u>
Pasivo corriente	
Cuentas por pagar	
Proveedores	9,340
Compañías Relacionadas	4,182
Impuestos por pagar	3,500
Prestaciones laborales	1,738
Otras cuentas por pagar	1,503
	<u>20,263</u>
Préstamos a corto plazo	5,802
Provisión para indemnizaciones	2,680
	<u>28,745</u>
Total pasivo y patrimonio neto	<u><u>158,629</u></u>

El presente Balance de Situación General, fue elaborado y estructurado de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad - NIC No. 1 - Apéndice.

ANEXO II

ESTADO DE RESULTADOS
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S. A. - DEESA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003
(en miles de quetzales)

Ingresos por ventas de energía	36,585
Costo de compra de energía	(21,951)
Margen bruto	14,634
Otros ingresos de operación	5,164
Gastos de personal	(4,878)
Gastos de mantenimiento de red	(3,572)
Otros gastos de operación	(364)
Resultado de operación	10,984
Gastos financieros	(2,422)
Ingresos financieros	3,201
Ganancia antes de impuestos	11,763
Gasto por el impuesto sobre la renta	(3,020)
Ganancia neta del periodo	8,743

El presente Estado de Resultados, fue elaborado y estructurado de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad - NIC No. 1 - Apéndice.

CONCLUSIONES

1. El Contador Público y Auditor que se desempeña en la actividad de la Auditoría Interna está en el escenario ideal para obtener un conocimiento suficiente sobre el negocio en que opera la compañía en la cual labora. Este conocimiento aunado a la independencia que por la naturaleza de su trabajo es requerida le permitirá aportar en la búsqueda de la eficiencia. Para efectuar un trabajo diligente y que colabore en la reducción de la exposición a riesgos asociados a incumplimientos regulatorios el auditor que examina las operaciones de una distribuidora de energía eléctrica, está profesionalmente obligado al conocimiento de la Ley General de Electricidad y su Reglamento así como de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD emitidas por el ente regulador. Esto le permitirá no solo identificar riesgos y asociarlos a contingencias de tipo monetario al momento de efectuar su revisión sino le permitirá aportar en la toma de decisiones previniendo la exposición a dichos riesgos.
2. El auditor interno utiliza su conocimiento del negocio, de las operaciones de este y del marco regulatorio en que la compañía opera con el objetivo principal de determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de sus pruebas de auditoría. Debe considerarse también que una distribuidora de energía eléctrica que se encuentra sujeta a regulaciones específicas contenidas en la Ley General de Electricidad y su Reglamento y en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD, relacionadas con requerimientos de información periódica y plazos para la conexión de suministros y otros indicadores de eficiencia, está más expuesta a incumplimientos, si el auditor no cuenta con un documento que compile y resuma las normas, las tolerancias y los plazos establecidos, con todo detalle. Por esto resulta de utilidad que el auditor interno cuente con un documento que incluya de forma lógica y comprensible todos requerimientos establecidos el marco normativo mencionado.

3. Las Compañías que operan en el mercado de electricidad han quedado sujetas a regulaciones específicas desde 1996. En el caso específico de una empresa distribuidora, la Ley General de Electricidad y su Reglamento, y las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD, establecen requerimientos específicos para actividades relacionadas con la atención a usuarios, plazos de conexión y reconexión a clientes, plazos para resolver reclamos y otros indicadores de eficiencia, que deben ser ampliamente conocidos por el personal que labora en el departamento comercial, por ser ellos los responsables directos de su cumplimiento.
4. El Contador Público y Auditor es responsable de verificar el cumplimiento con leyes, reglamentos y normas que le son de aplicabilidad a la empresa que audita. Cuando se desempeña como auditor interno, también es responsable de buscar la eficiencia operativa y la adecuada utilización de los recursos. El marco normativo existente para una distribuidora de energía eléctrica que incluye la Ley General de Electricidad y su Reglamento y de forma específica las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, establece indicadores de calidad, plazos de conexión, requerimientos de información operativa, los cuales son de observancia obligatoria y que al incumplirse obligan a la distribuidora al pago de sanciones tanto la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (ente regulador) como a los usuarios. La observancia rigurosa de los requerimientos legales redundará en beneficios desde dos puntos de vista: 1) Reduce el riesgo de la imposición de multas y sanciones por parte del ente regulador derivadas de la falta de cumplimiento con índices de tolerancia establecidos en el marco normativo vigente, e 2) Incrementa la eficiencia operativa y el proceso de servicio al cliente, incrementando los resultados y mejorando la imagen de la empresa.
5. El presente trabajo alcanza los objetivos establecidos en el plan de investigación en cuanto a que analiza y evalúa los requisitos de cumplimiento de una distribuidora de energía eléctrica relacionados con el ciclo comercial, establecidos en el Decreto 93-96 Ley General de Electricidad y su Reglamento y las Normas Técnicas del Servicio de Distribución como marco normativo vigente. Adicionalmente fue posible verificar su

cumplimiento en un caso práctico que siguiendo la metodología de la auditoría interna finaliza con la emisión de un informe que incluye una aseveración sobre el cumplimiento regulatorio y otros asuntos considerados de relevancia desde el punto de vista de auditoría, para ser reportados en dicho documento. El logro de los objetivos planteados confirma también la hipótesis formulada en el plan de investigación respecto a que el auditor debe poseer un amplio conocimiento de todos los aspectos normativos relacionados con el ciclo comercial de una distribuidora de energía eléctrica al momento de realizar la auditoría, para cumplir con estándares profesionales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Contador Público y Auditor que tiene como responsabilidad la administración de un departamento de auditoría y la administración de personal, en una distribuidora de energía eléctrica, que investigue y se documente a profundidad acerca del Decreto 93-96 Ley General de Electricidad y su Reglamento, y las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, que constituyen su marco regulatorio. Esto le permitirá no solo identificar riesgos y asociarlos a contingencias de tipo monetario al momento de efectuar su revisión de la distribuidora, si no le permitirá aportar en la toma de decisiones previniendo la exposición a dichos riesgos. Su conocimiento profundo y actualizado del marco normativo mencionado, junto con una educación continuada, son indispensables en el proceso de evaluación de riesgos y contingencias derivadas de incumplimientos.
2. Se recomienda al Contador Público y Auditor que se desempeña como auditor interno en una distribuidora de energía eléctrica, elaborar y mantener actualizado un documento que incluya con todo detalle, los requerimientos de reportes e indicadores operativos que deben cumplirse de acuerdo con la Ley General de Electricidad y su Reglamento, y las Normas Técnicas del Servicio de Distribución. Esto le permitirá documentar que ha realizado una evaluación sobre cada uno de los requerimientos basados en el marco normativo existente mencionado, incluyendo sus indicadores de medición, las tolerancias permitidas y las sanciones a que está expuesta su empresa en caso de incumplimiento.
3. El marco normativo existente para las empresas Distribuidoras y específicamente en el ciclo comercial de éstas, establece requerimientos de reporte, e índices de calidad para actividades relacionadas con la atención a clientes. Se recomienda a las empresas distribuidoras que el personal responsable de la ejecución de las actividades de conexión

y reconexión de suministros, atención de reclamaciones y otras actividades reguladas por las Normas Técnicas de Servicio de Distribución, reciba adecuada capacitación y actualización relacionadas con la normativa existente adaptando los contenidos de la misma a la actividad puntual que cada empleado realiza, con el objetivo de que éstos se involucren en la eficiente ejecución de sus tareas, reduciendo con esto riesgos de incumplimiento.

4. Se recomienda a las empresas distribuidoras de energía eléctrica utilizar los requerimientos, indicadores, índices de tolerancia e información operativa, establecidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución – NTSD, emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, como indicadores de desempeño y medición interna, en las actividades del ciclo comercial, ya que la observancia de los mismos además de que reduce de forma directa el riesgo de incurrir en multas y sanciones derivadas de incumplimiento a la legislación vigente, también incrementa la eficiencia operativa de la empresa y colabora en el proceso de atención al cliente.

BIBLIOGRAFIA

1. Comisión Nacional de Energía Eléctrica - Resolución CNEE 09-99 Normas Técnicas del Servicio de Distribución – 1999 – 31 páginas
2. Comisión Nacional de Energía Eléctrica - Resolución CNEE 47-99 Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución – 1999 – 52 páginas.
3. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría – NIAS – Normas Internacionales de Auditoría – 475 páginas
4. Congreso de la República de Guatemala Código de Comercio Decreto 2-70 – 480 páginas
5. Congreso de la República de Guatemala - Decreto Legislativo 93-96- Ley General de Electricidad -17 páginas.
6. Goxens, A. – Enciclopedia de la Contabilidad - Grupo Editorial Océano – Tercera Edición – 1998 – 400 páginas.
7. Grupo Editorial Océano – MacGrawHill - Enciclopedia de la Auditoria - 1315 páginas.
8. Instituto de Auditores Internos EUA – Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna IIA 2003 – 22 páginas.
9. Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – Declaraciones sobre Normas de Auditoria.

10. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores IGCPA - Guías de Auditoria Interna —1995 - 4 Tomos – 105 páginas.
11. International Accounting Standards Board – IASC – Normas Internacionales de Contabilidad 2001 – 1799 páginas.
12. Presidente de la República de Guatemala - Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad. - 40 páginas.
13. Presidente de la República de Guatemala - Acuerdo Gubernativo 299-98 Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista.
14. Sitio de internet www.cnee.gob.gt
15. Sitio de Internet www.theiia.org
16. Sopena - Diccionario Enciclopédico Ilustrado - 5 Tomos – 4,616 páginas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administrador del mercado mayorista - AMM	Ente creado por el Decreto 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, cuyas funciones son: la coordinación de la operación, el establecimiento de precios de mercado de corto plazo y garantizar la seguridad y el abastecimiento de energía eléctrica.
Agentes del mercado mayorista	Son los generadores, comercializadores, distribuidores, importadores, exportadores y transportistas cuyo tamaño supere el límite establecido en el reglamento de la Ley General de Electricidad.
Comercializador	Es la persona, individual o jurídica, cuya actividad consiste en comprar y vender bloques de energía eléctrica con carácter de intermediación y sin participación en la generación, transporte, distribución y consumo.
Comisión nacional de energía eléctrica – CNEE	Entidad creada por el Decreto 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, cuya función principal es emitir las normas técnicas relativas al sub sector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.
Desbalance de tensión	El desbalance de tensión se determina sobre la base de comparación de los valores eficaces de tensión de cada fase, medidos en el punto de entrega y registrados en cada intervalo de medición. Este índice está expresado como un porcentaje
Distribuidor	Es la persona, individual o jurídica, titular o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.

Generador	Es la persona, individual o jurídica, titular o poseedora de una central de generación de energía eléctrica, que comercializa total o parcialmente, su producción de electricidad.
Gran usuario	Es un consumidor de energía cuya demanda de potencia excede 100 kilovatios (kW). El gran usuario no estará sujeto a regulación de precio y las condiciones de suministro serán libremente pactadas con el distribuidor o con cualquier otro suministrador.
Kilovatios – Kw	Unidad de medida que acumula mil vatios, que es la forma en que se mide la potencia un potencia de un vatio equivale a un julio (diez millones de ergios) por segundo. La potencia viene indicada por el producto de la diferencia de potencial media en voltios y la intensidad de la corriente medida en amperios.
Mercado Mayorista	Es el conjunto de operaciones de compra y venta de bloques de potencia y energía que se efectúan a corto y a largo plazo entre agentes del mercado.
Módulo de contabilidad y finanzas - MCyF	Sistema computarizado utilizado para el registro y procesamiento de hechos contables.
Módulo de control de suministros – MCS	Sistema computarizado utilizado para la captura y mantenimiento de la información relacionada con los clientes y sus suministros.
Normas técnicas del servicio de distribución – NTSD	Conjunto de normas emitidas por la comisión nacional de energía eléctrica que establecen derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio eléctrico de distribución.

Número de control del usuario – NCU	Número inequívoco asignado a cada suministro existente.
Pérdidas medias de distribución	Corresponde a las pérdidas técnicas originadas naturalmente por el hecho de transportar la energía eléctrica a través de la red de transmisión y distribución, la media se establece de acuerdo con las condiciones del mercado.
Pliego tarifario	Documento que incluye las tarifas aprobadas por el ente regulador que deben ser aplicadas por períodos de cinco años a clientes que corresponden al mercado sujeto a regulación según lo establece la Ley General de Electricidad.
Servicio de distribución final	Es el suministro de energía eléctrica que se presta a la población, mediante redes de distribución, en condiciones de calidad de servicio y precios aprobados por la Comisión.
Sistemas de distribución	Es el conjunto de líneas y subestaciones de transformación de electricidad, destinadas a efectuar la actividad de distribución y que funcionen a los voltajes que especifique el reglamento.
Sistema eléctrico nacional	Es el conjunto de instalaciones, centrales generadoras, líneas de transmisión, subestaciones eléctricas, redes de distribución, equipo eléctrico, centros de carga y en general toda la infraestructura eléctrica destinada a la prestación del servicio, interconectados o no, dentro del cual se efectúan las diferentes transferencias de energía eléctrica entre diversas regiones del país.
Sistema nacional interconectado	Es la porción interconectada del sistema eléctrico nacional.

Suministro	Persona que cuenta con una acometida eléctrica y que es usuario del servicio.
Transportista	Es la persona, individual o jurídica, poseedora de instalaciones destinadas a realizar la actividad de transmisión y transformación de electricidad.
Valor agregado de distribución - VAD	El VAD corresponde al costo medio de capital y operación de una red de distribución de una empresa eficiente de referencia, operando en un área de densidad determinada. Contempla al menos las siguientes componentes básicas: 1) Costos asociados al usuario, 2) pérdidas medias de distribución y 3) costos de capital, operación y mantenimiento asociados a la distribución.