

Legajo

Resumen

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL**

N°	CONTENIDO DEL LEGAJO RESUMEN	REF. P/T
1	INFORME EJECUTIVO	LR/1
2	INFORME DE AUDITORIA	LR/2

RESÚMEN EJECUTIVO

Entidad: Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”

REF. REMISIÓN DEL RESÚMEN EJECUTIVO

Se decidió practicar una Auditoría Especial de los Ingresos por Venta de Energía Eventual a Servicios Eléctricos Tarija (SETAR), por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012. En cumplimiento al Convenio Interinstitucional entre Servicios Eléctricos Tarija (SETAR), y la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho-Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Efectuamos la auditoría de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental y las Normas de Auditoría Especial emitidas por la Contraloría General del Estado, y la evidencia obtenida surgió del análisis de documentos proporcionados por la entidad, y otros procedimientos de auditoría.

El objetivo de la presente auditoría ha sido expresar una opinión independiente sobre si el proceso de la Venta de Energía Eventual se enmarcó en base a Disposiciones y Reglamentos Internos de la entidad, así también si las recaudaciones de dicho ingreso han sido registradas de acuerdo a Normas Básicas de Contabilidad Integrada.

El objeto de la presente auditoria fue la revisión de toda la documentación que reveló y sustentó las transacciones realizadas emergentes al proceso por “Venta de Energía Eventual”; correspondiente al segundo semestre de la gestión 2012.

El trabajo se efectuó de acuerdo a Normas de Auditoria Gubernamental (NAG), sustentando el mismo con evidencia documental obtenida de la propia entidad. Así mismo el Alcance del presente trabajo abarcó el análisis del proceso de la Venta de Energía Eventual realizada por el Departamento de Gerencia Comercial de “SETAR”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012,

Como resultado de la Auditoria Especial de Ingresos a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija SETAR – Gerencia Comercial, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012, han surgido observaciones sobre diversos aspectos relativos a los procedimientos administrativo y de Control Interno, que se considera oportuno informar para conocimiento y acción correctiva inmediata por parte de las autoridades.

- 1. FALTA DE APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES.**
- 2. FALTA DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ENERGÍA EVENTUAL.**
- 3. INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE SOLICITUD DE ENERGÍA EVENTUAL.**
- 4. CONTRATOS VENCIDOS.**
- 5. INCORRECTO COBRO POR VENTA DE ENERGÍA.**
- 6. INADECUADA CLASIFICACIÓN DE CATEGORÍA.**
- 7. DEPÓSITOS INOPORTUNOS.**
- 8. COMPROBANTES SIN FIRMA.**

En base a los resultados obtenidos en la Auditoría Especial a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR,” efectuado al proceso de Ingreso por “Venta de Energía Eventual”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012, se concluye que los mismos han sido desarrolladas de manera regular con relación a las normas y disposiciones tanto internas como externas; (Ley 1604, ley 1178, D.S. 26302), que regulan al proceso de la Venta de Energía Eventual, con excepción de las deficiencias identificadas en el desarrollo del examen descritas en los papeles de trabajo y presentada a consideración de la Gerencia General de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”.

INFORME DE AUDITORÍA N° 002/2013

A: Lic. Franz Tejerina Mogro
GERENTE GENERAL DE SETAR

DE: Pamela Franco Churqui
Dalia Rivera Bejarano
Soledad Mirdes Valdez Gutiérrez
EQUIPO DE AUDITORÍA

REF: REMISIÓN DE AUDITORÍA ESPECIAL N° 002/2013 SOBRE VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL

FECHA: Tarija, 11 de noviembre, 2013

I. ANTECEDENTES, OBJETIVO, OBJETO, ALCANCE Y METODOLOGÍA

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. Naturaleza y Objetivo del Trabajo de Auditoría

El presente trabajo de Auditoría Especial sobre la Venta de Energía Eventual surge en cumplimiento al convenio interinstitucional suscrito en Fecha 3 de Mayo del 2013 entre la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) y la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho representada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Carrera de Contaduría Pública como práctica de Taller de Profesionalización para optar al grado de licenciatura.

1.1.1 Objeto:

El objeto de la presente auditoria fue la revisión de toda la documentación que reveló y sustentó las transacciones realizadas emergentes al proceso por “Venta de Energía Eventual”; correspondiente al segundo semestre de la gestión 2012.

1.1.2 Objetivo General

El objetivo de la presente auditoria ha sido expresar una opinión independiente sobre:

- ✚ Si el proceso de la Venta de Energía Eventual se enmarcó en base a Disposiciones y Reglamentos Internos de la entidad.
- ✚ Y si las recaudaciones de dicho ingreso por la Venta de Energía Eventual han sido registradas de acuerdo a Normas Básicas de Contabilidad Integrada.

1.2. Alcance del examen

El trabajo se efectuó de acuerdo a Normas de Auditoria Gubernamental (NAG), sustentando el mismo con evidencia documental obtenida de la propia entidad. Así mismo el Alcance del presente trabajo abarcó el análisis del proceso de la Venta de Energía Eventual realizada por el Departamento de Gerencia Comercial de “SETAR”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012,

1.3. Metodología

Para el logro de los objetivos de la auditoria, las técnicas y procedimientos que fueron aplicadas para la obtención de evidencia son:

- ✚ Recopilación de la información de fuente interna y externa de la Empresa a través de indagaciones, confirmaciones y análisis.
- ✚ Entrevistamos a funcionarios relacionados con las operaciones ejecutadas, referentes a la supervisión de los trabajos.
- ✚ Revisamos y sustentamos toda la documentación como ser: comprobante, mayores y auxiliares.

Los resultados obtenidos han sido expuestos en los papeles de trabajo para lo cual se utilizó el programa de auditoria diseñado en función a los ingresos por Venta de Energía Eventual.

II. RESULTADOS DEL EXAMEN

Como resultado de la Auditoria Especial de Ingresos a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija SETAR – Gerencia Comercial, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012, han surgido observaciones sobre diversos aspectos relativos a los procedimientos administrativo y de Control Interno, que se considera oportuno informar para conocimiento y acción correctiva inmediata por parte de las autoridades.

2.1. FALTA DE APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES:

De acuerdo a la revisión efectuada a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, Gerencia Comercial se pudo comprobar que la misma cuenta con un Manual de Funciones donde detalla la función que debe cumplir cada servidor público pero dicho manual no se encuentra aprobado ni actualizado.

NOMBRE DEL DOCUM.	FECHA DE ELABORACIÓN	N° DOCUM. DE APROBACIÓN	N° DOCUM. DE DIFUSIÓN
Manual de Funciones	11/2005	x	x

Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa que aprueba en su título IV Capítulo IV, Art. 35 que hace referencia a etapas de implantación del diseño Organizacional una de estas es la aprobación y difusión del Manual de Organización y Funciones.

Esta situación se da debido a la negligencia por parte de los funcionarios encargados de su elaboración y de su respectiva aprobación del Manual de Funciones.

Esta situación puede ocasionar un inadecuado conocimiento por parte del personal al no conocer específicamente sus funciones dentro de la empresa y realizar su trabajo de manera eficaz. Así mismo puede ocasionar una Responsabilidad Administrativa.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir a los responsables de la elaboración, aprobación e implementación del Manual de Funciones una vez aprobado debe ser difundido para su respectiva aplicación

2.2. FALTA DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ENERGÍA EVENTUAL:

De acuerdo a la revisión efectuada al proceso por la Venta de Energía Eventual de “SETAR”, se pudo evidenciar que el usuario Empresa Constructora SUR PAREDON no cuenta con el formulario de solicitud del servicio de energía eventual,

USUARIO	PROC. N° 2			
	a	b	d	e
Empresa Constructora “SUR PAREDON”	x	✓	✓	✓

Lo observado anteriormente incumple al Manual de Normas y Procedimientos de Energía Eventual, aprobado por la Resolución N° 06/2006 el cual indica que uno de los pasos para acceder al servicio es el llenado del formulario de solicitud.

Esta situación se presentó debido a la falta de Control Interno y Supervisión sobre la utilización inadecuada de dicha norma por parte del responsable de atención al cliente al no exigir el formulario de registro de solicitud.

Lo mencionado anteriormente puede ocasionar distorsión en la información sobre la utilización acerca de los usuarios que utilizan el servicio de venta de Energía Eventual. y la misma no permite saber con exactitud los datos correctos del usuario.

Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruya al Gerente Comercial y por su intermedio al Departamento de Atención al Cliente den cumplimiento al Manual de Normas y Procedimientos que corresponden a la Venta de Energía Eventual.

2.3. INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE SOLICITUD DE ENERGÍA EVENTUAL:

Efectuada la evaluación correspondiente a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”,- Gerencia Comercial sobre el proceso de Venta de Energía Eventual se pudo evidenciar que algunos usuarios no cumplieron parte del proceso de solicitud para acceder al servicio,

N°	NOMBRE	PROCEDIMIENTO N° 2			
		a	b	d	e
1	Delfín Márquez María Lourdes	x	x	x	x
2	Lanza Ramos Mercedes	x	x	x	x

Lo descrito anteriormente incumple al Manual de Normas y Procedimientos aprobado por Resolución N° 11/2006 donde nos da a conocer que todo usuario para adquirir el servicio de Energía Eventual debe cumplir con todo el proceso desde su solicitud.

Esta situación se da debido al manejo o desconocimiento de dicho manual por parte de los responsables del área de atención al cliente encargado de la venta de Energía Eventual.

Esta deficiencia ocasiona que la empresa no cuente con la información correcta y necesaria de los usuarios que adquieren el servicio, la misma no permite saber con exactitud la cantidad de usuarios que acceden al servicio de Energía Eventual.

Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Comercial llamar la atención al área de Atención al Cliente por incumplimiento a normas establecidas en el proceso de Venta de Energía Eventual

2.4. CONTRATOS VENCIDOS:

Durante el examen realizado a la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”- Gerencia Comercial se pudo evidenciar que durante el proceso de solicitud de la Venta de Energía Eventual se constató que algunos de los usuarios que aun siendo beneficiados con el servicio cuentan con contratos vencidos.

Ejemplo:

USUARIO	FECHA DE CONTRATO	OBSERVACIONES
Rojas Hugo	17/06/08	Se pudo evidenciar que ambos contratos se encuentran vencidos y que aún siguen en vigencia.

Lo establecido anteriormente contraviene lo dispuesto en el Manual de Normas y Procedimientos, donde hace referencia que la duración del contrato por Venta de Energía Eventual tiene una duración de 3 meses sin opción a ser renovado.

Esta situación se da debido a la falta de control interno y a la negligencia por parte de los responsables de la elaboración de los respectivos contratos para la Venta de Energía Eventual.

Lo descrito anteriormente resta confiabilidad a la información presentada sobre los usuarios que cuentan con el servicio de Energía Eventual. Así mismo también puede ocasionar una Responsabilidad Administrativa.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial y por su intermedio a los responsables de realizar los debidos contratos para la Venta de Energía Eventual, dando cumplimiento a las Normas mencionadas anteriormente.

2.5 INCORRECTO COBRO POR VENTA DE ENERGÍA:

De acuerdo a la revisión de los cálculos realizados por la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, por la Venta de Energía Eventual se pudo comprobar que los mismos muestran cobros correctos como también incorrectos conforme se demuestra a continuación.

USUARIO	SALDO S/G EMPRESA	SALDO S/G AUD.	DIF.
Ávila Luciana	1503.86.-	1,427.81.-	76.05.-
Romero Hugo	414.44.-	414.78.-	0.34.-
Tapia Feliza	22.68.-	29.37.-	6.69.-
Lanza Mercedes	15.25.-	19.75.-	4.50.-

Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas y Procedimientos de “SETAR”, aprobado por Resolución N° 11/2006 donde establece que el cálculo para el cobro se realizara en base a los datos de la lectura de medidores eventuales y tarifarios vigentes para cada mes.

Esta situación se debe al descuido por parte de los funcionarios encargados de la elaboración de los cálculos al no aplicar los datos correctos de las tarifas establecidas por la Autoridad de Electricidad.

Esta situación puede ocasionar que los ingresos recaudados muestren cobros en exceso y cobros mínimos lo que puede ocasionar una falta de confiabilidad, así también puede originar una Responsabilidad Civil en el ingreso por Venta de Energía Eventual.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial tener un mayor control y supervisión en los cobros de Energía Eventual.

2.6. INADECUADA CLASIFICACIÓN DE CATEGORÍA:

Durante la revisión efectuada sobre la categorización que realiza el departamento de Atención al Cliente- “SETAR”, se pudo evidenciar que se realizó una mala clasificación para el usuario “Empresa Constructora “SUR PAREDON”

Ejemplo:

USUARIO	CATEGORIA	
	S/G Emp.	S/G Aud.
Empresa Constructora “SUR PAREDON”	G-1	G.2

Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas y Procedimientos de “SETAR”, aprobado por Resolución N° 11/2006 donde establece que la clasificación de la categoría para el cobro del consumo se realizara en base a los KWH

Esta situación se debe al descuido por parte de los funcionarios encargados de la elaboración de los cálculos al no realizar la clasificación adecuada para los diferentes tipos de usuarios

Esta situación puede ocasionar que los ingresos recaudados no muestran los saldos correctos al presentar una mala clasificación sobre la categoría de los usuarios.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial y por su intermedio a los responsables de realizar los cálculos correspondientes tomar en cuenta los KWH consumidos para la clasificación de la categoría.

2.7. DEPOSITOS INOPORTUNOS:

Efectuada la evaluación a los depósitos efectuados por La Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) se pudo evidenciar que los mismos fueron realizados después del plazo establecido:

Ejemplo:

RECAUDACION	DEPOSITO	MONTO
12/10/12	16/10/12	4,554.82.-
12/11/12	14/11/12	1199.62.-

Lo mencionado anteriormente contraviene en el D.S. N° 218056 que aprueban las N.B.T. que en su título II, capítulo único art. 18 hace referencia a que las entidades públicas podrán realizar las recaudaciones derivadas de la prestación inmediata de bienes y servicios públicos, pueden efectuarse en efectivo para su posterior depósito en las cuentas bancarias pertenecientes a la institución, dentro de las 24 horas o al siguiente día hábil

Esta situación se presentó debido a la negligencia por parte del responsable de caja al no efectuar el depósito en forma oportuna de los ingresos recaudados y dar cumplimiento a lo establecido en la indicada disposición legal.

Lo mencionado anteriormente puede ocasionar el uso indebido de los fondos recaudados al no ser depositados oportunamente, como también un riesgo elevado respecto a la seguridad del efectivo con el consiguiente daño económico a la entidad. Así mismo puede ocasionar Responsabilidad Administrativa y Civil.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Administrativo y Financiero y por su intermedio al Tesorero para que llame la atención a los cajeros para que las recaudaciones sean realizadas dentro de las 24 horas o al siguiente día hábil a objeto de evitar posibles pérdidas y sustracción de recursos que causan daño económico a la entidad.

2.8. COMPROBANTES SIN FIRMA:

De acuerdo a la revisión efectuada a los comprobantes de Ingreso por la venta de energía eventual de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, se pudo verificar que algunos no cuentan con la firma de elaboración, revisión y aprobación,

por parte de los funcionarios responsables de efectuar dicha labor, así tenemos los siguientes casos:

N° DE COMP.	FECHA	FIRMAS	
		REVISADO	AUTORIZADO
11 – IVCA	08/11/12	✓	✗
33 – IVCA	23/11/12	✓	✗

Lo descrito anteriormente contraviene lo establecido en el DS.222957 que aprueba las Normas Básicas del S.C.G.I. en el título II, capítulo II, art.46 referentes a la responsabilidad y firma de toda la información básica y complementaria que procesa la entidad, identificando nombre y cargo de los funcionarios dejando constancia de dicha labor efectuada en los comprobantes de ingresos.

Esta situación se presentó debido al descuido por parte del jefe de Contabilidad quien no aplicó adecuadamente la norma mencionada anteriormente donde establece que todo comprobante debe contar con las firmas correspondientes.

Lo descrito anteriormente puede ocasionar la dilución de responsabilidades, como así también un mal control y supervisión por parte de los funcionarios encargados de efectuar la revisión y aprobación de los comprobantes de ingreso, lo que resta confiabilidad a la información financiera.

Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Administrativo y Financiero y por su intermedio al Encargado de Contabilidad proceda a efectuar la revisión y aprobación de los comprobantes de ingresos, dejando constancia de dicha labor efectuada a través de la firma y dar cumplimiento con las normas básicas anteriormente mencionadas.

III. CONCLUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la Auditoría Especial a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR,” efectuado al proceso de Ingreso por Venta de Energía Eventual”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012, se concluye que los mismos han sido desarrolladas de manera regular con relación a las normas y disposiciones tanto internas como externas; (Ley 1604, ley 1178, D.S. 26302), que regulan al proceso de la Venta de Energía Eventual, con excepción de las deficiencias identificadas en el desarrollo del examen descritas en los papeles de trabajo y presentada a consideración de la Gerencia General de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”.

En cuanto se informa, para los fines consiguientes.

Tarija, 11 de Noviembre del 2013

Franco Churqui Pamela
UNIVERSITARIA

Rivera Bejarano Dalia
UNIVERSITARIA

Valdez Gutiérrez Soledad
UNIVERSITARIA

M.Sc. Lic. Jaime Urquiola Cardozo
DOCENTE GUÍA

Legajo

Corriente

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL**

DESCRIPCIÓN DE LAS REFERENCIAS

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
C-1	CONCLUSIÓN
LC-III/1 - LC-III/8	PLANILLA DE DEFICIENCIAS
LC-IV/1 - LC-IV/3	PROGRAMA DE AUDITORÍA
LC-1 - LC-8	PAPELES DE TRABAJO

EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
ÍNDICE DE MARCAS

N°	MARCAS	CONCEPTO
1	T/R	TRABAJO REALIZADO
2	T	TOTAL SUMATORIA
3	✓	VERIFICADO CON DOCUMENTO. DE RESPALDO
4	✗	VERIFICADO CON COMPROBANTES DE INGRESO
5	≠	VERIFICADO CON PAPELETA DE DEPÓSITO
6	€	VERIFICADO CON FACTURAS
7	¥	VERIFICADO CON REPORTES DE CAJA
8	Ø	VERIFICADO CON CÁLCULOS

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL**

CONCLUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la Auditoria Especial a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR,” efectuado al proceso de Ingreso por Venta de Energía Eventual”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012, se concluye que los mismos han sido desarrolladas de manera regular con relación a las normas y disposiciones tanto internas como externas; (Ley 1604, ley 1178, D.S. 26302), que regulan al proceso de la Venta de Energía Eventual, con excepción de las deficiencias identificadas en el desarrollo del examen descritas en los papeles de trabajo y presentada a consideración de la Gerencia General de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”.

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF .P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF P/T								
LC-1	<p align="center">1</p> <p>FALTA DE APROBACION Y DIFUSION DEL MANUAL DE FUNCIONES: De acuerdo a la revisión efectuada a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, Gerencia Comercial se pudo comprobar que la misma cuenta con un Manual de Funciones donde detalla la función que debe cumplir cada servidor público pero dicho manual no se encuentra aprobado ni actualizado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE DEL DOCUM.</th> <th>FECHA DE ELABORACION</th> <th>Nº DOCU M. DE APROBACION</th> <th>Nº DOCU M. DE DIFUSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual de Funciones</td> <td>11/2005</td> <td align="center">x</td> <td align="center">x</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE DEL DOCUM.	FECHA DE ELABORACION	Nº DOCU M. DE APROBACION	Nº DOCU M. DE DIFUSION	Manual de Funciones	11/2005	x	x	<p>Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa que aprueba en su título IV Capítulo IV, Art. 35 que hace referencia a etapas de implantación del diseño Organizacional una de estas es la aprobación y difusión del Manual de Organización y Funciones.</p>	<p>Esta situación se da debido a la negligencia por parte de los funcionarios encargados de su elaboración y de su respectiva aprobación del Manual de Funciones.</p>	<p>Esta situación puede ocasionar un inadecuado conocimiento por parte del personal al no conocer específicamente sus funciones dentro de la empresa y realizar su trabajo de manera eficaz. Así mismo puede ocasionar una Responsabilidad Administrativa.</p>	<p>Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al jefe de la Unidad de Organización y Métodos, proceder a la aprobación del Manual de Funciones, una vez aprobado debe ser difundido para su respectiva aplicación.</p>	LR-1 LR-2
NOMBRE DEL DOCUM.	FECHA DE ELABORACION	Nº DOCU M. DE APROBACION	Nº DOCU M. DE DIFUSION											
Manual de Funciones	11/2005	x	x											

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF . P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF P/T														
LC-2	<p align="center">2</p> <p>FALTA DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ENERGIA EVENTUAL:</p> <p>De acuerdo a la revisión efectuada al proceso por la Venta de Energía Eventual de "SETAR", se pudo evidenciar que el usuario Empresa Constructora SUR PAREDON no cuenta con el formulario de solicitud del servicio de energía eventual,</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">USUARIO</th> <th colspan="4">PROC. N° 2</th> </tr> <tr> <th>a</th> <th>b</th> <th>d</th> <th>e</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empresa Constructora "SUR PAREDON"</td> <td align="center">x</td> <td align="center">✓</td> <td align="center">✓</td> <td align="center">✓</td> </tr> </tbody> </table>	USUARIO	PROC. N° 2				a	b	d	e	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	x	✓	✓	✓	Lo observado anteriormente incumple al Manual de Normas y Procedimientos de Energía Eventual, aprobado por la Resolución N° 06/2006 el cual indica que uno de los pasos para acceder al servicio es el llenado del formulario de solicitud.	Esta situación se presentó debido a la falta de Control Interno y Supervisión sobre la utilización inadecuada de dicha norma por parte del responsable de atención al cliente al no exigir el formulario de registro de solicitud.	Lo mencionado anteriormente puede ocasionar distorsión en la información sobre la utilización acerca de los usuarios que utilizan el servicio de venta de energía eventual y la misma no permite saber con exactitud los datos correctos del usuario.	Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruya al Gerente Comercial y por su intermedio al Departamento de Atención al Cliente den cumplimiento al Manual de Normas y Procedimientos que corresponden a la Venta de Energía Eventual.	LR-1 LR-2
USUARIO	PROC. N° 2																			
	a	b	d	e																
Empresa Constructora "SUR PAREDON"	x	✓	✓	✓																

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF P/T																						
LC-2	<p>3</p> <p><u>INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE SOLICITUD DE ENERGIA EVENTUAL:</u></p> <p>Efectuada la evaluación correspondiente a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”,- Gerencia Comercial sobre el proceso de venta de Energía Eventual se pudo evidenciar que algunos usuarios no cumplieron parte del proceso de solicitud para acceder al servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th rowspan="2">NOMBRE</th> <th colspan="4">PROCEDIMIENTOS N° 2</th> </tr> <tr> <th>a</th> <th>b</th> <th>d</th> <th>e</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Delfin Márquez María Lourdes</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Lanza Ramos Mercedes</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>	N°	NOMBRE	PROCEDIMIENTOS N° 2				a	b	d	e	1	Delfin Márquez María Lourdes	x	x	x	x	2	Lanza Ramos Mercedes	x	x	x	x	<p>Lo descrito anteriormente incumple al Manual de Normas y Procedimientos aprobado por Resolución N° 11/2006 donde nos da a conocer que todo usuario para adquirir el servicio de Energía Eventual debe cumplir con todo el proceso desde su solicitud.</p>	<p>Esta situación se da debido al manejo o desconocimiento de dicho manual por parte de los responsables del área de atención al cliente encargado de la venta de Energía Eventual.</p>	<p>Esta deficiencia ocasiona que la Empresa no cuenta con la información correcta y necesaria de los usuarios que adquieren el servicio, la misma no permite saber con exactitud la cantidad de usuarios que acceden al servicio de Energía Eventual</p>	<p>Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Comercial llamar la atención al área de Atención al Cliente por incumplimiento a Normas establecidas en el proceso de Venta de Energía Eventual.</p>	<p>LR-1 LR-2</p>
N°	NOMBRE			PROCEDIMIENTOS N° 2																								
		a	b	d	e																							
1	Delfin Márquez María Lourdes	x	x	x	x																							
2	Lanza Ramos Mercedes	x	x	x	x																							

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF P/T									
LC-3/2	<p>4</p> <p><u>DEPOSITOS INOPORTUNOS:</u></p> <p>Efectuada la evaluación a los depósitos efectuados por La Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) se pudo evidenciar que los mismos fueron realizados después del plazo establecido:</p> <p>Ejemplo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RECAUDACION</th> <th>DEPOSITO</th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12/10/12</td> <td>16/10/12</td> <td>4,554.82.-</td> </tr> <tr> <td>12/11/12</td> <td>14/11/12</td> <td>1199.62.-</td> </tr> </tbody> </table>	RECAUDACION	DEPOSITO	MONTO	12/10/12	16/10/12	4,554.82.-	12/11/12	14/11/12	1199.62.-	<p>Lo mencionado anteriormente contraviene en el D.S. N° 218056 que aprueban las N.B.T. que en su título II, capítulo único art. 18 hace referencia a que las entidades públicas podrán realizar las recaudaciones derivados de la prestación inmediata de bienes y servicios públicos, pueden efectuarse en efectivo para su posterior depósito en las cuentas bancarias pertenecientes a la institución, dentro de las 24 horas o al siguiente día hábil</p>	<p>Esta situación se presentó debido a la negligencia por parte del responsable de caja al no efectuar el depósito en forma oportuna de los ingresos recaudados y dar cumplimiento a lo establecido en la indicada disposición legal.</p>	<p>Lo mencionado anteriormente puede ocasionar el uso indebido de los fondos recaudados al no ser depositados oportunamente, como también un riesgo elevado respecto a la seguridad del efectivo con el consiguiente daño económico a la entidad. Así mismo puede ocasionar Responsabilidad Administrativa y Civil.</p>	<p>Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Administrativo y Financiero y por su intermedio al Tesorero para que llame la atención a los cajeros para que las recaudaciones sean realizadas dentro de las 24 horas o al siguiente día hábil a objeto de evitar posibles pérdidas y sustracción de recursos que causan daño económico a la entidad.</p>	<p>LR-1 LR-2</p>
	RECAUDACION	DEPOSITO	MONTO												
	12/10/12	16/10/12	4,554.82.-												
	12/11/12	14/11/12	1199.62.-												

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF. P/T														
LC -4/2	<p align="center"><u>5</u></p> <p>COMPROBANTES SIN FIRMA:</p> <p>De acuerdo a la revisión efectuada a los comprobantes de Ingreso por la Venta de Energía Eventual de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija "SETAR", se pudo verificar que algunos no cuentan con la firma de elaboración, revisión y aprobación, por parte de los funcionarios responsables de efectuar dicha labor, así tenemos los siguientes casos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N° DE COMP.</th> <th rowspan="2">FECHA</th> <th colspan="2">FIRMAS</th> </tr> <tr> <th>REVISADO</th> <th>AUTORIZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11 - IVCA</td> <td>08/11/12</td> <td align="center">✓</td> <td align="center">*</td> </tr> <tr> <td>33 - IVCA</td> <td>23/11/12</td> <td align="center">✓</td> <td align="center">*</td> </tr> </tbody> </table>	N° DE COMP.	FECHA	FIRMAS		REVISADO	AUTORIZADO	11 - IVCA	08/11/12	✓	*	33 - IVCA	23/11/12	✓	*	<p>Lo descrito anteriormente contraviene lo establecido en le DS.222957 que aprueba las Normas Básicas del S.C.G.I. en el título II, capitulo II,art.46 referentes a la responsabilidad y firma de toda la información básica y complementaria que procesa la entidad, identificando nombre y cargo de los funcionarios dejando constancia de dicha labor efectuada en los comprobantes de ingresos.</p>	<p>Esta situación se presentó debido al descuido por parte del jefe de Contabilidad quien no aplico adecuadamente la norma mencionada anteriormente donde establece que todo comprobante debe contar con las firmas correspondientes.</p>	<p>Lo descrito anteriormente puede ocasionar un mal control y supervisión por parte de los funcionarios encargados de efectuar la revisión y aprobación de los comprobantes de ingreso, lo que resta confiabilidad a la información financiera. Así también puede ocasionar una Responsabilidad Administrativa.</p>	<p>Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva instruir al Gerente Administrativo y Financiero y por su intermedio al Encargado de Contabilidad proceda a efectuar la revisión y aprobación de los comprobantes de ingreso, dejando constancia de dicha labor efectuada a través de la firma y dar cumplimiento con las Normas Básicas anteriormente mencionadas</p>	LR-1 LR-2
N° DE COMP.	FECHA			FIRMAS																
		REVISADO	AUTORIZADO																	
11 - IVCA	08/11/12	✓	*																	
33 - IVCA	23/11/12	✓	*																	

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF. P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF. P/T															
LC-5	6																				
	<u>INCORRECTO COBRO POR VENTA DE ENERGIA:</u>																				
	De acuerdo a la revisión de los cálculos realizados por la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija "SETAR", por la Venta de Energía Eventual se pudo comprobar que los mismos muestran cobros correctos como también incorrectos conforme se demuestra a continuación.	Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas y Procedimientos de "SETAR", aprobado por Resolución N° 11/2006 donde establece que el cálculo para el cobro se realizara en base a los datos de la lectura de medidores eventuales y tarifarios vigentes para cada mes.	Esta situación se debe al descuido por parte de los funcionarios encargados de la elaboración de los cálculos al no aplicar los datos correctos de las tarifas establecidas por la Autoridad de Electricidad.	Esta situación puede ocasionar que los ingresos recaudados muestren cobros en exceso y cobros mínimos lo que puede ocasionar una falta de confiabilidad, así también puede originar una Responsabilidad Civil en el ingreso por Venta de Energía Eventual.	Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial tener un mayor control y supervisión en los cobros de Energía Eventual.	LR-1 LR-2															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>USUARIO</th> <th>SALDO S/G EMPRESA</th> <th>SALDO S/G AUD.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ávila Luciana</td> <td>1503.86.-</td> <td>1,427.81.-</td> </tr> <tr> <td>Romero Hugo</td> <td>414.44.-</td> <td>414.78.-</td> </tr> <tr> <td>Tapia Feliza</td> <td>22.68.-</td> <td>29.37.-</td> </tr> <tr> <td>Lanza Mercedes</td> <td>15.25.-</td> <td>19.75.-</td> </tr> </tbody> </table>	USUARIO	SALDO S/G EMPRESA	SALDO S/G AUD.	Ávila Luciana	1503.86.-	1,427.81.-	Romero Hugo	414.44.-	414.78.-	Tapia Feliza	22.68.-	29.37.-	Lanza Mercedes	15.25.-	19.75.-					
	USUARIO	SALDO S/G EMPRESA	SALDO S/G AUD.																		
Ávila Luciana	1503.86.-	1,427.81.-																			
Romero Hugo	414.44.-	414.78.-																			
Tapia Feliza	22.68.-	29.37.-																			
Lanza Mercedes	15.25.-	19.75.-																			

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF. P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF. P/T								
LC-5/1	<p align="center"><u>7</u></p> <p><u>INADECUADA CLASIFICACION DE CATEGORIA:</u></p> <p>Durante la revisión efectuada sobre la categorización que realiza el departamento de Atención al Cliente- "SETAR", se pudo evidenciar que se realizó una mala clasificación para el usuario "Empresa Constructora "SUR PAREDON"</p> <p>Ejemplo.:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">USUARIO</th> <th colspan="2">CATEGORIA</th> </tr> <tr> <th>S/G Emp.</th> <th>S/G Aud.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empresa Constructora "SUR PAREDON"</td> <td align="center">G-1</td> <td align="center">G.2</td> </tr> </tbody> </table>	USUARIO	CATEGORIA		S/G Emp.	S/G Aud.	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	G-1	G.2	Lo descrito anteriormente contraviene a lo establecido en las Normas y Procedimientos de "SETAR", aprobado por Resolución N° 11/2006 donde establece que la clasificación de la categoría para el cobro del consumo se realizara en base a los KWH.	Esta situación se debe al descuido por parte de los funcionarios encargados de la elaboración de los cálculos al no realizar la clasificación adecuada para los diferentes tipos de usuarios	Esta situación puede ocasionar que los ingresos recaudados no muestran los saldos correctos al presentar una mala clasificación sobre la categoría de los usuarios.	Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial y por su intermedio a los responsables de realizar los cálculos correspondientes tomar en cuenta los KWH consumidos para la clasificación de la categoría.	LR-1 LR-2
USUARIO	CATEGORIA													
	S/G Emp.	S/G Aud.												
Empresa Constructora "SUR PAREDON"	G-1	G.2												

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION	REF. P/T									
LC-8	<p align="center"><u>8</u></p> <p><u>CONTRATOS VENCIDOS:</u></p> <p>Durante el examen realizado a la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”-Gerencia Comercial se pudo evidenciar que durante el proceso de solicitud de la Venta de Energía Eventual se constató que algunos de los usuarios que aun siendo beneficiados con el servicio cuentan con contratos vencidos.</p> <p>Ejemplo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>USUARIO</th> <th>FECHA DE CONTRATO</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rojas Hugo</td> <td>17/06/08</td> <td>Se pudo evidenciar que ambos contratos se encuentran vencidos y que aun siguen en vigencia.</td> </tr> <tr> <td>Avila Luciana</td> <td>24/04/06</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	USUARIO	FECHA DE CONTRATO	OBSERVACIONES	Rojas Hugo	17/06/08	Se pudo evidenciar que ambos contratos se encuentran vencidos y que aun siguen en vigencia.	Avila Luciana	24/04/06		Lo establecido anteriormente contraviene lo dispuesto en el Manual de Normas y Procedimientos, donde hace referencia que la duración del contrato por Venta de Energía Eventual tiene una duración de 3 meses sin opción a ser renovado.	Esta situación se da debido a la falta de control interno y a la negligencia por parte de los responsables de la elaboración de los respectivos contratos para la Venta de Energía Eventual.	Lo descrito anteriormente resta confiabilidad a la información presentada sobre los usuarios que cuentan con el servicio de Energía Eventual. Así mismo puede ocasionar una Responsabilidad Administrativa.	Recomendamos a la Máxima Autoridad Ejecutiva, instruir al Gerente Comercial y por su intermedio a los responsables de realizar los debidos contratos para la Venta de Energía Eventual, dando cumplimiento a las Normas mencionadas anteriormente.	LR-1 LR-2
USUARIO	FECHA DE CONTRATO	OBSERVACIONES													
Rojas Hugo	17/06/08	Se pudo evidenciar que ambos contratos se encuentran vencidos y que aun siguen en vigencia.													
Avila Luciana	24/04/06														

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 AUDITORÍA ESPECIAL
 AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
 PROGRAMA DE AUDITORIA**

OBJETIVOS:

- 1.- Comprobar si el proceso por Venta de Energía Eventual, se encuentra definido a través de un manual de procedimientos.
- 2.- Verificar si los ingresos por la Venta de Energía Eventual corresponden al periodo del examen y si fueron realizados de acuerdo a Normas Internas de la entidad.
- 3.- Verificar que los ingresos por Venta de Energía Eventual se encuentran respaldados mediante documentación de sustento y si fueron registrados oportuna e íntegramente

N°	PROCEDIMIENTOS	RELAC. OBJET.	PERS. ASIG.	REF. P/T
1.-	Prepare un papel de trabajo donde se verifique si la entidad cuenta con un manual de procedimientos y funciones sobre el proceso de Venta de Energía Eventual. y si los mismos fueron aprobados y difundidos por la Máxima Autoridad Ejecutiva a todo el personal a su cargo.	1 	 P.F.CH. D.R.B. S.V.G. 	LC-1
2.-	Compruebe a través de un papel de trabajo, el cumplimiento al proceso de solicitud para la Venta de Energía Eventual.	2 		LC-2 LC-2/1

	<p>a) Registro en el formulario de Solicitud</p> <p>b) Si se efectuó la inspección física en el lugar solicitado.</p> <p>c) Si se cumplió con los requisitos exigidos por el Reglamento de Electricidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia del C.I. 2. Croquis del lugar de Instalación. <p>d) Si fue elaborado el contrato.</p> <p>e) Si cuenta con la papeleta del depósito de garantía.</p> <p>3.- Verifique que los contratos se encuentren de acuerdo al plazo establecido.</p> <p>4.- Verifique que los cobros se efectúen de acuerdo a las tarifas establecidas y aprobadas.</p> <p>5.- Prepare un papel de trabajo donde se verifique:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Que los ingresos recaudados fueron depositados durante las 24 Hrs. o el primer día hábil posterior a su recaudación. b) Que los ingresos cancelados por los usuarios coincidan con los reportes de caja. 	<p>3</p>		<p style="text-align: center;">LC-3</p> <p style="text-align: center;">LC-4 LC-4/1</p> <p style="text-align: center;">LC-5 LC-5/1 LC-5/2 LC-5/3</p> <p style="text-align: center;">LC-6</p>
--	---	----------	--	---

<p>6.-</p>	<p>Compruebe que los ingresos por Venta de energía Eventual se encuentren respaldados con documentación legal (FACTURAS), y los mismos responda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) N° de factura b) Fecha c) Beneficiario d) Monto 	<p style="text-align: center;">3</p>		<p style="text-align: center;">LC-7</p>
<p>7.-</p>	<p>Verifique que los comprobantes cuenten con las firmas de revisión y autorización por los funcionarios competentes.</p> <p>CONCLUSIÓN: En base a la documentación analizada emita una conclusión sobre la auditoría realizada emitiendo los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resumen Ejecutivo. b) Informe de Auditoría 			<p style="text-align: center;">LC-8 LC-8/1 LC-8/2</p>

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 AUDITORÍA ESPECIAL
 AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
 CONCEPTO: VERIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y
 FUNCIONES**

DESCRIPCIÓN			
<p>De acuerdo a la revisión efectuada a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR” se evidenció que cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos donde se incluye el proceso que regula la Venta de Energía Eventual, el mismo que fue elaborado, aprobado y difundido conforme se indica a continuación,</p>			
NOMBRE DEL DOCUM.	FECHA DE ELABORACIÓN	N° DOCUM. DE APROBACIÓN	N° DOCUM. DE DIFUSIÓN
Manual de Normas y Procedimientos	11/2005	11/2006	06/2006
Manual de Funciones	11/2005	✘	✘ ①
<p>Así también se pudo constatar que la empresa cuenta con un manual de Organización y Funciones el cual no está aprobado y difundido.</p>			
<p align="center">T/R = Trabajo Realizado</p> <p align="center">✓ = Verificado con documentación de sustento</p> <p align="center">① = Falta de aprobación y difusión del Manual de Funciones Ver: LC-III/1</p>			

EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)

DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AUDITORÍA ESPECIAL

AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL

CONCEPTO: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE SOLICITUD

DESCRIPCIÓN

Durante la revisión de la información proporcionada por la Gerencia Comercial de SETAR del área de Atención al Cliente sobre el proceso de la Venta de Energía Eventual de 6 usuarios seleccionados, se verificó el cumplimiento al proceso de solicitud para la obtención de dichos servicios conforme se detalla a continuación:

N°	NOMBRE	PROCEDIMIENTO N° 2				
		FORM. DE SOLICITUD (a)	INSPECCION FISICA (b)	REQUISITOS (C)	CONTRATO (d)	GARANTIA (e)
1	Ávila Segovia Luciana	✓	✓	V E R L C - 2/1	✓	✓
2	Romero Rojas Hugo	✓	✓		✓	✓
3	Tapia Rearte Feliza Blanca	✓	✓		✓	✓
4	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	× (2)	✓		✓	✓
5	Delfín Márquez María Lourdes	×	×		×	× (3)
6	Lanza Ramos Mercedes	×	×		×	×

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

(2) = Falta del formulario de solicitud **Ver: LC-III/2**

(3) = Incumplimiento al proceso de solicitud **Ver: LC-III/3**

EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
CONCEPTO: ANÁLISIS DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS

DESCRIPCIÓN

De acuerdo a la revisión de la documentación proporcionada por la Gerencia Comercial de SETAR del área de Atención al Cliente sobre el proceso de la Venta de Energía Eventual de 6 usuarios seleccionados, se verificará el cumplimiento de los requisitos en el cuadro siguiente:

N°	NOMBRE	PROCEDIMIENTO N° 2, inciso C	
		1	2
1	Ávila Segovia Luciana	✓	✓
2	Romero Rojas Hugo	✓	✓
3	Tapia Rearte Feliza Blanca	✓	✓
4	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	✓	✓
5	Delfín Márquez María Lourdes	✓	✓
6	Lanza Ramos Mercedes	✓	✓

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 AUDITORÍA ESPECIAL
 AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
 CONCEPTO: ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE ENERGÍA EVENTUAL**

USUARIO	FECHA DE CONTRATO	DURACIÓN DEL CONTRATO S/G NORMA	OBSERVACIONES
Ávila Segovia Luciana	24/04/06	3 Meses	Durante la revisión se pudo evidenciar que los contratos por la Venta de Energía Eventual se encuentran vencidos y que aún dichos usuarios siguen siendo beneficiados con el servicio.
Romero Rojas Hugo	17/06/08	3 Meses	
Tapia Rearte Feliza Blanca	12/06/12	3 Meses	
Empresa Constructora "SUR PAREDON"	12/08/10	3 Meses	

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

④ = Contratos Vencidos **Ver: LC-III/4**

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
CONCEPTO: ANALISIS DE LOS COBROS S/G TARIFAS VIGENTES A USUARIOS
NATURALES**

USUARIO	MESES CANCELADOS	TARIFA VIGENTE DEL MES	SALDO S/G EMPRESA	SALDO S/G AUD.	DIF.
Ávila Segovia Luciana	Julio - Dic.	Dic.	1503.86.-	1,427.81.-	76.05.- (5)
Romero Rojas Hugo	Agosto - Nov.	Nov.	414.44.-	414.78.-	0.34.-
Tapia Rearte Feliza Blanca	Octubre	Oct.	22.68.-	29.37.- Ø	6.69.-
Lanza Ramos Mercedes	Oct. - Nov.	Nov.	15.25.-	19.75.-	4.50.-
Delfín Márquez María Lourdes	Junio - Nov.	T. Fija	360.00.-	* 360.00.-	0.00.-

NOTA: (*) La usuaria Delfín Márquez María Lourdes no cuenta con un medidor el cual se le cobra una tarifa fija de 60 Bs. por mes.

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

Ø = Verificado con Cálculos

(5) = Incorrecto Cobro por Venta De Energía: **Ver: LC-III/5**

CÁLCULO DE FACTURAS

CLIENTE: Ávila Segovia Luciana

CÁLCULO CAT. DOMESTICA		
<i>dic-12</i>	TARIFA	
	Cargo fijo (0 a 20 Kwh/mes)	17.971
	Cargo por energía	
	De 21 a 100 Kwh/mes	0.441
	De 101 a 200 Kwh/mes	0.770
	De 201 a Adelante Kwh/mes	1.039
Lect. Ant.	0	
Lect. Act	1,322	
Consumo	1,322	
Cargo fijo	17.971	
De 21 a 100 Kwh/mes	35.280	
De 101 a 200 Kwh/mes	77.000	
De 201 a Adelante Kwh/mes	1165.758	
Cargo por Energía	1,296.01	
Alum. Público 12%	131.80	
Rep. Formulario		
Total a Pagar	1,427.81	

CÁLCULO DE FACTURAS

CLIENTE: Romero Rojas Hugo

CÁLCULO CAT. DOMÉSTICA	
<i>Nov.-12</i>	<p>TARIFA</p> <p>Cargo fijo (0 a 20 Kwh/mes) 17.923</p> <p>Cargo por energía</p> <p>De 21 a 100 Kwh/mes 0.440</p> <p>De 101 a 200 Kwh/mes 0.768</p> <p>De 201 a Adelante Kwh/mes 1.036</p>
Lect. Ant.	0
Lect. Act	438
Consumo	438
Cargo fijo	17.923
De 21 a 100 Kwh/mes	35.200
De 101 a 200 Kwh/mes	76.800
De 201 a Adelante Kwh/mes	246.568
Cargo por Energía	376.49
Alum. Público 12%	38.29
Rep. Formulario	
Total a Pagar	414.78

CÁLCULO DE FACTURAS

CLIENTE: Tapia Rearte Feliza Blanca

CÁLCULO CAT. DOMESTICA	
<i>oct-12</i>	
	TARIFA
	Cargo fijo (0 a 20 Kwh/mes) 17.876
	Cargo por energía
	De 21 a 100 Kwh/mes 0.439
	De 101 a 200 Kwh/mes 0.766
	De 201 a Adelante Kwh/mes 1.033
Lect. Ant.	0
Lect. Act	40
Consumo	40
Cargo fijo	17.876
De 21 a 100 Kwh/mes	8.780
De 101 a 200 Kwh/mes	0.000
De 201 a Adelante Kwh/mes	0.000
Cargo por Energía	26.66
Alum. Público 12%	2.71
Rep. Formulario	
Total a Pagar	29.37

CÁLCULO DE FACTURAS

CLIENTE: Lanza Ramos Mercedes

CÁLCULO CAT. DOMÉSTICA	
<i>nov-12</i>	<p>TARIFA</p> <p>Cargo fijo (0 a 20 Kwh/mes) 17.923</p> <p>Cargo por energía</p> <p>De 21 a 100 Kwh/mes 0.440</p> <p>De 101 a 200 Kwh/mes 0.768</p> <p>De 201 a Adelante Kwh/mes 1.036</p>
Lect. Ant.	0
Lect. Act	17
Consumo	17
Cargo fijo	17.923
De 21 a 100 Kwh/mes	0.000
De 101 a 200 Kwh/mes	0.000
De 201 a Adelante Kwh/mes	0.000
Cargo por Energía	17.92
Alum. Público 12%	1.82
Rep. Formulario	
Total a Pagar	19.75

CÁLCULO DE FACTURAS

CLIENTE: Empresa Constructora "SUR PAREDON"

CÁLCULO CAT. GENERAL (G-2)		
	<i>Oct.-12</i>	TARIFA
		Cargo fijo 29.695
		Cargo por energía
		De 0 a 40 Kwh/mes 1.991
		De 41 adelante
		Kwh/mes 1.948
Lect. Ant.		0
Lect. Act		1,475
Consumo		1,475
Cargo fijo		29.695
De 0 a 40 Kwh/mes		79.640
De 41 Adelante Kwh/mes		2795.380
Cargo por Energía		2,904.72
Alum. Público 12%		300.49
Rep. Formulario		0.54
Total a Pagar		3,205.75

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
CONCEPTO: ANALISIS DE LOS COBROS S/G TARIFAS VIGENTES PARA
PERSONAS JURIDICAS**

USUARIO	MESES CANCELADOS	TARIFA VIGENTE DEL MES	CATEGORIA		SALDO S/G EMPRESA	SALDO S/G AUD.	DIF.
			S/G EMPRESA	S/G AUD.			
Empresa Constructora "SUR PAREDON"	Sept. – Oct.	Oct.	G-1 (6)	G-2	3197.52.-	Ø 3,205.75.-	8.23.-

————— ✓ —————

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

Ø = Verificado con Cálculos

(6) = Inadecuada clasificación de categoría **Ver: LC-III/6**

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 AUDITORIA ESPECIAL
 AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
 CONCEPTO: ANALISIS DE LOS DEPOSITOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO**

N° CPBTE	FECHA DE RECAUDACION	FECHA DE DEPOSITO	N° DE DIAS	IMPORTE EN Bs.	COMENTARIO
3-IVCA	03/07/12	04/07/12	1 día	7247.86.-	Corresponde
5-IVCA	04/07/12	05/07/12	1 día	148.19.-	Corresponde
12-IVCA	09/07/12	10/07/12	1 día	3550.01.-	Corresponde
23-IVCA	16/07/12	17/07/12	1 día	650.-	Corresponde
34-IVCA	19/07/12	20/07/12	1 día	2316.51.-	Corresponde
47-IVCA	31/07/12	01/08/12	1 día	2942.56.-	Corresponde
15-IVCA	10/08/12	13/08/12	3 días	1775.25.-	Fin de Semana
19-IVCA	14/08/12	15/08/12	1 día	2044.28.-	Corresponde
26-IVCA	17/09/12	18/09/12	1 día	198.09.-	Corresponde
5-IVCA	03/10/12	04/10/12	1 día	1013.68.-	Corresponde
7-IVCA	04/10/12	05/10/12	1 día	13,586.46.-	Corresponde

N° DE CPBTE.	FECHA DE RECAUDACION	FECHA DE DEPOSITO	N° DE DIAS	IMPORTE EN Bs.	COMENTARIO
14-IVCA	09/10/12	10/10/12	1 día	1,734.83.-	Corresponde
16-IVCA	10/10/12	11/10/12	1 día	1,858.44.-	Corresponde
20-IVCA	12/10/12	16/10/12	3 días	4,554.82.-	No Corresponde
25-IVCA	16/10/12	17/10/12	1 día	896.29.-	Corresponde
31-IVCA	19/10/12	22/10/12	3 días	1658.99.-	Fin de Semana
34-IVCA	22/10/12	23/10/12	1 día	8934.15.-	Corresponde
36-IVCA	23/10/12	24/10/12	1 día	6301.34.-	Corresponde
40-IVCA	25/10/12	26/10/12	1 día	20.81.-	Corresponde
45-IVCA	29/10/12	30/10/12	1 día	2252.12.-	Corresponde
47-IVCA	30/10/12	31/10/12	1 día	2692.39.-	Corresponde
9-IVCA	07/11/12	08/11/12	1 día	1105.62.-	Corresponde
11-IVCA	08/11/12	09/11/12	1 día	5755.39.-	Corresponde
13-IVCA	09/11/12	12/11/12	3 días	1053.73.-	Fin de Semana
16-IVCA	12/11/12	14/11/12	2 días	1199.62.-	No Corresponde
18-IVCA	13/11/12	13/11/12	1 día	152.22.-	Corresponde
29-IVCA	20/11/12	22/11/12	2 días	132.34.-	No Corresponde
31-IVCA	22/11/12	23/11/12	1 día	183.88.-	Corresponde

N° DE CPBTE.	FECHA DE RECAUDACION	FECHA DE DEPOSITO	N° DE DIAS	IMPORTE EN Bs.	COMENTARIO
5-IVCA	05/12/12	06/12/12	1 día	748.80.-	Corresponde
7-IVCA	06/12/12	07/12/12	1 día	4308.37.-	Corresponde
14-IVCA	11/12/12	12/12/12	1 día	1228.18.-	Corresponde
16-IVCA	12/12/12	13/12/12	1 día	271.94.-	Corresponde
25-IVCA	18/12/12	19/12/12	1 día	147.09.-	Corresponde
29-IVCA	20/12/12	21/12/12	1 día	3165.94.-	Corresponde
31-IVCA	21/12/12	24/12/12	3 días	70.07.-	Fin de Semana
40-IVCA	28/12/12	28/12/12	1 día	64.52.-	Corresponde

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

≠ = Verificado con papeleta de deposito

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
CONCEPTO: RESUMEN DE LOS DEPOSITOS INOPORTUNOS (7)**

N° DE CPBTE.	FECHA DE RECAUDACION	FECHA DE DEPOSITO	N° DE DIAS	IMPORTE EN Bs.	COMENTARIO
20-IVCA	12/10/12	16/10/12	3días	4,554.82.-	Importes recaudados que no fueron depositados oportunamente
16-IVCA	12/11/12	14/11/12 ≠	2días	1199.62.-	
29-IVCA	20/11/12	22/11/12	2días	132.34.-	

T/R = Trabajo Realizado

≠ = Verificado con papeleta de deposito

(7) = Depósitos Inoportunos **Ver: LC-III/7**

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL
CONCEPTO: COMPARACION DE SALDOS DE INGRESO**

DETALLE	USUARIO	SALDO S/G FACTURA	SALDO S/G REPORTE DE CAJA	DIF.
	Ávila Segovia Luciana	564.96.-	564.96.-	0,00.-
	Romero Rojas Hugo	414.44.-	414.44.-	0,00.-
	Tapia Rearte Feliza Blanca	22.68.-	22.68.-	0,00.-
Venta de Energia Eventual	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	3197.52.- €	3197.52.- ¥	0,00.-
	Delfín Márquez María Lourdes	360.00.-	360.00.-	0,00.-
	Lanza Ramos Mercedes	15.25.-	15.25.-	0,00.-
		4574.85.- T	4574.85.- T	0,00.- T

T/R = Trabajo Realizado

T = Total suma satisfactoria

€ = Verificado con Facturas

¥ = Verificado con Reportes de Caja

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
CONCEPTO: COMPROBACIÓN DE LA EMISIÓN DE FACTURAS**

DETALLE	PROCEDIMIENTO N° 5			
	N° Fact.	Fecha	Usuario	Monto
Consumo por Venta Eventual	31727	23/11/12	Tapia Rearte Feliza Blanca	22,68.-
	107727	09/07/12	Ávila Segovia Luciana	564.96.-
	55670	06/12/12	Romero Rojas Hugo	414.44.-
	107 €	08/11/12	Empresa Constructora "SUR PAREDON"	3197.52.-
	55701	07/12/12	Lanza Ramos Mercedes	15.25.-
	55699	07/12/12	Delfín Márquez María Lourdes	360.-

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

€ = Verificado con Facturas

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
CONCEPTO: ANÁLISIS DE LOS COMPROBANTES**

N° DE COMPROBANTE	FECHA	PREPARADO	FIRMAS	
			REVISADO	AUTORIZADO
3 – IVCA	03/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
5 – IVCA	04/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
12 – IVCA	09/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
23 – IVCA	16/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
29 – IVCA	19/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
47 – IVCA	31/07/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
15 – IVCA	10/08/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
19 – IVCA	14/08/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
35 – IVCA	21/09/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
38 – IVCA	24/09/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
40 – IVCA	25/09/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
3 – IVCA	02/10/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	x	x
5 – IVCA	03/10/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
CONCEPTO: ANÁLISIS DE LOS COMPROBANTES**

N° DE COMPROBANTE	FECHA	PREPARADO	FIRMAS	
			REVISADO	AUTORIZADO
7 – IVCA	04/10/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
14 – IVCA	09/10/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
11 – IVCA	08/11/12	✗	✓	✗
13 – IVCA	09/11/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
16 – IVCA	12/11/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
18 – IVCA	13/11/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
20 – IVCA	20/11/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
31 – IVCA	22/11/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✓
33 – IVCA	23/11/12	✗	✓	✗
36 – IVCA	26/11/12	✗	✓	✗
5 – IVCA	05/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✗	✗
7 – IVCA	06/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗
14 – IVCA	11/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	✗

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
CONCEPTO: ANÁLISIS DE LOS COMPROBANTES**

N° DE COMPROBANTE	FECHA	PREPARADO	FIRMAS	
			REVISADO	AUTORIZADO
16 - IVCA	12/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
25 - IVCA	18/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	x	x
36 - IVCA	20/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
31- IVCA	21/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	✓	x
40 - IVCA	28/12/12	TÉCNICO LIQUIDADOR	x	x

T/R = Trabajo Realizado

✓ = Verificado con documentación de respaldo

⑧ = Comprobantes sin firmas **Ver: LC-III/8**

Legajo de Programación

**EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORIA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGIA EVENTUAL**

N°	CONTENIDO DEL LEGAJO DE PROGRAMACION	REF.P/T
1	MEMORANDUM DE PLANIFICACION DE AUDITORIA	LPR-1-LPR-30
2	PROGRAMA DE TRABAJO	LPR-31-LPR-33

EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
INDICE

N°	DETALLE
I	TÉRMINOS DE REFERENCIA 1.1.Naturaleza y Objetivo del Trabajo de Auditoria. 1.1.1. Objeto. 1.1.2. Objetivo General. 1.2. Alcance del Examen. 1.3.Metodología. 1.4.Principales Responsabilidades a Nivel de Informes. 1.5.Normas, Principios y Disposiciones Legales a ser Aplicadas en la Auditoria. 1.6.Actividades y Fechas de Mayor Importancia.
II	INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES, OPERACIONES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS RIESGOS INHERENTES 2.1.Marco Legal y Naturaleza de la Entidad. 2.1.1. Marco Legal de la Entidad. 2.1.2. Naturaleza de la Entidad 2.1.2.1.Misión. 2.1.2.2.Visión. 2.2. Fuentes de Generación de Recursos.

	<p>2.3. Estructura Organizativa y Recursos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none">2.3.1. Estructura Organizativa.2.3.2. Recursos Humanos. <p>2.4. Ambiente del sistema de Información.</p> <p>2.5. Trabajos Realizados por Auditoria Interna y Firmas Consultoras Externas.</p> <p>2.6. Principales segmentos de la entidad relacionados con el objeto de la auditoria.</p> <p>2.7. Organismos y entidades vinculadas con el objeto de la auditoria.</p> <p>2.8. Factores externos que puede afectar las operaciones</p>
III	EVALUACION DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none">3.1. Ambiente de Control.<ul style="list-style-type: none">3.1.1. Integridad y Valores Éticos.3.1.2. Administración Estratégica.3.1.3. Sistema Organizativo.3.1.4. Asignación de Responsabilidad y Niveles de Autoridad.3.1.5. Filosofía de la Dirección.3.1.6. Competencia Profesional.3.1.7. Políticas de Administración de Personal.3.1.8. Auditoria Interna.3.1.9. Atmosfera de Confianza.3.2. Evaluación de los Riesgos3.3. Actividades de Control.3.4. Información y Comunicación.3.5. Supervisión.
IV	ENFOQUE ESPERADO

V	CONSIDERACIONES SOBRE SIGNIFICATIVIDAD
VI	INFORMACION SOBRE ADMINISTRACION DEL TRABAJO 8.1. Personal y Tiempo Presupuestado 8.2. Personal Involucrado de la entidad 8.3. Apoyo de Especialistas
VII	PROGRAMA DE AUDITORIA

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
AUDITORÍA ESPECIAL
AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. Naturaleza y Objetivo del Trabajo de Auditoría

El presente trabajo de Auditoría Especial sobre la Venta de Energía Eventual surge en cumplimiento al convenio interinstitucional suscrito en Fecha 3 de Mayo del 2013 entre la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) y la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho representada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Carrera de Contaduría Pública como práctica de Taller de Profesionalización para optar al grado de licenciatura.

1.1.1 Objeto.

El objeto de la presente auditoría será la revisión de toda la documentación que revele y sustente las transacciones realizadas emergentes al proceso por “Venta de Energía Eventual”; correspondiente al segundo semestre de la gestión 2012.

1.1.2 Objetivo General

El objetivo de la presente auditoría es expresar una opinión independiente sobre:

- ✚ Si el proceso de la Venta de Energía Eventual se enmarca en base a Disposiciones y Reglamentos Internos de la entidad.

- Y si las recaudaciones de dicho ingreso por la Venta de Energía Eventual han sido registradas de acuerdo a Normas Básicas de Contabilidad Integrada.

1.2. Alcance del examen

El trabajo se efectuará de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), sustentando el mismo con evidencia documental obtenida de la propia entidad. Así mismo el Alcance del presente trabajo comprende el análisis del proceso de la Venta de Energía Eventual realizada por el Departamento de Gerencia Comercial de “SETAR”, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2012,

1.3. Metodología

Para el logro de los objetivos de la auditoría, las técnicas y procedimientos a ser aplicados para la obtención de evidencia consisten en:

- Recopilación de la información de fuente interna y externa de la empresa a través de indagaciones, confirmaciones y análisis.
- Entrevistas a funcionarios relacionados con las operaciones ejecutadas, referente a la supervisión de los trabajos.
- Revisión y sustentación de la documentación como ser: comprobante, mayores y auxiliares.

Los resultados obtenidos serán expuestos en los papeles de trabajo para lo cual se utilizará el programa de auditoría diseñado en función a los ingresos por Venta de Energía Eventual.

1.4. Responsabilidades en Materia de Informes

El objetivo del examen de auditoría especial por la Venta de Energía Eventual de “SETAR” emitiremos informes relacionados con:

- ✚ Resumen Ejecutivo
- ✚ Informe de Auditoria

1.5. Normas, Principios y Disposiciones Legales a ser Aplicadas en la Auditoria

Nuestro trabajo será realizado tomando en cuenta los lineamientos definidos en las siguientes normas, principios y disposiciones legales aplicables a la empresa:

- ✚ Constitución Política del Estado.
- ✚ Ley N° 1178 de Sistema de Administración y Control Gubernamental (SAFCO)
- ✚ Ley N° 1604 de Electricidad del 21 de Diciembre de 1994.
- ✚ Decreto Supremo N° 23318-A del 3 de Noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, actualizada por el D.S. N° 26237.
- ✚ Resolución Suprema N° 0181 de Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- ✚ Resolución Suprema N° 217055 de Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada R.S. N° 227121 de 30 de enero de 2007.
- ✚ Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), expedida mediante Resolución de la Contraloría General del Estado.
- ✚ Principios, Normas Básicas y Generales del Control Interno Gubernamental, emitidas mediante Resolución de la Contraloría General del Estado 1/070/2000 de enero de la gestión 2001
- ✚ Otras disposiciones legales aplicables a las operaciones de la entidad.

1.6. Actividades y Fechas de Mayor Importancia

FASES DE LA AUDITORÍA	FECHA DE INICIO Y CONCLUSIÓN (**)	DIAS
Relevamiento de información.	19-08-2012 al 03-09-2012	15
Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).	04-09-2012 al 30-09-2012	26
Ejecución del Trabajo de Campo.	01-10-2012 al 10-11-2012	40
Comunicación de Resultados.	11-11-2012 al 15-11-2012	5

(**) Las fechas establecidas son tentativas y han sido determinadas en base al desarrollo de las tareas en condiciones normales. Situaciones extraordinarias (por motivos internos o externos se pueden alterar el cronograma previsto precedentemente).

II. INFORMACIÓN SOBRE ANTECEDENTES Y OPERACIONES DE LA ENTIDAD.

2.1. Marco Legal y Naturaleza de la Entidad.

2.1.1 Marco Legal de la Entidad – SETAR

Se constituyó mediante escritura pública N° 5/69 del 07/04/69, como SETAR S.A., su personería jurídica y estatutos, se aprobaron mediante Resolución Suprema N° 152335 de fecha 09/04/70, con una duración de 99 años. En fecha 29 de diciembre de 1978, se modifica la escritura de Constitución Anónima, en aplicación del Código de

Comercio según Testimonio N° 72/79 del 4 de octubre de 1979 fue aprobado mediante Resolución Administrativa N° 489 del 20 de junio de 1980 por la Dirección de Sociedades dependientes del Ministerio de Industria y Comercio. En fecha 13 de diciembre de 2007, mediante Escritura pública N° 537/2007 se inscriben los nuevos

Estatutos de Servicios Eléctricos de Tarija – SETAR, que fueron aprobados mediante Resolución N° 01/2007, estableciéndose un nuevo marco normativo para su funcionamiento, modificándose principalmente, lo siguiente:

1. La empresa está constituida por dos entidades del sector público: La Gobernación del Departamento de Tarija y el Gobierno Municipal de la Ciudad de Tarija y la Provincia Cercado.
2. La naturaleza jurídica de la empresa es la de una empresa pública, que ejerce sus actividades en sujeción a la Constitución Política del Estado, las leyes de la República y demás disposiciones vigentes, por lo tanto no está regida a por el Código de Comercio y disposiciones afines.
3. La empresa será denominada “**Servicios Eléctricos de Tarija**”, con la sigla “SETAR”, eliminándose el texto S.A. de su estatuto original, toda vez que en su conformación no concurre ningún capital privado.
4. El Patrimonio de SETAR, está conformado por recursos públicos destinados por la Prefectura y por recursos públicos destinados por el Gobierno Municipal de Tarija y la Provincia Cercado, denominados

Entidades Públicas Participantes (EPP). De acuerdo a estatutos, se conforma de la siguiente manera:

INSTITUCIONES	Bs.	% DE PARTICIPACIÓN
Gobierno Departamental Autónomo de Tarija	245.022,208	99,95%
Gobierno Municipal de Tarija	111,730	0,05%

2.1.2 Naturaleza de la Entidad – SETAR

En el año 1912 la ciudad de Tarija empieza a contar con el servicio de energía eléctrica mediante la planta hidroeléctrica de El Angosto en la zona de San Luis, poniéndose en funcionamiento una turbina de tipo FRANCIS de 80 KW de potencia.

En 1913 la empresa eléctrica paso a poder del Banco de la Nación Boliviana, por razones estrictamente económicas. En 1923 la empresa pasa su manejo a un consorcio quienes operaron el sistema hasta 1944, en cuyo periodo se mejoró el sistema aumentando la capacidad de 80 a 100 KW de potencia. A fines de 1944 esta planta pasa a poder del Municipio de Tarija, instalándose en Villa Abaroa dos grupos electrógenos a diesel de 125 KW cada uno de origen alemán, estos grupos usados y muy antiguos prestaron su servicio hasta fines de 1953.

En 1954 se instalan dos unidades térmicas de 175 KW cada una marca MWM de origen alemán y en 1962 se hace cargo la Corporación Boliviana de Fomento, dándose en 1964 el origen de la Empresa Nacional de Electricidad (ENDE), que desarrollo su actividad en nuestra ciudad con la instalación de un grupo de 550 Kw de potencia, la misma que entra en funcionamiento a fines de 1964, complementándose con otra planta hidroeléctrica de El Angosto con una potencia de 300 Kw. En el año 1969 queda definitivamente conformada la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija SETAR S.A.

En 1977 SETAR con la participación accionaria de ENDE, Comités de Obras Públicas y la Alcaldía Municipal, se dotan de energía eléctrica a Yacuiba y Pocitos comprando energía eléctrica de la Argentina a través de un convenio entre ENDE con agua y energía de la República Argentina.

En 1978 la ciudad de Bermejo entra al sistema, con la puesta en marcha de dos grupos de 100 KW cada uno.

El 1 de enero de 1979 los grupos generadores de Villa Abaroa e hidráulica del Agosto pasa a poder del ENDE por un convenio entre accionistas, quedando SETAR S.A. como encargada del sistema de distribución de energía eléctrica.

La sociedad de acuerdo a sus estatutos en actual vigencia, tiene por objeto principal la “Generación”, “Compra de energía eléctrica”, “transmisión”, “distribución” “Comercialización” de la energía eléctrica de todo el Departamento de Tarija.

Inicialmente Servicios Eléctricos Tarija (SETAR), nació como una Sociedad Anónima mediante escritura pública N° 5/69 del 7 de abril de 1969, con domicilio legal en la ciudad de Tarija, pudiendo establecer agencias y sucursales en cualquier parte del departamento, la duración de la Sociedad era por el tiempo de 99 años. El reconocimiento de su personería y la aprobación de sus estatutos se sustentaba en la resolución suprema n° 152335 del 9 de abril de 1970, luego el 29 de diciembre de 1978, se modificó la escritura de constitución de sociedad anónima con el propósito de ampliación al código de comercio, según el testimonio 72/79 de fecha 4 de octubre de 1979. Dicha escritura es aprobada mediante resolución administrativa n° 489 del 20 de junio de 1980 por la dirección de sociedades dependiente del ministerio de industria y comercio.

De acuerdo al reordenamiento que tuvo la empresa, y en cumplimiento a disposiciones señaladas en el decreto supremo N° 24209 del 6 de enero de 1996 y según acta de la reunión extraordinaria de accionistas del 19 de febrero de 1997 se aprueba el

incremento de capital, a través de la transferencias de activos y pasivos de ENDE a la prefectura del departamento, fusionándose ENDE regional.

Tarija a SETAR S.A. Convirtiéndose esta última a partir de abril de 1997 en una empresa eléctrica integrada de la generación transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica en todo el departamento de Tarija de conformidad a la ley de electricidad y disposiciones legales vigentes en ese entonces, pese a las acciones realizadas por ENDE, este proceso no llegó a concluirse, entre otros factores por extinción del ministerio sin cartera responsable de capitalización, cuyas funciones fueron reasumidas por el ministerio de comercio exterior e inversiones.

En diciembre del 2007 se modificó los estatutos de SETAR, es decir, se cambia de sociedad anónima a una empresa pública de servicios de energía eléctrica.

2.1.2.1. Misión.

Ser una empresa eficiente, moderna y transparente, líder en el sector eléctrico, motor del desarrollo integral del Departamento de Tarija y que brinde un servicio continuo y de calidad a sus usuarios, con el compromiso y esfuerzo de sus recursos humanos.

2.1.2.2. Visión.

Somos una empresa dedicada a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, comprometida con el desarrollo sostenible del departamento de Tarija y la mejora de la calidad de vida de todos sus habitantes.

2.2 Fuentes de Generación de Recursos

2.2.1 Ingresos:

El presupuesto para la gestión 2012 asciende a un total de recursos de Bs. 289.960.772 distribuidos en los diferentes sistemas que compone “SETAR” en el departamento de Tarija (Tarija, Yacuiba, Bermejo, Villa Montes y Entre Ríos); a la fecha se logra una ejecución de recursos de Bs. 259.384.775 que corresponde al 89,46% del total programado para la gestión.

PRESUPUESTO PROGRAMADO Y EJECUTADO (INGRESOS)

GESTIÓN 2012

(Expresado en Bs.)

DETALLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	SALDO	% DE EJECUCIÓN
Venta de Eléctrica	149.746.273	154.593.544	- 4.847.272	103%
Otros Ingresos	2.958.501	4.018.122	- 1.059.621	136%
Ctas x Cobrar	18.128.364	11.645.475	6.482.889	64%
Transferencias	33.800.000	2.800.000	30.000.000	11%
Bancos	85.327.634	85.327.634	0	100%
TOTAL	289.960.772	259.384.775	30.575.997	89,46%

Los ingresos de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR), provienen principalmente de la Venta de Energía Eléctrica en sus distintas categorías: Industrial, Comercial y Doméstica las mismas que permiten autofinanciarse. Así mismo los recursos de SETAR provienen de aportes de las entidades accionarias, tales como el Gobierno Autónomo Departamental de Tarija y la Honorable Alcaldía Municipal de Tarija.

2.2.2 Egresos:

Los egresos programados de acuerdo al Presupuesto aprobado para la gestión 2012 alcanzan a Bs. 289.960.772 de los cuales se ejecutaron el 60,19 % del total programado. A continuación se presenta un cuadro resumen de los egresos ejecutados en la gestión 2012.

PRESUPUESTO PROGRAMADO Y EJECUTADO (EGRESOS)

GESTIÓN 2012

(Expresado en Bs.)

DETALLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	SALDO	% DE EJECUCIÓN
Servicios Personales	49.428.779	46.428.779	2.825.869	94,26%
Servicios no Personales	74.212.091	61.869.618	12.342.473	83,37%
Materiales y Suministros	22.671.906	18.556.855	4.115.051	81,85%
Activos Reales	131.747.725	36.192.662	95.555.062	27,47%
Servicio de la Deuda Pública y Disminución de otros Pasivos	1.657.515	1.574.529	82.983	94,99%
Impuestos, Regalías y Tasas	5.881.319	5.552.831	328.488	94,41%
Otros Gastos	4.535.572	4.350.770	184.802	95,93%
TOTAL	289.960.772	174.526.045	115.434.727	60,19%

Los gastos de funcionamiento y de inversión que realiza SETAR, es autofinanciado por la entidad y en parte por la Gobernación Autónoma Departamental de Tarija a través de aportes de capital y proyectos de inversión.

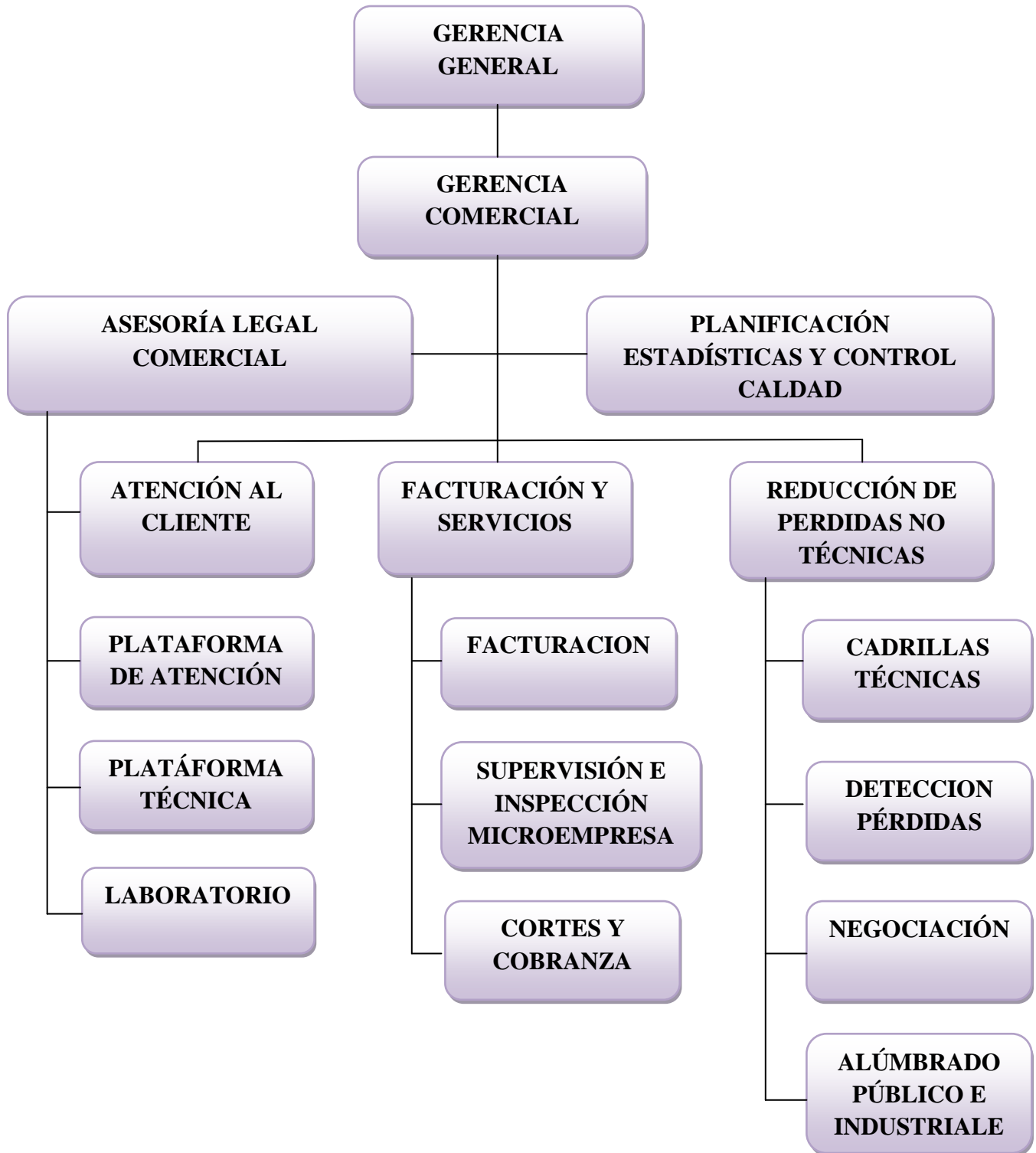
2.3. Estructura Organizativa y Recursos Humanos.

2.3.1 Estructura Organizativa.

ORGANIGRAMA GENERAL



GERENCIA COMERCIAL



2.3.2 Recursos Humanos.

La Empresa de Servicios Eléctricos de “SETAR”, del 1 de julio al 31 de Diciembre del 2012, cuenta con los siguientes funcionarios públicos:



N°	PERSONAL	CANTIDAD
1	Permanentes	229
2	Eventuales	50
	TOTAL	<u>279</u>

A través de la selección del personal, se trata de buscar a las personas que además de cumplir con los requisitos de idoneidad profesional, tenga una conducta moral aceptable por la sociedad y que se identifique con la empresa contribuyendo al desarrollo de la misma.

2.4. Ambiente del Sistema de Información.

A la fecha la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR” cuenta con el Sistema Informático SICAF (Sistema Integrado de Contabilidad, Administración y Finanzas), el cual se encuentra en un 85% de su aplicación definitiva, este sistema permite almacenar la información de manera conjunta de todas las áreas de la Empresa y de los Subsistemas de manera adecuada, segura y mantenerla disponible para la toma de decisiones.

Este Sistema emite los siguientes Estados Financieros:

-  Balance General
-  Estado Análítico de Ingresos y Egresos

- ✚ Estado de Evolución del Patrimonio
- ✚ Estado de Flujos de Efectivo
- ✚ Estado de la Cuenta Ahorro - Inversión - Financiamiento
- ✚ Estado de Origen y Aplicación de Fondos
- ✚ Estado de Ejecución del Presupuesto de Recursos
- ✚ Estado de Ejecución del Presupuesto de Gastos
- ✚ Notas a los Estados Financieros

La empresa elabora sus Estados Financieros al 31 de diciembre de cada año y los envía a la Contraloría General del Estado.

2.5. Trabajos Realizados por Auditoría Interna y Firmas Consultoras Externas.

La Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR), cuenta con una unidad de auditoría interna, a la fecha de nuestro examen la unidad de auditoría interna está conformada por el siguiente personal. Un Jefe de Unidad de Auditoría Interna, una supervisora, tres auditores, quienes realizaron los siguientes informes de auditoría

Auditorías Internas:

- ✚ Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2011.
- ✚ Auditoría Especial a los Procesos de Contrataciones de Oficina Central Tarija de las gestiones 2010 y 2011.
- ✚ **INF. UAI. N° 05/2011** – C.I. Auditoría Especial Sobre El Manejo De Las Recaudaciones en Caja N° 2 De La Gerencia Setar Tarija, Gestiones 2010 y 2011 a Junio.

- ✚ **INF. UAI. N° 02/2012** Ci Informe Sobre las Observaciones Y Recomendaciones de Control Interno Administrativo y Contable Emergente de la Auditoria de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros de “SETAR” al 31 de Diciembre 2011.
- ✚ Auditoria Especial sobre el proceso de pago de sueldos al personal de oficina Central Tarija, gestiones 2010 y 2011

2.6. Principales segmentos de la entidad relacionados con el objeto de la auditoria.

Durante el periodo sujeto a nuestro examen, el personal responsable de las operaciones efectuadas es el siguiente:

- ✚ **Gerencia Comercial:** Tiene bajo su responsabilidad planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la atención al cliente.
- ✚ **Departamento de Atención al cliente:** Su función principal es de coordinar con el departamento de operaciones las actividades de nuevas conexiones, reconexiones, cambios de medidor y oros. Así mismo la atención de requerimiento de ventas Eventuales de Energía Eléctrica.
- ✚ **Plataforma de atención al cliente:** Su función atender nuevas solicitudes de servicio y monitorear el proceso hasta que el servicio haya concluido y solicitar a plataforma técnica las inspecciones y verificación de lecturación necesarias para atender los reclamos y solicitudes de los clientes.
- ✚ **Plataforma Técnica:** Su función es realizar inspecciones para nuevas conexiones, traslados, reclamos y emitir los informes correspondientes.
- ✚ **Laboratorio:** Su función es efectuar la contratación de medidores en casos requeridos por la empresa y por los clientes y elaborar informes sobre medidores violados.

2.7. Organismos y entidades vinculadas con el objeto de la auditoría.

Las principales entidades u organismos vinculados con la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija, relacionados con el objeto de nuestro examen son:

- ✚ Autoridad de fiscalización y control de Electricidad (AE)
- ✚ Gobierno Autónomo del Departamento de Tarija
- ✚ Honorable Alcaldía Municipal de Tarija
- ✚ Empresa Nacional de Electricidad (ENDE)

2.8. Factores externos que puede afectar las operaciones

A continuación se detalla los factores externos o riesgos inherentes que pueden tener efecto sobre las operaciones normales relacionadas con la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija.

- ✚ Falta de oportunidad en la transferencia de recursos por parte de la Gobernación de Tarija a la empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, originando retraso en los proyectos de inversión.
- ✚ Crecimiento de la población, con el consiguiente incremento en la demanda del consumo de Energía Eléctrica.

III. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO.

Para evaluar el proceso de Control Interno de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR), se aplicará el cuestionario de Control Interno vigente a la fecha de la Contraloría General del Estado, se comprobará los resultados a través de la evaluación de sus cinco componentes

PROCESO DE CONTROL INTERNO						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Ambiente de Control	104	1.1558	120.2	64	1.4969	95.8
2. Evaluacion de los Riesgos	14	8.5857	120.2	1	95.8000	95.8
3. Actividades de Control	418	0.2876	120.2	349	0.2745	95.8
4. Informacion y Comunicación	36	3.3389	120.2	36	2.6611	95.8
5. Supervision	29	4.1448	120.2	29	3.3034	95.8
Σ	601			479	Σ	479
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						479
Optimo para el Proceso de Control Interno						601
Calificacion proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						0.80

De la aplicación del cuestionario de Control Interno formulado por la C.G.E., se ha obtenido un resultado Eficaz del 80 % en relación al nivel óptimo para el proceso de Control interno.

Cuadro de Niveles de Eficacia

NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN
1° nivel	$0.67 \leq CPO \leq 1$	Eficaz
2° nivel	$0.34 \leq CPO < 0.67$	Eficaz con salvedades
3° nivel	$0 \leq CPO < 0.34$	Ineficaz
CPO: Calificación Proporcional Obtenida – sobre el proceso de control Interno		

3.1. Ambiente de Control

AMBIENTE DE CONTROL						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Óptimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Integridad y Valores Eticos	17	0.6800	11.56	4	1.7775	7.11
2. Administracion Estrategica	15	0.7707	11.56	13	0.5469	7.11
3. Sistema Organizativo	9	1.2844	11.56	4	1.7775	7.11
4. Asignacion de Resp. y niveles de Autoridad	3	3.8533	11.56	3	2.3700	7.11
5. Filosofia de la Direccion	19	0.6084	11.56	15	0.4740	7.11
6. Competencia Profecional	8	1.4450	11.56	7	1.0157	7.11
7. Politicas de Administracion de Personal	11	1.0509	11.56	7	1.0157	7.11
8. Auditoria Interna	13	0.8892	11.56	11	0.6464	7.11
9. Atmosfera de Confianza	9	1.2844	11.56	0		7.11
Σ	104			64		63.99
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						64
Óptimo para el Proceso de Control Interno						104
Calificacion proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						0.62

Realizada la aplicación del cuestionario de Control interno al componente del Ambiente de control se pudo obtener un resultado Eficaz con Salvedades del 62 % en relación al valor óptimo para el componente.

AMBIENTE DE CONTROL.

Respecto al Control Interno a la fecha en que se está realizando la Auditoria, consideramos importante indicar los factores positivos y negativos que inciden en el Ambiente de Control de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija "SETAR", lo cual como resultado de las tareas de planificación que consistieron en visitas, recopilación de información, entrevistas con los funcionarios de la Empresa y otros se estableció lo siguiente:

3.1.1 Integridad y Valores Éticos.

La Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, no cuenta con un Código de Ética o documento similar que contemple los valores éticos que regulen la conducta moral individual de los trabajadores, por lo que se demuestra que la empresa no tiene intereses por la integridad y valores éticos. Así mismo no ha sido difundido ningún programa que dé a conocer acerca de la Ética el cual regula la actuación de dichos funcionarios

3.1.2 Administración Estratégica.

En la gestión 2012 la Empresa de Servicios Eléctricos “SETAR” elaboró el Plan Estratégico Institucional (P.E.I.), correspondiente al periodo 2012-2014 el mismo que sirvió de base para la elaboración de los Programas Operativos Anuales. El Plan Estratégico es un documento donde se plasma la misión, visión y sus objetivos institucionales en el cual se hace un análisis de los factores que pueden perjudicar o apoyar el logro de esos objetivos, el Plan Estratégico Institucional debe constituirse en el fundamento para la determinación de los objetivos e gestión, tanto en el área sustantiva (Técnica), como en las áreas administrativas y de apoyo.

3.1.3 Sistema Organizativo.

El manual de Funciones y Procedimientos de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, conjuntamente con los lineamientos de la entidad que eran de conocimiento y aplicabilidad por las gerencias involucradas en el examen.

A la fecha la estructura organizativa de la entidad cuenta con cuatro Direcciones las cuales son: Dirección Auditoria Interna, Dirección de Asuntos Regulatorios, Dirección de Asesoría Legal y Dirección Gestión Estratégica. Así mismo cuenta con cuatro gerencias: Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Comercial, Gerencia de Distribución y Gerencia de Generación.

3.1.4 Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad.

Revisado el funcionamiento de la estructura organizativa de la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR” y las funciones de autorización, procesamiento, registro y custodia, no encontramos problemas significativos referentes a la segregación de funciones. Asimismo constatamos que existe una adecuada delegación de autoridad entre los niveles ejecutivos a través de memorándums y otros documentos formales hacia los niveles inferiores.

3.1.5 Filosofía de la Dirección.

Como resultado de las entrevistas efectuadas al Gerente General y otros ejecutivos principales de la entidad, quien en el desarrollo de sus funciones está tomando conciencia de la importancia del control interno para el buen manejo de la empresa y se está haciendo esfuerzos para poner en práctica las recomendaciones emitidas en los diferentes informes realizados por auditoría interna, cumpliendo parcialmente con los plazos preestablecidos en los cronogramas de recomendaciones., sin embargo existe injerencia política que influye de manera sustancial en la designación en los cargos ejecutivos y personal operativo. Por otra parte se percibe que el estilo de la actual dirección es de apego a las disposiciones legales en actual vigencia

3.1.6 Competencia Profesional.

La empresa cuenta con un manual de Puestos que establece la función general y los requisitos necesarios para el cargo. La contratación del personal es realizada tomando en cuenta las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal (NBSAP).

Evidenciamos que la empresa cuenta con un reglamento para la evaluación del desempeño del personal; el mismo no se aplicó para todos los cargos de la entidad, solo se evaluó el personal técnico y jefes de unidades. Por otra parte constatamos que la entidad no cuenta con un cronograma de capacitación para el personal, el mismo que debe ser elaborado en función a las necesidades y características de la entidad. También se verificó que algunos funcionarios asisten a cursos que son invitados por el gobierno municipal y la Contraloría General de la República.

Además la empresa se preocupa para que los trabajadores permanezcan estables para lo cual los capacita como técnicos y un alto comportamiento ético. Pero se pudo evidenciar que las políticas de personal no son claras.

3.1.7 Políticas de Administración de Personal.

La empresa tiene un Manual de Funciones el mismo que describe los derechos y obligaciones de los funcionarios, régimen disciplinario, régimen de promociones, sanciones, evaluación de desempeño, requisitos para la contratación, régimen de remuneraciones y proceso de retiro

Se determinó que el manejo de los Recursos Humanos en la entidad está a cargo de la Unidad de Administración de Recursos, este tiene como política dar seguridad laboral a sus funcionarios, con el objetivo de subir su productividad y nivel de eficiencia y eficacia.

3.1.8 Rol de la Auditoría Interna.

La empresa cuenta con una unidad de auditoría interna que depende orgánica y funcionalmente del Gerente General. Dicha Unidad viene desempeñando sus funciones con responsabilidad, capacidad y eficiencia, enmarcándose en las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado.

Contribuye al mejoramiento del Control Interno, con la remisión al ejecutivo con informes con diferentes recomendaciones.

3.1.9 Atmosfera de Confianza.

La Circularización de la información en la entidad es ascendente, descendente y transversal. Sin embargo en general no existe una atmosfera de confianza en la entidad por que no se ha sociabilizado ninguna medida decidida por los mandos ejecutivos, los funcionario desconocen todo cambio realizado en la entidad.

3.2. Evaluación de los Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
SUB COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Identificación de eventos	1	5.0000	5	0		0.3
2. Analisis de riesgos	4	1.2500	5	0		0.3
3. Respuesta al riesgo	10	0.5000	5	1	0.3333	0.3
Σ	15			1		1.0
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						1
Optimo para el Proceso de Control Interno						15
Calificación proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						0.07

Realizada la aplicación del cuestionario del Control interno sobre la Evaluación de los Riesgos se pudo constatar que la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR), es Ineficiente ya que no cuenta con un Comité de gestión de Riesgos, lo cual permite que no exista un adecuado control en las operaciones que realiza.

3.3. Actividades de Control

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
SUB COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Eficacia y Eficiencia de las Operaciones	37	3.7658	139.3	26	4.4744	116.3
2. Confiabilidad de la Informacion Financiera	40	3.4833	139.3	40	2.9083	116.3
3. Cumplimiento de Leyes y Normas	341	0.4086	139.3	283	0.4111	116.3
Σ	418			349		
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						349
Optimo para el Proceso de Control Interno						418
Calificacion proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						0.83

Realizada la aplicación del cuestionario de Control interno al componente de Actividades de control durante la evaluación del mismo se pudo obtener un resultado Eficaz del 83% en relación al valor óptimo para el componente

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
SUB COMPONENTES CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1.Sistema de Programacion de Operaciones	32	1.3320	42.63	31	1.1411	35.38
2. Sistema de Organización Administrativa	34	1.2537	42.63	25	1.4150	35.38
3. Sistema de Presupuesto	51	0.8358	42.63	38	0.9309	35.38
4. Sistema de Administracion de Personal	69	0.6178	42.63	59	0.5996	35.38
5. Sistema de Tesoreria	23	1.8533	42.63	22	1.6080	35.38
6. Sistema de Credito Publico	0	0	42.63	0	0	35.38
7.Sistema de Contabilidad Integrada	45	0.9472	42.63	44	0.8040	35.38
8. Sistema de Administracion de Bienes y Servicios	87	0.4899	42.63	64	0.5527	35.38
Σ	341			283		283
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						283
Optimo para el Proceso de Control Interno						341
Calificacion proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						0.83

Así mismo como resultado de la Evaluación del cuestionario al sub componente de Actividades de Control, sobre cumplimiento de Leyes y Normas se pudo obtener un resultado Eficaz con el 83 % en relación al valor óptimo

3.4. Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
SUB COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Información	22	0.8182	18	22	0.8182	18
2. Comunicación	14	1.2857	18	14	1.2857	18
Σ	36			36		36
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						36
Optimo para el Proceso de Control Interno						36
Calificación proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						1

Realizada la aplicación del cuestionario de Control interno al componente de Información y Comunicación se pudo obtener un resultado Eficaz del 1 % en relación al valor óptimo para el componente.

3.5. Supervisión

SUPERVISIÓN						
Entidad:	Supervisado por:					
Alcance:						
SUB COMPONENTES	CALIFICACIONES					
	Valor Optimo	FC	VOP	Valor Real	FC	VRP
1. Supervision Continua	20	0.725	14.50	20	0.725	14.50
2. Supervision Puntual	9	1.6111	14.50	9	1.6111	14.50
Σ	29			29		29
Σ Valores reales Proporcionales (VRP)						29
Optimo para el Proceso de Control Interno						29
Calificación proporcional Obtenida (CPO) para el proceso de Control Interno						1

Realizada la aplicación del cuestionario de Control interno al componente de Supervisión se pudo obtener un resultado Eficaz del 1 % en relación al valor óptimo para el componente.

IV.

V.

IV. ENFOQUE ESPERADO.

Considerando la información requerida de la entidad y por la complejidad de las operaciones que realiza la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR”, el Enfoque de la presente Auditoria y de acuerdo a la evaluación de Control interno y los riesgos de la auditoria detectados se aplicaran pruebas de cumplimiento para verificar los procedimientos y controles, de tal motivo que:

- ✚ No exista ninguna restricción en la documentación requerida la cual deberá ser suficiente y competente en función a la naturaleza de las operaciones y los objetivos establecidos de la entidad.
- ✚ Se tenga total independencia en la elaboración de la auditoría realizada, para así poder emitir una opinión independiente sin favorecer a ningún miembro de la entidad.

V. CONSIDERACIONES SOBRE SIGNIFICATIVIDAD

La planificación, elaboración y evaluación de la muestra serán realizadas mediante el método de muestreo Probabilística Estratificado. Así mismo, la unidad de muestreo elegida estará constituida por los comprobantes de ingresos procesados por Contabilidad seleccionando las muestras a examinar de la siguiente manera:

- a) Se analizarán el **64%** de los ingresos que recauda Contabilidad por la Venta de Energía Eventual. que estarán en función a los importes más significativos.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot N - 1 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Es el tamaño de la muestra

Z = Es el nivel de confianza

P = Es la variabilidad positiva

q = Es la variabilidad negativa

N = Es el tamaño de la muestra

E = Es la precisión o el error

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot (111)}{0,08^2 \cdot 111 - 1 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (0,5)} = \frac{106,6044}{1,6644}$$

$$n = 64,05 = 64\%$$

MESES	COMPROBANTES	FRACCIÓN RELATIVA	Nº DE MUESTRA
Julio	17	0,15	10
Agosto	19	0,17	11
Septiembre	14	0,13	08
Octubre	23	0,21	13
Noviembre	20	0,18	12
Diciembre	18	0,16	10
TOTAL	111	1	64

VI. INFORMACIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO.

6.1. Personal y Tiempo Presupuestado

El trabajo será desarrollado en el tiempo presupuestado y por el personal descrito a continuación:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	PRESUPUESTO EN HORAS
Lic. Jaime Urquiola Cardozo	Docente Guía	60
Franco Churqui Pamela	Estudiante	100
Rivera Bejarano Dalia	Estudiante	100
Valdez Gutiérrez Soledad	Estudiante	100
TOTAL		360

6.2. Personal Involucrado de la entidad

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Lic. Franz Darío Tejerina Mogro	Gerente General
Lic. Jorge Cabrera Exeni	Gerente Administrativo y Financiero
Lic. Marcos Tito Sánchez	Gerente Comercial
Lic. Gladis Rocha	Contadora

6.3. Apoyo de Especialistas

Por tratarse de una Auditoría Especial al Ingreso por Venta de Energía Eventual a la Empresa de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) el mismo que es con fines académicos y con requisitos para obtener la titulación de licenciatura, en ese sentido no será necesaria la utilización de especialistas para sustentar la opinión de nuestro trabajo.

VII. PROGRAMA DEL TRABAJO.

Sobre la base de los anteriores capítulos se han preparado los correspondientes programas de auditoría. Los cuales se adjuntan al presente Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).

ELABORADO POR:

Franco Churqui Pamela
UNIVERSITARIA

Rivera Bejarano Dalia
UNIVERSITARIA

Valdez Gutiérrez Soledad
UNIVERSITARIA

REVISADO POR:

M.Sc. Lic. Jaime Urquiola Cardozo
DOCENTE GUÍA

**EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA (SETAR)
 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 AUDITORÍA ESPECIAL
 AL PROCESO DE INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA EVENTUAL
 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- 1.- Comprobar si el proceso por Venta de Energía Eventual, se encuentra definido a través de un manual de procedimientos.
- 2.- Verificar si los ingresos por la Venta de Energía Eventual corresponden al periodo del examen y si fueron realizados de acuerdo a Normas Internas de la entidad.
- 3.- Verificar que los ingresos por Venta de Energía Eventual se encuentran respaldados mediante documentación de sustento y si fueron registrados oportuna e íntegramente

Nº	PROCEDIMIENTOS	RELAC. OBJET.	PERS. ASIG.	REF. P/T	HORAS PPTDO	HORAS REALES
1.-	Prepare un papel de trabajo donde se verifique si la entidad cuenta con un manual de procedimientos y funciones sobre el proceso de Venta de Energía Eventual. y si los mismos fueron aprobados y difundidos por la Máxima Autoridad Ejecutiva a todo el personal a su cargo.					
2.-	Compruebe a través de un papel de trabajo, el cumplimiento al proceso de solicitud para la Venta de Energía Eventual.					

	<p>a) Registro en el formulario de Solicitud</p> <p>b) Sí se efectuó la inspección física en el lugar solicitado.</p> <p>c) Sí se cumplió con los requisitos exigidos por el Reglamento de Electricidad:</p> <p> 1. Fotocopia del C.I.</p> <p> 2. Croquis del lugar de Instalación.</p> <p>d) Sí fue elaborado el contrato.</p> <p>e) Sí cuenta con la papeleta del depósito de garantía.</p> <p>3.- Verifique que los contratos se encuentren de acuerdo al plazo establecido.</p> <p>4.- Verifique que los cobros se efectúen de acuerdo a las tarifas establecidas y aprobadas.</p> <p>5.- Prepare un papel de trabajo donde se verifique:</p> <p> a) Que los ingresos recaudados fueron depositados durante las 24 Hrs. o el primer día hábil posterior a su recaudación.</p> <p> b) Que los ingresos cancelados por los usuarios coincidan con los reportes de caja.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

<p>6.-</p>	<p>Compruebe que los ingresos por Venta de energía Eventual se encuentren respaldados con documentación legal (FACTURAS), y los mismos responda a:</p> <ul style="list-style-type: none">a) N° de facturab) Fechac) Beneficiariod) Monto					
<p>7.-</p>	<p>Verifique que los comprobantes cuenten con las firmas de revisión y autorización por los funcionarios competentes.</p> <p>CONCLUSIÓN: En base a la documentación analizada emita una conclusión sobre la auditoría realizada emitiendo los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Resumen Ejecutivo.b) Informe de Auditoría					