

INFORME DE AUDITORIA





SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
“AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL ÁREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA”
PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

INFORME DE AUDITORIA

A: Lic. Marco Antonio López Zamora
GERENTE GENERAL DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)

De: Univ. Valeria Nicol Baldiviezo Bautista
Univ. Flora Sara Sanchez
Univ. Jorge Enrique Flores Rendon

REF.: AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL ÁREA URBANA-SISTEMA CENTRAL TARIJA PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024.

FECHA: 07 de noviembre de 2024.

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 ANTECEDENTES

En cumplimiento al Convenio Marco Interinstitucional suscrito entre el director de la Carrera de Contaduría Pública M.Sc. Lic. Juana Ada Tapia Salazar de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misaél Saracho y la empresa pública departamental Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) representado por el Gerente General Lic. Marco Antonio López, se efectuó una “**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL ÁREA URBANA-SISTEMA CENTRAL TARIJA**” en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

1.2. OBJETIVO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Emitir una opinión independiente sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables u obligaciones contractuales y/o el cumplimiento de objetivos institucionales respecto sobre las irregularidades en la

aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija por el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar que el Departamento de Reducción de Pérdidas No Técnicas y Clientes Especiales esté cumpliendo con lo que indica el Manual de Procedimientos que guía su labor.
- Verificar que la energía hurtada se haya recuperado a través de las sanciones impuestas a los usuarios.
- Verificar que las sanciones y multas impuestas por el Departamento de Pérdidas no Técnicas y Clientes Especiales se hayan recuperado dentro de los plazos establecidos.

1.2.3. OBJETO

El objeto del examen de auditoria, fue la revisión de toda la información y documentación, que respalde las operaciones relacionadas sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija por el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de julio de 2024, documentación que se detalla a continuación:

- POA gestión 2024.
- Estatutos de la empresa.
- Estados Financieros Gestión 2024.
- Manual de Funciones y Procedimientos
- Reporte de consumidores con código de irregularidades en lectura de enero a julio de 2024.
- Listado del detalle de circunstancias para uso y registro de los códigos de irregularidades.
- Organigrama vigente en la Empresa.
- Informes mensuales del Departamento de Pérdidas no Técnicas y Clientes Especiales
- Carpetas de recuperación de energía de enero-julio de la gestión 2024

- Historial de Deuda de los usuarios
- Facturas
- Cualquier otra documentación que consideremos pertinente y que ayude a realizar el trabajo que se va a realizar dentro de la empresa.

1.3. ALCANCE

La auditoría se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoria Gubernamental (NAG 210 A 219), aprobado mediante resolución N. CGE/094/2012 del 27 de Agosto de 2012, Normas de Auditoria de Cumplimiento (250, 255), aprobado mediante resolución N. CGE/026/2024 del 01 de abril de 2024 aplicando procedimientos que se consideraron necesarios, dirigidos a examinar y evaluar sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

N.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1	SIN MEDIDOR	13
2	CONEXIÓN DIRECTA	14
3	MEDIDOR TRANCADO	17
4	MEDIDOR QUEMADO	18
5	MEDIDOR ROTO	19
6	MEDIDOR CON GIRO INVERTIDO	21
7	HURTO DE ENERGIA	39
8	SOSPECHA DE FRAUDE POR CONSUMO BAJO	44

1.4. METODOLOGÍA

Con el propósito de obtener y evaluar la evidencia competente y suficiente para lograr el objetivo de auditoria, se aplicó la siguiente metodología:

1.4.1. PLANIFICACIÓN

A fin de tener un conocimiento sobre las operaciones, información y documentación que fueron objeto de evaluación, inicialmente se efectuó el relevamiento de información, para determinar áreas críticas se evaluaron las estructuras de control interno y la trazabilidad aplicando cuestionarios específicos.

Una vez conocida las operaciones y procedimientos, se determinarán el enfoque de auditoria que permitirá el cumplimiento de los objetivos de auditoria, a través del programa de trabajo a la medida de las operaciones analizadas.

1.4.2. EJECUCIÓN

En cumplimiento a la norma de Auditoria Gubernamental N. 218, se elaboró procedimientos a la medida para el logro de los objetivos de auditoria, mismos que serán plasmados en papeles de trabajo. Utilizando técnicas adecuadas en busca de evidencia suficiente y competente, de tal forma que los hallazgos plasmados en el informe de auditoría puedan estar debidamente sustentados.

Los resultados de la aplicación del programa de auditoria se documentarán y archivarán en el legajo corriente.

1.4.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Sobre la base de los resultados obtenidos de la aplicación del programa de auditoria, se elaboró el informe de Auditoria correspondiente, de acuerdo a la Norma de Auditoria de Cumplimiento.

1.5. NORMAS Y PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES LEGALES A SER APLICABLES EN EL TRABAJO

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con las normas de Auditoria de Cumplimiento, aprobadas por la Contraloría General del Estado mediante Resolución N. CGE/026/2024 del 1 de abril del 2024.

Asimismo, para la ejecución de la auditoria se considera las siguientes normas y disposiciones legales, tomando en cuenta el alcance del examen.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA aprobado en el referéndum del 25 de enero del 2009 y promulgada el 07 de febrero de 2009.
- Ley 1178 SAFCO del Sistema de Administración y Control Gubernamental, de 20 de Julio de 1990.
- Normas Generales de Auditoria Gubernamental (NAG) expedida mediante resolución N. CGE/094/2012, de 27 de agosto de 2012.
- Normas de Auditoria de Cumplimiento mediante Resolución N. CGE/026/2024 del 1 de abril del 2024.

- Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante el Decreto Supremo N. 23318-A
- Decreto Supremo N. 26237, de modificaciones al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N.23318-A
- Principios Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, emitida mediante Resolución N. CGR-1/070/2000 del 21 de septiembre del 2000
- Manual de procedimientos para el servicio comercial aprobado mediante resolución administrativa de gerencia general N.17/2026 de fecha 02 de febrero de 2016
- Manual de funciones y procedimientos, aprobado mediante Resolución de Directorio N. DIR 24/2000 de fecha 01 de julio de 2000
- Ley N. 1604 de electricidad de 21 de diciembre de 1994
- Reglamento de Servicios Público de Suministro de Electricidad (RSPSE) D.S. 26302 en fecha 01 de septiembre de 2001
- Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS) de fecha 28 de junio de 1995
- Otras Disposiciones Legales relacionadas con el objeto de Auditoria

2. RESULTADOS DEL EXAMEN

Como resultado del examen realizado mediante el programa de trabajo se detectaron las siguientes observaciones:

1. RESULTADOS DEL EXAMEN

Como resultado del examen realizado mediante el programa de trabajo se detectaron las siguientes observaciones:

a) HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

1. INCREMENTO DEL NÚMERO DE USUARIOS REPORTADOS CON CÓDIGO DE IRREGULARIDAD

Realizado el análisis de los reportes de usuarios con códigos de irregularidad en lecturación; Sin medidor “13”, conexión directa “14”, medidor trancado “17”, medidor quemado “18”, medidor roto “19”, medidor con giro invertido “21”, hurto de energía “39” y sospecha de fraude por consumo bajo “44”, de enero a julio de 2024, y realizando una comparación respecto al mes anterior, se observó un

aumento notable en el número de usuarios reportados con irregularidades en los meses de febrero, junio y julio.

Como se detalla a continuación:

Meses	Usuarios Reportados	Incremento	Decremento
Enero	492	-	-
Febrero	590	98	-
Marzo	581	-	9
Abril	526	-	55
Mayo	466	-	60
Junio	526	60	-
Julio	588	62	-
Total	3780	210	124

Específicamente se registró un incremento de 210 usuarios y un decremento de 124 en la gestión 2024 entre los meses de enero a julio. Siendo el Código 13 (Sin Medidor) y el Código 44 (Sospecha de Fraude por Consumo Bajo) los códigos que mostraron el mayor incremento.

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Funciones mediante Resolución de Directorio N°24/2000 en los objetivos del Departamento de Pérdidas No Técnicas y Clientes Especiales señala:

-Planificar actividades para realizar una mejor tarea en la división y reducir las pérdidas de la empresa.

Esta situación se debe a que el sistema de georreferenciación que maneja actualmente la empresa tiene un alcance limitado y no cuenta con la ubicación específica de cada usuario.

Por otro lado, tal como establece el informe N. 009/2024 Elaborado por el jefe del departamento de Perdidas no técnicas donde se señala que la falta de información de GPS de cada usuario es extremadamente ineficiente al tener que indagar la dirección de cada cliente para realizar las respectivas inspecciones.

Lo mencionado anteriormente dificulta que el personal técnico del departamento realice de manera oportuna y eficiente las inspecciones programadas semanalmente

a los usuarios reportados con irregularidades, como así también una pérdida económica para la entidad.

Se recomienda al Gerente General instruir a la Dirección Gestión Estratégica y este a su vez al jefe de Departamento de sistemas informáticos que gestionen de manera urgente con Arsansoft (Empresa desarrolladora de Software) la ampliación y la complementación de la ubicación específica de los usuarios en el sistema LECMO para que abarque todos los sectores que comprende SETAR tanto en el área urbana como rural a fin de realizar las inspecciones técnicas de manera oportuna.

2. CONEXIÓN ARBITRARIA POR PARTE DE LOS USUARIOS

Durante las inspecciones técnicas realizadas conjuntamente con los técnicos del departamento de Perdidas no Técnicas se ha verificado que varios de los usuarios reportados con irregularidades, que en el sistema se encuentran cortados por mora, continúan con el suministro de energía habiendo realizado conexiones arbitrarias.

Como ejemplo citamos los siguientes:

Nº Cuenta	Nombre
91430	Irma Barbarita Cazón Villa
9869	Miguel Paye Cusi
79766	Hilda Quispe Flores
12697	Nilda Terán de Sánchez

Sin embargo, luego de llevar acabo la revisión a las carpetas de estos usuarios, no se ha identificado evidencia a la imposición de sanciones por conexiones arbitrarias.

De acuerdo a La Ley 1604 “LEY DE ELECTRICIDAD”, TÍTULO VI “INFRACCIONES Y SANCIONES”

Art.57 (INFRACCIONES DE CONSUMIDORES) señala:

Sin perjuicio de las sanciones penales previstas por el código penal y el derecho del titular de recuperar cualquier consumo arbitrario, no medido o clandestino el titular sancionará las infracciones de los consumidores en los siguientes casos:

- Conexión Arbitraria
- Alteración de instrumento de medición
- Consumo clandestino
- Negar acceso al inmueble para inspecciones del personal autorizado del Titular.

Las sanciones impuestas por el Titular serán equivalentes al monto de 50 a 100000 Kwh, multiplicado por la tarifa promedio de lugar que corresponde al último trimestre anterior a la infracción, de acuerdo a su gravedad, en sujeción a lo previsto en los reglamentos.

La situación observada se origina debido a la falta de efectividad en los cortes de suministro de electricidad realizados por los técnicos de la microempresa. A su vez el jefe del departamento de reducción de pérdidas no técnicas no ha aplicado sanciones a los usuarios identificados cometiendo esta infracción.

Esta situación provoca una disminución de ingresos para la entidad, ya que la ausencia de sanciones ante conexiones no autorizadas puede incentivar a los usuarios a repetir este tipo de prácticas en el futuro.

Se recomienda al Gerente General instruya al Gerente Comercial que informe al Jefe de Departamento de facturación y servicios y este a su vez al Supervisor de la Microempresa, que los técnicos realicen cortes efectivos que garanticen que el usuario no se conecte arbitrariamente.

Por otro lado, instruir al Jefe del Departamento de pérdidas no técnicas sancionar a los usuarios encontrados con conexión arbitraria de acuerdo a lo que establece la normativa vigente.

3. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA SIN PLANILLA DE CÁLCULO

De acuerdo a la revisión efectuada a las carpetas de recuperación de energía se verifico que no se cuenta con la planilla de cálculo, que determina el monto a pagar por la recuperación de energía, por irregularidades detectadas en la conexión de los usuarios. De manera que se está realizando el cobro sin ninguna justificación. Los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Nº DE CUENTA	NOMBRE
58093	Rueda Armella Lucia
53227	Mamani Correa Raúl
3775	Zurita A. Flipa
94592	Gallardo Laime Josefa
16400	Urzagaste Carmen
37935	Calderón Fernández Eusebia
54152	Carmen Ayala Lujan
79766	Hilda Quispe Flores
30789	Benigna Alcoba De Martínez
41848	Andrea Tolaba Tapia
41865	Mirtha Llanos Romero

De acuerdo al Manual de Procedimientos para el Servicio Comercial ACTIVIDADES (Pag.57) señala: El encargado de la Unidad de Perdidas procede a generar lo siguiente:

a) Planilla de cálculo de energía no registrada, lo genera e imprime desde el sistema SICAF que calcula la energía no registrada, importe no facturado, multas y otros obteniendo el monto total que debe cancelar el consumidor.

Esto se debe que al no elaborarse la planilla de cálculo por parte del jefe del departamento de reducción de pérdidas no técnicas no ha tomado en cuenta lo que establece el manual de procedimientos.

Lo mencionado anteriormente ocasiona que se pueda distorsionar el monto a cobrar al usuario y una pérdida económica para la entidad, llegándose a cobrar al usuario un monto inapropiado.

Se recomienda al Gerente General instruir al Gerente Comercial y este a su vez al Jefe del Departamento de pérdidas no técnicas, el cumplimiento del Manual de Procedimientos para el Servicio Comercial y que la planilla de cálculo sea un requisito para que se pueda adicionar a las facturas de consumo la sanción por la infracción del usuario.

Con la finalidad evitar sanciones por la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).

4. FALTA DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE PAGO POR PARTE DE LOS INFRACTORES

De acuerdo a la información procesada por el Sistema fénix se verificó que no todos los usuarios sancionados por infracción están cumpliendo con el plan de pagos que se firmó con la entidad por la adición mensual de su sanción a sus facturas de consumo de energía.

Como ser el cliente N. 54152 perteneciente a la señora Carmen Ayala Lujan no ha realizado la cancelación de ninguna de sus obligaciones, ni de la sanción por infracción de Bs. 3.000 con un plan de pagos de 8 cuotas.

Revisando el historial de deudas se verifico que el usuario se encuentra en mora, cuenta con 9 meses adeudado por un monto de Bs 16.144,36. Posteriormente, efectuada la revisión de las órdenes de servicios del usuario se verifico que no

existe la orden de servicio para el respectivo corte de suministro del cliente por motivo de mora.

Así también el cliente N. 32905 perteneciente a la señora Martha Hinojosa Huarachi quien no ha cancelado ninguna de las facturas donde se le incluyo las sanciones por infracción por un monto de Bs. 1.000,00 con un plan de pagos 6 cuotas.

Con respecto a lo que indica el D.S. N° 26302 en su artículo 41 CORTE DEL SERVICIO inciso a) indica que cuando el usuario tenga impagas 2 o más facturas automáticamente corresponde el corte sin trámite o procedimiento alguno.

Esta situación se debe a que el departamento de facturación y servicios no emite reportes mensuales de los clientes que se encuentran en mora.

Lo mencionado anteriormente ocasiona pérdidas de energía y una reducción de ingresos disponibles para la entidad.

Se recomienda al Gerente General instruir al Gerente Comercial y este a su vez al jefe del departamento de facturación y servicios para que emita reportes mensuales de los clientes que se encuentran en mora, al Jefe del departamento de pérdidas para que procedan al corte de la energía eléctrica, y al departamento legal para que se tomen las acciones correspondientes a los usuarios que no cancelan sus obligaciones.

5. FALTA DE PAGO DE LA SANCIÓN A LA AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR

Según la revisión efectuada a las carpetas de recuperación de energía por infracciones, se observó que en los casos de manipulación de medidores se efectúa el pago de una sanción tanto a la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN) como a SETAR. Sin embargo, en los casos de conexión directa, el proceso no se lleva a cabo de manera completa, aplicándose únicamente una recuperación a favor de SETAR y no así la sanción que se debe cancelar a las cuentas de la AETN. Algunos casos mencionados se muestran a continuación:

N.º DE CUENTA	NOMBRE	Monto SETAR	Monto AETN
14157	Soto Colque Ana Aidé	3.701,81	5.110.-
45685	Mamani López Anastasia	14.670,27	10.220.-
16593	Adrián Suruguay	959,24	5.110.-

De acuerdo a lo señalado en la Ley de Electricidad artículo 58.- señala: “(DEPÓSITO DE LAS MULTAS). El importe de las multas cobradas por la Superintendencia de Electricidad o los Titulares será depositado en una cuenta bancaria de la Superintendencia de Electricidad, con destino al financiamiento de proyectos de electrificación en el área rural” y lo que señala el reglamento de infracciones y sanciones en su Artículo 25°.- (TIPIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES DE CONSUMIDORES) Los consumidores serán sancionados por los Titulares, con multas equivalentes al importe de la cantidad de energía que se detalla a continuación, multiplicado por la tarifa promedio del lugar donde ocurra la Infracción, aprobada por la Superintendencia. Para el efecto, se clasifican los consumidores en las categorías siguientes:

Categoría A: Consumidores con consumos menores a 200 kWh por mes.

Categoría B: Consumidores con consumos menores a 2 000 kWh por mes.

Categoría C: Consumidores con consumos mayores a 2 000 kWh por mes.

La situación se debe a que el jefe del Departamento de pérdidas no técnicas no realiza por proceso completo las sanciones a los usuarios que cometen la infracción de conexión directa.

Lo mencionado anteriormente ocasiona que la entidad sea sujeta a sanciones establecidas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones Art. 22 Inciso ac) Incumplir con la imposición de sanciones a los consumidores, será sancionado con 0.1%. Artículo 23°.- (SANCIONES) serán establecidos multiplicando el valor de las ventas de electricidad sin impuestos, de los últimos seis meses, por el porcentaje de penalización establecido en el Art.22.

Se recomienda al Gerente General instruir al Gerente Comercial y este a su vez al Jefe del Departamento de pérdidas no técnicas realizar el cálculo de las sanciones impuestas para conexión directa por proceso completo, para evitar futuras sanciones de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).

6. DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

De la revisión efectuada al Manual de Funciones y Procedimientos de la entidad, se identificó que se modificó la estructura organizacional, incorporando la Dirección de Gestión Estratégica y la Dirección de Asuntos Regulatorios (CNDC), así como la fusión de los departamentos Administrativo y Financiero, y la creación de nuevos puestos de trabajos que no están reflejados en el manual de funciones y procedimientos vigente.

De acuerdo a la resolución de directorio N°24/2000 en su Art. 1 incumple las normas específicas del sistema de organización administrativa de SETAR, señala: “El manual de funciones y Organización tiene por finalidad optimizar el trabajo del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas y permitir el funcionamiento adecuado y eficiente de la Unidad de reducción de pérdidas no técnicas debe ser actualizado de manera anual de manera que se constituya en el documento más reciente para facilitar el desempeño de los funcionarios de Setar”

Esta situación se debe a que la Dirección de Gestión Estratégica no realizó la actualización del manual de funciones y procedimientos, luego de la aprobación de la nueva estructura organizacional por parte de la gerencia.

Lo mencionado anteriormente ocasiona confusiones en cuanto a los roles y responsabilidades de los trabajadores. Además, la falta de claridad en las funciones puede dificultar la comunicación y la colaboración entre departamentos.

Se recomienda al Gerente General que instruya al director de Gestión Estratégica actualice el Manual de funciones y procedimientos de acuerdo a lo que refleja la estructura organizacional vigente.

7. INEXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL CÁLCULO DE LAS RECUPERACIONES DEL CONSUMO NO MEDIDOR

Realizando la revisión a la documentación proporcionada por el departamento de pérdidas no técnicas, se identificó la ausencia de procedimientos específicos para realizar el cálculo de la recuperación de energía para SETAR.

Por lo que, la entidad realiza los cálculos de las sanciones de acuerdo a un marco general que incluye el Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), así como el

Reglamento de Servicio Público de Suministro de electricidad, artículo 39 del D.S. 26302.

Por otro lado, se identificó que la dirección de Gestión estratégica derivó al departamento de pérdidas un anexo en borrador del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES A CONSUMIDORES DE LOS SISTEMAS DE SETAR, el cual emitió una respuesta mediante CITE: G.C./DPNT/LVC N. 188/2024 acerca de los aspectos que no se estaban tomando en cuenta y que son requeridos en un reglamento para aplicabilidad en el departamento de pérdidas no técnicas a fin de ejecutar procesos sancionatorios.

Las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 establece en su punto 15 en cuanto a la Formalización del Diseño Organizacional inciso b) Manual de Procesos que incluirá: - La denominación y objetivo del proceso. - Las normas de operación.

- La descripción del proceso y sus procedimientos.
- Los diagramas de flujo.

Los formularios y otras formas utilizadas.

Esta situación se debe a que la dirección de Gestión estratégica no emitió hasta la fecha ninguna respuesta al CITE: G.C./DPNT/LVC N. 188/2024 con Ref. REVISIÓN REGLAMENTO DE INFRACCIÓN Y SANCIONES remitido por el departamento de pérdidas como respuesta al documento que anexa un borrador del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES A CONSUMIDORES DE LOS SISTEMAS DE SETAR

Lo mencionado anteriormente ocasiona que las sanciones impuestas a los usuarios sean inconsistentes e inadecuadas

Se recomienda al Gerente General instruir al Director de Gestión Estratégica, se emita una pronta respuesta al CITE: G.C./DPNT/LVC N. 188/2024, priorizando así la elaboración de un procedimiento específico para la correcta sanción a los usuarios que cometen infracciones.

2. CONCLUSIÓN

Sobre la base de los resultados obtenidos en la auditoría de cumplimiento referente a “Las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, practicado en los Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR” por el periodo del 02 de enero al 31 de julio de

2024, se concluye que: si se cumple con el ordenamiento jurídico administrativo y otras disposiciones legales aplicables a nuestro examen.

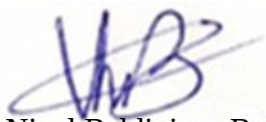
- Fueron realizados de acuerdo a la ley de electricidad y reglamento de infracciones y sanciones.
- Se cumple con el manual de procedimientos para el servicio comercial.
- Se realizaron las recuperaciones de energía a través de la imposición de sanciones a los usuarios.
- Las sanciones y multas impuestas por el departamento de pérdidas no técnicas se recuperan dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, como resultado de la auditoria se identificaron observaciones de control interno que se exponen en el presente informe, los mismos que no afectan significativamente los resultados del examen de auditoría.

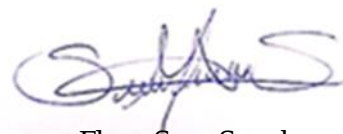
3. RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente general instruir a los responsables de las diferentes unidades involucradas dar cumplimiento y corregir las observaciones mencionadas.

ELABORADO POR:



Valeria Nicol Baldiviezo Bautista
C.I. 5814011
UNIVERSITARIA



Flora Sara Sanchez
C.I. 10627470
UNIVERSITARIA



Jorge Enrique Flores Rendon
C.I. 10400379
UNIVERSITARIO

CARTA DE GERENCIA





Tarija, 04 de noviembre de 2024

Señor :

Lic. Marco Antonio López Zamora

GERENTE GENERAL DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA (SETAR)

Tarija

De mi consideración:

Como es de su conocimiento, la Unidad de Auditoría Interna de SETAR, viene ejecutando Auditoria de Cumplimiento sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio de 2024.

Con el propósito de complementar nuestro trabajo, solicito a su autoridad remitir a esta Unidad Departamental la “*Carta de Gerencia*”, debidamente firmada por los servidores públicos competentes, de acuerdo a modelo adjunto a la presente.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.

Lic. Harry Terrazas Garzón

DIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA DE SETAR -TARIJA



CARTA DE GERENCIA

Tarija, 07 de noviembre de 2024

Señor:

LIC. HARRY TERRAZAS GARZÓN
DIRECTOR AUDITORIA INTERNA SETAR

Avda. Jaime Paz N° 3280 Zona Morros Blancos
Tarija - Bolivia

De mi consideración:

Mediante la presente confirmamos a usted, la siguiente información relativa a la Auditoría de Cumplimiento sobre las “irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, realizada por la unidad de auditoría interna de SETAR, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio de 2024:

1. La información referida a la ejecución de las “irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio 2024, es responsabilidad de esta institución y ha sido puesta a disposición de la comisión de auditoría de la Unidad de Auditoría Interna de SETAR, de acuerdo a su requerimiento.
2. Hemos puesto a disposición de la Unidad de Auditoría Interna de SETAR, toda la documentación relativa a la ejecución de las “irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio 2024, con excepción de lo informado a ustedes a través de las certificaciones correspondientes.
3. No tenemos conocimiento de la existencia de juicios y otros reclamos contra la institución, impositivos o de cualquier otra naturaleza, ni de otros pasivos contingentes de significación, relativos a la ejecución de las “irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio 2024”.



4. No tenemos conocimiento de actos ilegales o irregulares en los cuales se encuentran involucrados servidores públicos que tengan un rol significativo en la toma de decisiones relativos a la ejecución de las “irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de julio 2024, cuyos efectos podrán requerir ser relevados.

Con este motivo, saludarnos a ustedes atentamente.

Lic. Marco Antonio López Zamora
GERENTE GENERAL
MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA – SETAR

Lic. Marco Antonio Lopez Zamora

GERENTE GENERAL DE SETAR

Ing. Lorgio E. Vargas Carrasco
JEFE DEPARTAMENTO DE
REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS
SETAR

Ing. Lorgio E. Vargas

**JEFE DE DPTO. DE PERDIDAS
NO TECNICAS Y CLIENTES
ESPECIALES**

PLANILLA DE SUPERVISION





PLANILLA DE SUPERVISION-PUNTOS PENDIENTES

Revisado por: Flores Rendon Jorge Enrique

Legajo: Resumen

Fecha: 05-11-24

REF. P/T	PENDIENTES A COMPLETAR	COMPLETADO POR:	FECHA	REVISADO POR:
LGB-1	Inconsistencia en el enfoque de auditoria	F.S.S.	30-07-24	J.E.F.R.
LCC	Corrección de títulos de Procedimientos	F.S.S.	26-08-24	J.E.F.R.
LGB-1	Falta referencias en la información del MPA	V.N.B.B.	30-09-24	J.E.F.R.
LCC-8/1	Falta correferencias el procedimiento 8	V.N.B.B.	04-10-24	J.E.F.R.
LCA-1	Inconsistencia en la conclusión	F.S.S.	21-10-24	J.E.F.R.

EVALUCION DE DESEMPEÑO





EVALUACION DEL DESEMPEÑO

AUDITORES:

INFORMACION GENERAL

Evaluated: Baldívieso Bautista Valeria Nicol.....Cargo: Auditora

Evaluated: Sanchez Flora Sara.....Cargo: Auditora

Evaluator: Flores Rendon Jorge Enrique.....Cargo: Auditor

RESUMEN DEL TRABAJO A REALIZAR

Realizado el relevamiento de información específico, se concluyó que la misma es auditable, dado que se dispone de información suficiente para llevar a cabo la auditoría de la unidad de reducción de pérdidas. Esta auditoría se enfocará en el proceso de recuperación de energía y en otras actividades relacionadas, verificando su cumplimiento normativo y operativo.

Se llevaron a cabo ocho procedimientos dentro del programa de trabajo, documentados en los papeles de trabajo correspondientes, los cuales sirven como respaldo para fundamentar la opinión del auditor. Estos procedimientos incluyeron un seguimiento exhaustivo del proceso de recuperación de energía durante el periodo auditado.

A partir de los resultados obtenidos, se elaboraron informes detallados sobre la labor realizada en la unidad de reducción de pérdidas no técnicas, identificando incumplimientos, asignación de responsabilidades y otros factores críticos. Como resultado de este análisis, se presentaron recomendaciones al gerente general de la empresa SETAR, orientadas a mejorar la eficacia de las operaciones y garantizar un mejor cumplimiento de los estándares establecidos.

OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES	CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	Parcial
a) Mantener una postura imparcial y objetiva durante todo el proceso de la auditoría	✓		
b) Obtener suficiente y adecuada evidencia para sustentar las conclusiones y recomendaciones.	✓		
c) Informar de manera clara y oportuna sobre los resultados de la auditoría a la dirección y, si corresponde, a otras partes interesadas.	✓		

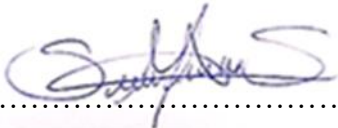
EVALUACION DEL DESEMPEÑO

AUDITORES:

Nº	Desempeño Laboral	N/A	1	2	3	4	5
1	Ejecuto el programa dentro los parámetros de calidad y objetividad requeridos.					✓	
2	Aplico normativa vigente relacionada con el trabajo.						✓
3	El trabajo fue sustentado con evidencia suficiente y competente						✓
4	Redacto los Hallazgos de auditoria conforme la estructura definida en los procedimientos vigentes.				✓		
5	Ejecuto el programa de trabajo de manera oportuna.						✓
6	Remitió a su jefe inmediato superior los papeles de trabajo y los hallazgos conforme lo previsto					✓	
7	Presento soluciones a problemas detectados					✓	
8	El trabajo fue coordinado con otras unidades.						✓
9	Calidad de comunicación oral						✓
10	Calidad de comunicación escrita				✓		

FIRMAS

Evaluated:  Cargo: Auditor Fecha: 07-11-24

Evaluated:  Cargo: Auditor Fecha: 07-11-24

Evaluator:  Cargo: Auditor Fecha: 07-11-24

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

SUPERVISORES - RESPONSABLES:

Nº	Desempeño Laboral	N/A	1	2	3	4	5
1	Se realizó la Planificación y/o programa de trabajo basado en el análisis de riesgos.					✓	
2	Logro el objetivo del trabajo asignado conforme a la planificación y/o programas de trabajo.					✓	
3	El informe no tuvo observaciones de fondo o forma					✓	
4	Se realizó la planificación y/o programas de trabajo de manera oportuna.				✓		
5	Asistió y/o solucionó problemas del auditor de manera oportuna					✓	
6	El informe borrador fue remitido a su jefe inmediato superior conforme lo previsto.						✓



RANGO DE PONDERACION	CRITERIO
1	MALO
2	REGULAR
3	BUENO
4	MUY BUENO
5	EXCELENTE

CORRESPONDENCIA





CORRESPONDENCIA EXPEDIDA Y RECIBIDA

DETALLE	REF. P/T
CORRESPONDENCIA EXPEDIDA	
Solicitud de información	LRF-1/1.1
Solicitud de carpetas de usuarios sancionados en la gestión 2024	LRF-1/1.2
Solicitud de información y documentación casos con códigos de irregularidad	LRF-1/1.3
Devolución de legajos de recuperación de perdidas	LRF-1/1.4
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
NA-94 Remisión de Información solicitada Auditoria Interna	LRF-1/1.5
Acta de entrega de documentación	LRF-1/1.6
Información y documentación de casos con código de Irregularidades	LRF-1/1.7

SETAR
La empresa de los Tarijeños

SETAR-TARIJA
TJ/DAI/NA-94/20-08-2024
RECIBIDO
GERENCIA COMERCIAL
30 AGO. DE 2024 14:52:10

Gobierno Autónomo
Departamental de
TARIJA

Tarija, 20 de agosto de 2024
DIR. AUD. INT. / Cite N° 103/2024
TJ/DAI/NA-94/20-08-2024
RECIBIDO
GERENCIA GENERAL
30 AGO. DE 2024 14:54:35

Señor
Ing. Mario Puca Valenzuela
GERENTE COMERCIAL
SETAR
Presente.-

REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Ingeniero:

Con motivo de la revisión de los códigos de irregularidades y su atención que se esta realizando con ayuda de Pasantes de Auditoria, solicito a usted instruir a quien corresponda presentar la siguiente documentación, correspondiente al periodo de enero a julio 2024:

1. Un detalle de todas las recuperaciones de energía realizadas por el Departamento de Recuperación de Pérdidas no Técnicas, dicho detalle debiera contener minimamente las siguientes columnas: N° de Cuenta de usuario, nombres y apellidos de usuario, monto recuperado, forma de recuperación (plan de pagos o en efectivo), numero de factura emitida, fecha de recuperación, técnico a cargo de la inspección.
2. Proporcione el respaldo de la forma de cálculo de las multas impuestas durante el periodo señalado.
3. A través del Supervisor de las Microempresas, Jefaturas de Departamentos de Clientes y Facturación, proporcionen fotocopia de todas las notas, circulares internas y cualquier otra forma de comunicación de casos de posibles irregularidades al Departamento de Recuperación de Pérdidas no Técnicas, realizados por personal de la empresa, lectores y/o usuarios del servicio..

Solicito que dicha información sea enviada directamente a la Dirección de Auditoria Interna, maximo hasta el lunes 26 de agosto de 2024 imposterablemente.

De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores, existe riesgo de que el trabajo no se lo haya realizado y como parte de los procedimientos de auditoria, corresponde que se le efectué la presente consulta, por lo que se solicita se pronuncie al respecto y señale si el trabajo fue realizado o no.

Con este particular motivo, saludo a usted atentamente.

Cc/ Arch.DAI
Gerencia General


Harry Terrazas Garzon
DIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA
MAT. PROF. CAUB-13256
SETAR - TARIJA

EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS TARIJA





SETAR
La empresa de los Tarijeños

Gobierno Autónomo
Departamental de
TARIJA

Tarija, 01 de octubre de 2024
DIR.AUD.INT./Cite N° 126/2024

Señor
Ing. Lorgio Vargas Carrasco
**JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN DE PERDIDAS
SETAR**

Presente. -

**REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN
CASOS CON CÓDIGOS DE IRREGULARIDADES.-**

1. Con el proposito de complementar el trabajo que se esta desarrollando por parte de Auditoria Interna, al haber tomado conocimiento de circulares internas, notas y reportes de irregularidades puestas en conocimiento del Departamento de Recuperación de Perdidas no técnicas. Solicito información sobre las acciones tomadas en relación con los códigos de irregularidades señalados, de acuerdo a hojas adjuntas a la presente.

2. Dada la importancia de las inspecciones realizadas en presencia de los pasantes de auditoria y mi persona, solicito una fotocopia de las hojas de inspección de los siguientes usuarios, asi como las acciones tomadas en los casos que fue verificada la infracción :

N.	CLIENTE	NOMBRE APELLIDO	DIRECCION	N. MEDIDOR	COD.	DESCRIPCION
1	2019	FABRICA DE HIELO WAGNER	MENDEZ 624	19933428	13	Sin medidor: se procedió a cortar el cable desde la entrada al medidor
2	33212	ADELA FERNANDEZ MIRANDA	AV. POTOSI / OCONNOR Y EJ 986	3752983	14	Conexión directa: resuelto anteriormente se realizó el cambio de medidor.
3	91430	IRMA BARBARITA CAZON VILLA	B/FRAY QUEBRACHO- C/SOF. AMADOR	849958	14	Conexión directa: casa desocupada, medidor sin acometida, cortado por mora.
4	8329	JORGE MORALES Z.	SAN JUAN	4095400	17	Medidor trancado: no se encontró el medidor, se encuentra en sistema con cambio de medidor
5	36218	JUSTA ELVA CASTILLO CARDOZO	B/BOLIVAR, C/MANUEL ROJAS ENTR	11714525	17	Medidor trancado: se retiró el medidor los precintos se encuentran rotos se dejó con conexión directa
6	32508	JOSE LUIS CASTRO ROMERO	ANASPUGIO	3518387	17	Medidor trancado: no se encontró ninguna irregularidad se procedió a romper el candado.
7	22192	REINALDO ESCALANTE PIMENTEL	ANASPUGIO	2360187	17	Medidor trancado: ya se realizó el cambio de medidor
8	9869	MIGUEL PAYE CUSI	B/EL CARMEN 951	889710	18	Medidor trancado: medidor con bornea quemada y se encontraba con conexión directa se procedió a cortar desde el poste.
9	84136	ROBERTO CARLOS VIDAURRE	B/LUIS PIZARRO C/15 DE SE 273	9011158	19	Medidor roto: en funcionamiento un taller mecánico se procedió a retirar el medidor, se lo dejó con conexión directa.

EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS TARIJA


Tarija, 15 de octubre de 2024
DIR.AUD.INT./Cite N°133/2024


Gobierno Autónomo
Departamental de
TARIJA

Señor
Abg. Leonel Ojeda Rocha
Asesor Legal Unidad de Perdidas no Técnicas
SETAR
Presente.-

REF: DEVOLUCION DE LEGAJOS DE RECUPERACIÓN DE PERDIDAS

Adjunto a la presente remito los legajos de recuperación de perdidas, que fueron dados en calidad de prestamo en fecha 16 de septiembre de 2024, debiendo cotejar las mismas de acuerdo a listado inicial proporcionado.

Con este particular motivo, saludo a usted muy atentamente.


Abg. Leonel Ojeda Rocha
ASESOR LEGAL
UNIDAD PERDIDAS NO TÉCNICAS
SETAR - TARIJA


Harry Terreros
DIRECTOR DE AUDIT. INTERNA
MAT. PROF. CAUB 13256
SETAR

htg
C.c.: Arch. Aud. Int.
Adj: legajos

EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA – SETAR

Tarija: Av. Jaime Paz Zamora N° 3280 (Zona Morros Blancos)
Telf.: (591) 466 42211 – Int. 102 Call Center: (591) 466 42210 – Línea Gratuita: 176

Entre Ríos: calle Alianza s/n barrio La Plata / Telf.: (591) 465 44535 / ODECO (591) 466 42211 Int. 455.

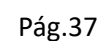
Villamontes: Av. Palo Santo entre Carahula y Av. Algarrobo (barrio El Chafar) Km 1. Carretera a Paraguay / Telf.: (591) 467 22461 – 467 22007

Yaculiba: C. Cochabamba N° 665 / Call Center: (591) 466 22284 – 466 22285

Secretaría (591) 466 25390 / Casilla de Correo N° 50 – Carapari Fax.: (591) 461 36045

Línea Gratuita p/Reclamos 800-10-3635, p/Reconexiones: 800-10-3565

Bermejo: Av. Bolívar esq. Litoral s/n Edificio COTRIBER Telf.: (591) 469 61247 – 61173 / Fax.: (591) 469 62890





Gobierno Autónomo
Departamental de
TARIJA

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

En la fecha, el Departamento de Reducción de Pérdidas No Técnicas hace la entrega de toda la documentación solicitada mediante nota CITE DIR.AUD.INT./CITE N° 118/2024, consistente en 20 carpetas de recuperación de energía por infracciones, entrega que se realiza a la Dirección de Auditoría Interna, las mismas que deberán de ser regresadas de forma íntegra, en el plazo de siete días calendarios.

Tarija, 16 de septiembre de 2024.

Tarija: Av. Jaime Paz Zamora
N° 3285 (Zona Nueva Blanca)
Tel: (591) 466-42211 - ex. 102

176 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

Buenos Aires: Calle Alvarado
Banco La Plata s/n
OOBDO Tel: (591) 466-42211
ex. 453

Buenos Aires: Av. Bolívar s/n
Uruguay s/n
COBENOR Tel:
(591) 466-61247 - 61173
Fax: (591) 466-62890

Villamontes: Av. Pío Barrios
entre Carabuba y Av. Algarrobo
(Banco El Chafar) Km. 1
Carabuba y Paraguay
Tel: (591) 467-22461 -
467-22007

Yacaré: Calle Cochabamba
N° 643
Call Center (591) 466-22384
466-22385
Secretaría (591) 466-25300
Código de Correo N° 50

Cochabamba:
Fax: (591) 451-34543
Línea gratuita Bolivia
800 10 3453
Reservaciones 800 10 3543

[Firma]
CITE DIR. AUD. INT. / CITE N° 118/2024
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
SETAR

[Firma]
CITE DIR. AUD. INT. / CITE N° 118/2024
ASESOR LEGAL
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
SETAR - TARIJA

EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS TARIJA



Gobierno Autónomo
Departamental de
TARIJA

Tarija 10 de octubre de 2024

CITE:G.C./ DPNT/ LVC N° 189/2024



Señor:
Lic. Harry Terrazas Garzón
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA
SETAR
Presente.-

REF.- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE CASOS CON CÓDIGOS DE IRREGULARIDADES.

De mi consideración:

En atención a su nota DIR.AUD.INT./Cite N°126/2024 en la cual solicita información referida a casos de códigos de irregularidades, se informa lo siguiente:

Punto 1. En el **Anexo 1** se presenta toda la documentación cursada respecto a la atención de circulares, notas y reportes de irregularidades derivadas desde otras unidades.

Punto 2. En el **Anexo 2** se presenta copias de las hojas de inspección y demás información generada resultado de las inspecciones con el personal pasante y su persona. Se adjunta además documentación concerniente a trámites infractorios de los casos confirmados de hurto de energía que ya fueron ejecutados indicando que el resto de los casos se encuentran en etapa de notificación.

Punto 3. Debido a las diferentes tareas que conforman las actividades en el Dpto. de Reducción de Pérdidas, se fijó un cronograma modelo de acuerdo al Plan de Trabajo del Dpto. de Reducción de Pérdidas 2024 de las actividades a realizar. El cual normalmente en la ejecución tiene variaciones las cuales se trata de que sean mínimas a fin de avanzar en las distintas metas a trazadas.

Los factores que impiden normalmente el cumplimiento a cabalidad del cronograma son diversos como ser:

- Mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos
- Necesidad de disposición de vehículo para apoyo en otra actividad o dependencia (de acuerdo a instrucciones superiores)
- Actividades no programadas de acuerdo a demanda de los clientes, como ser: fallas o requerimientos de clientes especiales, solicitudes de servicio trifásicos, trámites de generación distribuida, etc.

El cronograma de trabajos del Dpto. de Reducción de Pérdidas comprende las inspecciones técnicas a posibles irregularidades, las mismas que son dejadas en segundo plano en fechas que se tiene actividades obligatorias como el cumplimiento a las lecturas del plan de producción Remesas 15, 23, 30, 33, 34 y 39 que están asignadas a este departamento como parte del control indirecto de pérdidas no técnicas.



Tarija: Av. Jaime Paz Zamora
N° 3280 (Calle Maestre Blanes)
Tel: (091) 466 4231 - Int. 102

176 **176** **176**

Oruro: Calle Alameda
Barrio La Plata s/n
COECO Tel: (091) 466 4231
Int. 455

Oruro: Av. Bolívar s/n
Urbán s/n
COFIBER Tel:
(091) 469 61247 - 61173
Fax: (091) 469 62890

Villavieja: Av. Potosí Sur
entre Córdoba y Av. Alameda
(Barrio El Chufel) Km. 1
Carretera a Parangarí
Tel: (091) 467 23461 -
467 23007

Sucre: Calle Cochabamba
N° 662
Call Center (091) 468 22284
4682285
Sucre: (091) 468 23390
Calle de Correo N° 30

Coronel: Potosí (091) 441 36042
Línea gratuita Remesas
800 10 3633
Remesas: 800 10 5565

EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS TARIJA

LEGAJO PROGRAMACION





SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y
MANIPULACION DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL AREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA
PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

LEGAJO PROGRAMACION

INDICE GENERAL

CONTENIDO	REF. P/T
ACTIVIDADES PREVIAS	
INFORME O PRONUNCIAMIENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACION ESPECIFICO	LGA-1 al LGA-8
PLANIFICACION DE AUDITORIA	
MEMORAMDUM DE PLANIFICACION DE AUDITORIA	LGB-1 al LGB-30
TRAZABILIDAD	LGC-1 al LGC-4
PROGRAMA DE TRABAJO	LGD-1 al LGD-3
DECLARACION DE INDEPENDENCIA	LGE-1 al LGE-6

La validez de la información contenida en este legajo ha sido confirmada y aprobada por:

Nombre y Apellidos	Cargo	Fecha de aprobación y elaboración	Firmas
Jorge Enrique Flores Rendon	Encargado/ Responsable	07-11-2024	
Elaborado por:			
Valeria Nicol Baldiviezo Bautista	Estudiante	07-11-2024	
Flora Sara Sanchez	Estudiante	07-11-2024	

RELEVAMIENTO DE INFORMACION ESPECÍFICO



SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CODIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACION Y
MANIPULACION DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL AREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA

PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICO

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Convenio Marco Interinstitucional suscrito entre el director de la Carrera de Contaduría Pública M.Sc. Lic. Juana Ada Tapia Salazar de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho y la empresa pública departamental Servicio Eléctrico de Tarija (SETAR) representado por el Gerente General Lic. Marco Antonio López, se efectuó una “**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL ÁREA URBANA-SISTEMA CENTRAL TARIJA**” en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Emitir una opinión independiente sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables u obligaciones contractuales y/o el cumplimiento de objetivos institucionales respecto sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar que el Departamento de reducción de pérdidas no técnicas esté cumpliendo con lo que indica el Manual de Procedimientos que guía su labor.
- Verificar que la energía hurtada se haya recuperado a través de las sanciones impuestas a los usuarios.
- Verificar que las sanciones y multas impuestas por el Departamento de Pérdidas no Técnicas se hayan recuperado dentro de los plazos establecidos.

3. OBJETO

El objeto del examen de auditoria, fue la revisión de toda la información y documentación, que respalde las operaciones relacionadas sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de julio de 2024, documentación que se detalla a continuación:

- POA gestión 2024.
- Estatutos de la empresa.
- Estados Financieros Gestión 2024.
- Manual de Funciones y Procedimientos
- Reporte de consumidores con código de irregularidades en lecturación de enero a julio de 2024.
- Listado del detalle de circunstancias para uso y registro de los códigos de irregularidades.
- Organigrama vigente en la Empresa.
- Informes mensuales del Departamento de Pérdidas no Técnicas
- Carpetas de recuperación de energía de enero-julio de la gestión 2024
- Historial de Deuda de los usuarios
- Facturas
- Cualquier otra documentación que consideremos pertinente y que ayude a realizar el trabajo que se va a realizar dentro de la empresa.

4. ALCANCE

La auditoría se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoria Gubernamental (NAG 210 A 219), aprobado mediante resolución N. CGE/094/2012 del 27 de Agosto de 2012, Normas de Auditoria de Cumplimiento (250-255), aprobado mediante resolución N. CGE/026/2024 del 01 de abril de 2024, aplicando procedimientos que se consideraron necesarios, dirigidos a examinar y evaluar sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

N.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1	SIN MEDIDOR	13
2	CONEXIÓN DIRECTA	14
3	MEDIDOR TRANCADO	17
4	MEDIDOR QUEMADO	18
5	MEDIDOR ROTO	19
6	MEDIDOR CON GIRO INVERTIDO	21
7	HURTO DE ENERGIA	39
8	SOSPECHA DE FRAUDE POR CONSUMO BAJO	44

5. RESULTADOS DEL RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

La información y documentación existente en la entidad relacionada con el objeto de auditoria es la que se detalla a continuación:

5.1. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

MARCO LEGAL

Las normas, leyes y reglamentos que rigen en el Departamento de Perdidas no técnicas son:

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA aprobado en el referéndum del 25 de enero del 2009 y promulgada el 07 de febrero de 2009.
- Ley 1178 SAFCO del Sistema de Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990.
- Manual de procedimientos para el servicio comercial aprobado mediante resolución administrativa de gerencia general N.17/2026 de fecha 02 de febrero de 2016
- Manual de funciones y procedimientos, aprobado mediante Resolución de Directorio N. DIR 24/2000 de fecha 01 de julio de 2000
- Ley N. 1604 de electricidad de 21 de diciembre de 1994

- Reglamento de Servicios Publico de Suministro de Electricidad (RSPSE) D.S. 26302 en fecha 01 de septiembre de 2001
- Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS) aprobado mediante D.S. 24043 de fecha 28 de junio de 1995
- Otras Disposiciones Legales relacionadas.

DESCRIPCION DEL ÁREA O ACTIVIDAD OBJETO DE RELEVAMIENTO

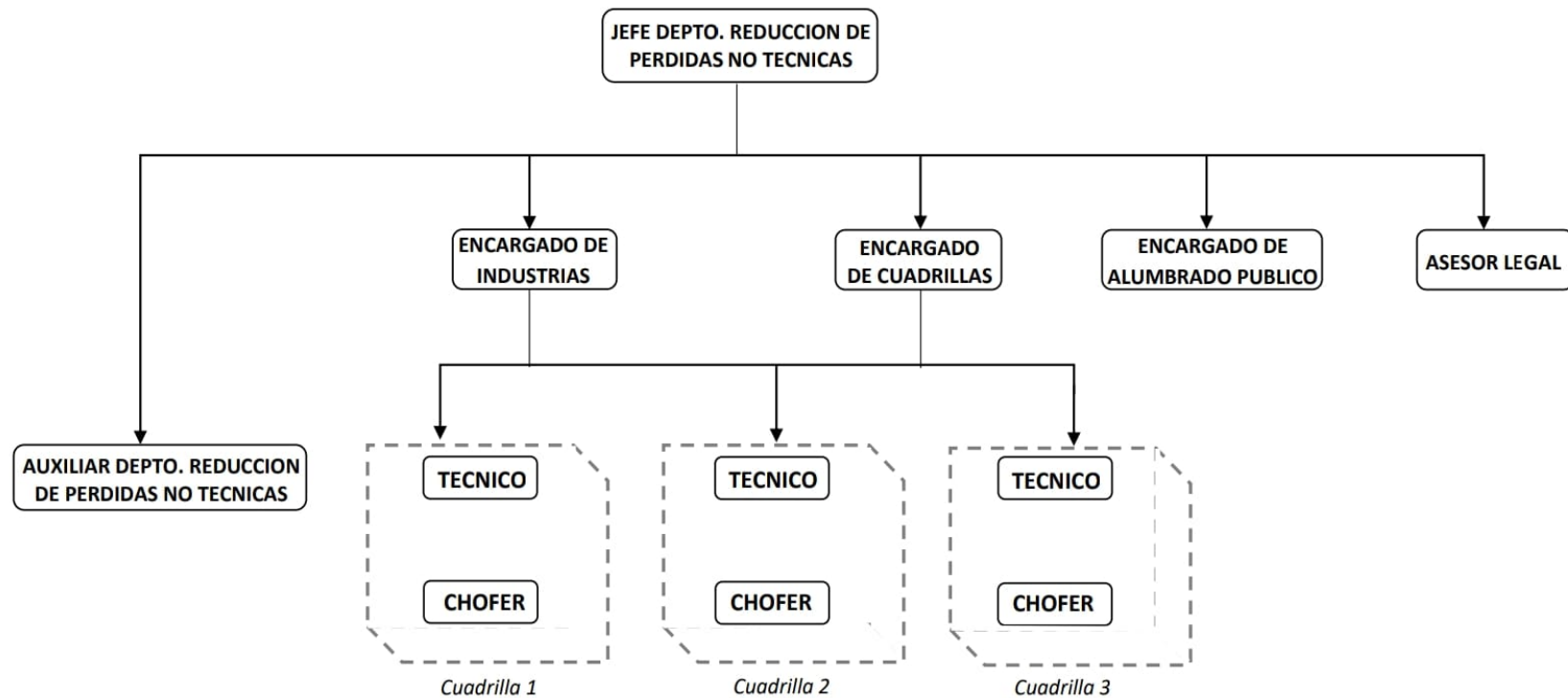
El Departamento de Perdidas no Técnicas se encargan de controlar y reducir las pérdidas no técnicas de energía en SETAR. Las principales actividades que desarrolla se detallan a continuación:

- Inspecciones técnicas de códigos de irregularidades Sin medidor (cód. 13), Medidor trancado (cód. 17), Medidor quemado (cód. 18), Medidor con giro invertido (cód. 21), Medidor sin precinto en carcaza (cód. 23), Medidor con puente abajo (cód. 25), Conexión directa desde las barras de distribución (cód. 33), Derivación directa antes del medidor (cód. 34), Medidor en mal estado (cód. 36), Hurto de energía (cód. 39), Sospecha de fraude por consumo bajo (cód. 44), (cód. 50), 51 y 52 asociados a pérdidas de energía eléctrica.
- Reemplazo de medidores y acometidas
- Inspecciones de solicitudes trifásicas
- Adecuación de estructuras tarifaria
- Control de industrias
- Lectura de medidores
- Aplicación de procesos administrativos infractores en apego al Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), realizando una sanción al usuario de acuerdo a lo tipificado en el Art. 25.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE REDUCCION DE PERDIDAS NO TECNICAS DEPENDIENTE DE LA



GERENCIA COMERCIAL

PRINCIPALES AUTORIDADES A LA FECHA DEL RELEVAMIENTO

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Lorgio Vargas Carrasco	Jefe del departamento de pérdidas no técnicas
Pamela Almendras	Auxiliar del departamento de pérdidas no técnicas
Marvin Ramos	Encargado de industrias
Gustavo Párraga	Encargado de cuadrillas
José miguel Cortez	Encargado de alumbrado publico
Leonel Ojeda	Asesor legal
Jorge Casso	Técnico cuadrilla I
Dilman Figueroa	Técnico cuadrilla II
Roger Blades	Técnico cuadrilla III
Marcelo Loza	Chofer cuadrilla I
Javier Jurado	Chofer cuadrilla II
Antonio Vedia	Chofer cuadrilla III

INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN EXISTENTE EN LA ENTIDAD

Mediante el relevamiento de Información específico se pudo constatar que Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) cuenta con la siguiente información:

- Manual de Procedimiento para el servicio comercial
- Sistema Informático FENIX
- Sistema Informático SICAF
- Listado del detalle de circunstancias para uso y registro de los códigos de irregularidades
- Reporte de consumidores con código de irregularidades en lecturación de enero a julio de 2024
- Carpetas de recuperación de energía de enero-julio de la gestión 2024
- POAIs
- Otra documentación generada.

ASPECTOS POSITIVOS Y/O FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Como resultado del relevamiento de información específico, se han identificado los siguientes aspectos positivos:

- Informes diarios de inspecciones técnicas
- Precintos de seguridad en los medidores
- Dotación de herramientas al personal

ÁREAS CRÍTICAS Y/O PUNTOS DE INTERÉS OBSERVADOS

Como resultado de relevamiento de información específico, se han identificado las siguientes áreas críticas o aspectos que podrían afectar al logro de los objetivos de la entidad, las mismas que deberían ser objeto de mayor análisis de la auditoría a realizar:

- Falta de información georeferenciada de los clientes del área rural de la ciudad y de entre ríos desde su interconexión.
- Falta de vehículos para formar otra cuadrilla
- Inexistencia de procedimientos específicos para la aplicación de sanciones a los usuarios.

6. PREDISPOSICIÓN DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA (MAE)

La Máxima Autoridad Ejecutiva en conjunto con el jefe del Departamento de pérdidas no técnicas, y funcionarios de la entidad, mostraron su predisposición para la realización del relevamiento de información poniendo a disposición la documentación necesaria para la auditoría.

7. CONCLUSIÓN

Realizado el Relevamiento de información específico llevado a cabo en el Departamento de pérdidas no técnicas, se concluyó que la misma es auditable por cuanto existe información y documentación necesaria y suficiente para ejecutar la Auditoría de cumplimiento sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de julio de 2024.



ELABORADO POR:

VALERIA NICOL BALDIVIEZO BAUTISTA
C.I. 5814011
UNIVERSITARIA

FLORA SARA SANCHEZ
C.I. 10627470
UNIVERSITARIA

JORGE ENRIQUE FLORES RENDON
C.I. 10400379
UNIVERSITARIO

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA



SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CODIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACION Y
MANIPULACION DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL AREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA
PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Convenio Marco Interinstitucional suscrito entre el director de la Carrera de Contaduría Pública M.Sc. Lic. Juana Ada Tapia Salazar de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho y la empresa pública departamental Servicio Eléctrico de Tarija (SETAR) representado por el Gerente General Lic. Marco Antonio López, se efectuara una “**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL ÁREA URBANA-SISTEMA CENTRAL TARIJA**” en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

1.2. OBJETIVO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Emitir una opinión independiente sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables u obligaciones contractuales y/o el cumplimiento de objetivos institucionales respecto sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar que el Departamento de pérdidas no técnicas esté cumpliendo con lo que indica el Manual de Procedimientos que guía su labor.
- Verificar que la energía hurtada se haya recuperado a través de las sanciones impuestas a los usuarios.

- Verificar que las sanciones y multas impuestas por el Departamento de pérdidas no técnicas se hayan recuperado dentro de los plazos establecidos.

1.3. OBJETO

El objeto del examen de auditoria, será la revisión de toda la información y documentación, que respalde las operaciones relacionado sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, por el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de julio de 2024, documentación que se detalla a continuación:

- POA gestión 2024.
- Estatutos de la empresa.
- Estados Financieros Gestión 2024.
- Manual de Funciones y Procedimientos
- Reporte de consumidores con código de irregularidades en lecturación de enero a julio de 2024.
- Listado del detalle de circunstancias para uso y registro de los códigos de irregularidades.
- Organigrama vigente en la Empresa.
- Informes mensuales del Departamento de Pérdidas no Técnicas.
- Carpetas de recuperación de energía de enero-julio de la gestión 2024.
- Historial de Deuda de los usuarios.
- Facturas.
- Cualquier otra documentación que consideremos pertinente y que ayude a realizar el trabajo que se va a realizar dentro de la empresa.

1.4. ALCANCE

La auditoría se realizara de acuerdo a las Normas de Auditoria Gubernamental (NAG 210 A 219), aprobado mediante resolución N. CGE/094/2012 del 27 de agosto de 2012, Normas de Auditoria de Cumplimiento (250 255), aprobado mediante resolución N.

CGE/026/2024 del 01 de abril de 2024 aplicando procedimientos que se consideraron necesarios, dirigidos a examinar y evaluar sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, en el periodo comprendido de 02 de enero al 31 de julio de 2024.

Como se detalla a continuación:

N.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1	SIN MEDIDOR	13
2	CONEXIÓN DIRECTA	14
3	MEDIDOR TRANCADO	17
4	MEDIDOR QUEMADO	18
5	MEDIDOR ROTO	19
6	MEDIDOR CON GIRO INVERTIDO	21
7	HURTO DE ENERGIA	39
8	SOSPECHA DE FRAUDE POR CONSUMO BAJO	44

1.5. METODOLOGÍA

Con el propósito de obtener y evaluar la evidencia competente y suficiente para lograr el objetivo de auditoria, se aplicará la siguiente metodología.

1.5.1. PLANIFICACIÓN

A fin de tener un conocimiento sobre las operaciones, información y documentación que será objeto de evaluación, inicialmente se efectuó el relevamiento de información, para determinar áreas críticas se evaluarán las estructuras de control interno y la trazabilidad aplicando cuestionarios específicos.

Una vez conocida las operaciones y procedimientos, se determinará el enfoque de auditoria que permitirá el cumplimiento de los objetivos de auditoria, a través del programa de trabajo a la medida de las operaciones analizadas.

1.5.2. EJECUCIÓN

En cumplimiento a la norma de Auditoria Gubernamental N. 218, se elaborará procedimientos a la medida para el logro de los objetivos de auditoria, mismos que serán plasmados en papeles de trabajo. Utilizando técnicas adecuadas en busca de evidencia suficiente y competente, de tal forma que los hallazgos plasmados en el informe de auditoría puedan estar debidamente sustentados.

Los resultados de la aplicación del programa de auditoria se documentarán y archivarán en el legajo corriente.

1.5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Sobre la base de los resultados obtenidos de la aplicación del programa de auditoria, se elaborará el informe de Auditoria correspondiente, de acuerdo a la Norma de Auditoria de Cumplimiento.

1.6. NORMAS Y PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES LEGALES A SER APLICABLES EN EL TRABAJO

Nuestro trabajo se realizará de acuerdo con las normas de Auditoria de Cumplimiento, aprobadas por la Contraloría General del Estado mediante Resolución N. CGE/026/2024 del 1 de abril del 2024.

Asimismo, para la ejecución de la auditoria se considera las siguientes normas y disposiciones legales, tomando en cuenta el alcance del examen.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA aprobado en el referéndum del 25 de enero del 2009 y promulgada el 07 de febrero de 2009.
- Ley 1178 SAFCO del Sistema de Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990.
- Normas Generales de Auditoria Gubernamental (NAG) expedida mediante resolución N. CGE/094/2012, de 27 de agosto de 2012.
- Normas de Auditoria de Cumplimiento mediante Resolución N. CGE/026/2024 del 1 de abril del 2024.
- Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante el Decreto Supremo N. 23318-A

- Decreto Supremo N. 26237, de modificaciones al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N.23318-A
- Principios Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, emitida mediante Resolución N. CGR-1/070/2000 del 21 de septiembre del 2000
- Manual de procedimientos para el servicio comercial aprobado mediante resolución administrativa de gerencia general N.17/2026 de fecha 02 de febrero de 2016
- Manual de funciones y procedimientos, aprobado mediante Resolución de Directorio N. DIR 24/2000 de fecha 01 de julio de 2000
- Ley N. 1604 de electricidad de 21 de diciembre de 1994
- Reglamento de Servicios Publico de Suministro de Electricidad (RSPSE) D.S. 26302 en fecha 01 de septiembre de 2001
- Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS) de fecha 28 de junio de 1995
- Otras Disposiciones Legales relacionadas con el objeto de Auditoria

1.7. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES A NIVEL DE EMISIÓN DE INFORMES

De acuerdo a las Normas de Auditoria de Cumplimiento (254) el informe de auditoría debe exponer los resultados de la auditoria considerando el objetivo y alcance de la auditoria, así como la opinión independiente, los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor Gubernamental, según el tipo de informe a emitir.

La Auditoria de Cumplimiento (254) puede dar lugar a los siguientes tipos de informe:

- a) Informe en el que se reportan hallazgos de auditoria que dan lugar a indicios de responsabilidad por la función pública, sustentados en el informe legal y técnico (este último cuando corresponda).

De corresponder un informe por separado se reportara hallazgos de control interno vigentes a la fecha de conclusión de la auditoria referidos a la ausencia de actividades o ausencias de control interno o a la existencia de controles deficientes relacionados con el objeto de la auditoria de cumplimiento por lo que las recomendaciones deben estar orientadas a implementar actividades de

control interno inexistentes o la mejora de las existentes las cuales deben ser incorporadas en la normativa interna de la entidad auditada.

- b) Informe en el que el Auditor gubernamental, con base en el objetivo y alcance previstos en el Memorándum de Planificación de Auditoria, emite una opinión independiente, demostrando que el objeto auditado, constato el cumplimiento del criterio aplicable al mismo.

De corresponder, en un acápite por separado, se reportará los hallazgos de control interno vigentes a la fecha de conclusión de Auditoria referidos a la ausencia de actividades o acciones de control interno o a la existencia de controles deficientes relacionados con el objeto de la auditoria de cumplimiento por lo que las recomendaciones deben estar orientadas a implementar actividades de control interno inexistentes o la mejora de las existentes las cuales deben ser incorporadas en la normativa interna de la entidad auditada.

1.8. ACTIVIDADES Y FECHAS DE MAYOR IMPORTANCIA

Las principales actividades del presente trabajo de auditoria están sujetas al siguiente cronograma:

ACTIVIDAD	FECHAS		N. DE DÍAS
	DESDE	HASTA	
Visita de presentación y relevamiento de información	22-07-2024	24-07-24	3
Planificación	25-07-2024	13-08-2024	13
Ejecución	14-08-2024	14-10-2024	44
Comunicación de Resultados	15-10-2024	07-11-2024	18

2. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES, OPERACIONES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS RIESGOS INHERENTES

2.1. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

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 Avaroa dos grupos electrógenos a diésel 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 entre 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 Avaroa e hidráulica del Angosto 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 transferencia 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.

2.2. MARCO LEGAL

Las normas, leyes y reglamentos que rigen en Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) son:

- Constitución Política del Estado aprobado en el referéndum del 25 de enero del 2009 y promulgada el 07 de febrero de 2009.
- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990.
- Ley N° 1604 de electricidad promulgada el 21 de diciembre de 1994.
- Resolución AETN N° 533/2015, de 6 de octubre de 2015 que otorga el título habilitante
- Ley N°1600 de 28 de octubre de 1994, de sistema de regulación sectorial (SIRECE) y sus reglamentos.
- Ley N°777 Ley del Sistema de Planificación Integral de Estado-SPIE promulgada el 21 de enero del 2016
- Ley N. 04 Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas Marcelo Quiroga Santa Cruz
- Ley N°2028 de 28 de octubre de 1999, ley de municipalidades.

- Normas Generales de Auditoria Gubernamental (NAG) expedida mediante resolución N. CGE/094/2012, de 27 de agosto de 2012.
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada aprobada por Resolución Suprema N° 222957 Promulgada el 4 de marzo de 2005
- Normas Básicas del Sistema De Organización Administrativo (NB-SOA) aprobada por R.S. N° 217055 el 20 de mayo de 1997
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto R.S. N° 25558.
- Reglamento de Infracciones y Sanciones DS. 24043
- Plan de largo plazo-agenda patriótica 2025
- Ley N°2042 de 21 de diciembre de 1999 ley de administración presupuestaria
- Plan estratégico institucional 2021-2025 de SETAR
- Estatuto de SETAR y otras disposiciones que regulan el funcionamiento de la empresa.

2.3. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

2.3.1. MISIÓN

“SETAR es una empresa dedicada a la Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, con estándares de calidad, confiabilidad y seguridad, satisfaciendo las necesidades de los clientes, con gestión auto sostenible, comprometida con el desarrollo del Departamento de Tarija, mejorando la calidad de vida de la población, comprometida con la sociedad, sus trabajadores y el medio ambiente”.

2.3.2. VISIÓN

“SETAR es una empresa eficiente, moderna y transparente, parte del sector eléctrico y del desarrollo integral del Departamento de Tarija, que brinda un servicio continuo, satisfaciendo la demanda con servicio de calidad a sus usuarios, brindando confiabilidad, respetando el medio ambiente, con sostenibilidad financiera, generando utilidades con el compromiso y esfuerzo de sus recursos humanos”.

2.3.3. OBJETIVOS

- Lograr una rentabilidad adecuada.
- Mejorar la imagen empresarial.

- Fortalecer el desarrollo del personal y su injerencia a los valores de la empresa.
- Implementar un sistema de gestión de calidad.
- Gestión transparente.
- Implementar proyectos de generación de energía eléctrica sostenible en el tiempo, suficiente para cubrir la demanda dentro de su área de operación.
- Fortalecer el control de gestión de empresa.
- Lograr eficiencia empresarial en el recurso humano.
- Lograr una infraestructura adecuada.
- Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.

2.3.4. PRINCIPALES ACTIVIDADES

La entidad Servicios eléctricos Tarija (SETAR), es una empresa estatal boliviana dedicada a la generación, transmisión y comercialización de energía eléctrica en el departamento de Tarija-Bolivia.

SETAR inicia sus servicios de energía eléctrica en el 1912. En los sistemas integrados al SIN es un operador del mercado eléctrico mayorista.

En la actualidad SETAR es una empresa exclusivamente distribuida en virtud de la obtención del título habilitante que fue otorgado por la AETN (Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear).

El Departamento de Reducción de Pérdidas no Técnicas

Se encarga de controlar y reducir las pérdidas no técnicas de energía en SETAR.

Desarrolla los siguientes objetivos específicos:

- Localizar las pérdidas no técnicas en pequeños grupos de usuarios servidos desde el mismo transformador (Balance Energético) y proveer un mecanismo de control.
- Lograr una correcta medición de la energía vendida al usuario final.
- Prevenir la sustracción de energía.
- Ejecución de procesos sancionatorios a usuarios infractores en aplicación al Reglamento de Infracciones y Sanciones DS. 24043 para la recuperación de las pérdidas no técnicas.

- Hacer conciencia en el personal que el trabajo colectivo es el único medio para un control efectivo de las pérdidas no técnicas.
- Lograr un aprovisionamiento de recursos humanos para atender oportunamente.
- Ejecutar acciones legales para aplicación de penalidades a infractores.

Objetivo específico correspondiente a alumbrado público

- Inicio de acciones para el respectivo relevamiento general discriminado con medidor y sin medidor, en cuanto a la cantidad de luminarias se refiere, propias de los municipios, también aquellas obras en construcción bajo su responsabilidad, además de áreas específicas “Parques, canchas, mercados, etc.”.

Objetivo específico correspondiente a industrias

- Acercamiento amigable a este sector para sugerir la corrección en implementación de una serie de requerimientos estrictamente técnicos que implican la modernización de sus respectivos puestos de transformación, consecuentemente un mejor servicio para ambos, etc.

2.4. ORGANISMOS Y ENTIDADES VINCULADAS CON EL OBJETO DE LA AUDITORIA

Gobernación del Departamento de Tarija

Según Ley Departamental 129 en su Artículo 42. señala (EMPRESAS PÚBLICAS DEPARTAMENTALES) 1. Son entidades públicas de naturaleza departamental para la producción de bienes y prestación de servicios públicos para concretar los objetivos de gestión sectorial en el marco de las políticas departamentales. 11. Son creadas mediante Ley Departamental y reguladas mediante Decreto Departamental; su patrimonio es de propiedad del Gobierno Departamental de Tarija; tienen dependencia lineal directa de una Secretaría Departamental Sectorial según su naturaleza y fines; tienen régimen institucional propio con personalidad jurídica, patrimonio y autonomía de gestión técnica, administrativa y financiera y están a cargo de un Gerente designado(a) de acuerdo a la norma que la regula, así mismo el Decreto Departamental 064/2016 que aprueba los Estatutos de la empresa, los cuales en su artículo 1 párrafo 2 establecen que la Empresa estará bajo la tuición de la Secretaría Departamental de Energía e Hidrocarburos del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija.

Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear AETN

Mediante Resolución AE N° 533/2015 de 06 de octubre de 2015, se otorgó en favor de la empresa Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR), el Título Habilitante para el ejercicio de la Actividad de Servicio Público de Distribución de Electricidad en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), para el Sistema Central Tarija, ubicado en los Municipios de Tarija, Uriondo, Yunchará, Villa San Lorenzo, El Puente y Padcaya del Departamento de Tarija y el Municipio de Culpina del Departamento de Chuquisaca. Asimismo, mediante Resolución de la Autoridad de Electricidad se otorgaron los títulos habilitantes a los Sistemas de Yacuiba, Bermejo y Villa Montes.

2.5. FUENTES DE GENERACIÓN DE RECURSOS

La ejecución presupuestaria, según información reportada por el Sistema Informático SICAF de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) al 30 de junio de 2024, cuenta con un techo presupuestario de recursos de Bs. 226.568.592; mismo que se ha determinado por estimación de los ingresos a recibir principalmente por la venta de energía eléctrica.

A continuación, se presenta la composición por rubro de ingresos:

EJECUCION PRESUPUESTARIA CONSOLIDADO DE RECURSOS Al 30 de junio de 2024 (Expresado en bolivianos)

RECURSOS	SISTEMA CENTRAL "TARIJA"			% EJECUCION
	PROGRAMADO	EJECUTADO	SALDO	
VTAS. E. E.	198,714,886	91,356,757.99	107,358,128	45.97%
OTROS ING.	11,356,771	2,238,162.09	9,118,609	19.71%
CTAS.X COB.	10,496,935	5,095,818.39	5,401,117	48.55%
TRANSFERENC.	0	0.00	0	0.00%
BANCOS	6,000,000	0.00	6,000,000	0.00%
TOTAL	226,568,592	98,690,738.47	127,877,854	43.56%

Fuente: Sistema Informático SICAF ejecución presupuestaria Gestión 2024

La estimación de los ingresos propios, fue elaborado por las unidades pertinentes, habiendo considerado las recaudaciones de los siguientes rubros: **Venta de Servicios por Suministro de Energía Eléctrica**, siendo el objetivo principal de la Empresa constituyéndose en la fuente más importante de ingreso con el 87,71% del total, en este se encuentra la venta de

energía eléctrica de media y baja tensión, en el primer caso está dirigido a empresas industriales y el segundo al usuario residencial y comercial.

Otros Ingresos, que tiene origen por ingresos relacionados a servicios adicionales como instalaciones, cambio y traslado de medidores, cortes y reconexiones de medidores y otros

Disminución de Cuentas por Cobrar a Corto Plazo, recursos estimados de acuerdo a inventario de facturas hasta la gestión precedente (2023) ingresos a ser percibidos en los primeros meses de la presente gestión.

Transferencias de Capital, no se cuenta con transferencias de recursos por parte de la Gobernación.

Disminución de Caja y Bancos, son recursos (saldo efectivo en banco) que se estima que al inicio de gestión se espera contar con recursos en las instituciones financieras, las mismas que se encuentran por fuente de financiamiento.

2.6. ESTRUCTURA DE GASTOS

La ejecución presupuestaria de Gastos de Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) programados al 30 de junio de 2024 fueron determinados tomando en cuenta los techos presupuestarios de recursos que se dispondrá. La estructura de gastos se mantiene de acuerdo a las unidades funcionales y operativas.

EJECUCION PRESUPUESTARIA CONSOLIDADO DEL GASTO

Al 30 de junio de 2024
(Expresado en bolivianos)

GRUPO	PROYECTO	TOTAL	SALDO	% EJECUCION
	PRESUPUESTO	EJECUCION		
10000	40,179,131	18,609,315	21,569,816	46.32%
20000	22,784,031	5,001,611	17,782,420	21.95%
30000	119,402,619	46,398,562	73,004,057	38.86%
40000	33,507,115	798,598	32,708,517	2.38%
60000	0	0	0	0.00%
80000	8,140,000	4,044,557	4,095,443	49.69%
90000	2,555,696	1,137,876	1,417,820	44.52%
TOTAL	226,568,592	75,990,520	150,578,072	33.54%

Fuente: Sistema Informático SICAF ejecución presupuestaria Gestión 2024.

Grupo **10000** los servicios personales están destinados para cubrir los gastos de salario a todo el personal que se encuentra incluido en los puestos o cargos permanentes de la escala salarial, incluye sueldos, aguinaldos, bono de fronteras y otras bonificaciones de acuerdo a ley.

Grupo **20000** en los gastos por servicios no personales con mayor importancia la compra de energía eléctrica en sistema central y subsistemas, y el alquiler de transformador de potencia para el retiro de energía del SIN. Seguros para los equipos y al personal de la empresa cuyo trabajo este considerado como de mucho riesgo.

Grupo **30000** están aquellos relacionados con las compras de combustibles y Lubricantes para aquellos equipos de transporte en la oficina central y subsistemas. Compra de ropa de trabajo, pago de refrigerio y compras de materiales y suministros para la gestión.

Grupo **40000** están relacionado con la actividad que se programen comprendidos a mantenimientos de red de media y baja tensión en todos los subsistemas con la compra de equipos y material eléctrico, así también la ejecución de proyectos de inversión, así mismo prevé el equipamiento a las diferentes unidades como ser equipos de transporte y equipos de computación, muebles de oficina y otros que fueran priorizados por cada uno de los responsables de las unidades funcionales.

Grupo **60000** contempla la asignación de recursos para atender el pago de amortizaciones, intereses, comisiones de corto y largo plazo con residentes (Deuda Interna) y no residentes (Deuda Externa).

Grupo **80000** gastos relacionados por la institución pública destinado a cubrir el pago de impuestos.

Grupo **90000** destinados a cubrir el pago por concepto de desahucio y otros de naturaleza similar.

2.7. RESPONSABLES EN LAS OPERACIONES OBJETO DE LA AUDITORIA

Niveles Organizacionales	Nº Nivel	Responsables	Nombre Completo	Periodo
Nivel Ejecutivo	0	Gerente General	Lic. Marco Antonio López Zamora	10-05-2021 A la Fecha
	1	Gerente Comercial	Puca Valenzuela Mario	20-11-2003 Ala fecha
Nivel Operativo	4	Jefe del Departamento de facturación y servicios	Ing. Deisy Sánchez Mercado	20-11-2000 A la fecha
Nivel de Asesoramiento	8	Asesor Legal Junior del Departamento de pérdidas no técnicas	Ojeda Rocha Leonel Osvaldo	17-01-2023 A la fecha
Nivel Operativo	7	Encargado de Laboratorio	Delgado Sánchez Juan José	26-07-2008 A la fecha
	4	Jefe de Departamento de pérdidas no técnicas	Vargas Carrasco Lorgio Enrique	31-07-2019 A la Fecha
	9	Auxiliar del Departamento de pérdidas no técnicas	Almendras Saravia Pamela	06-07-2021 A la fecha
	7	Técnico responsable de cuadrillas	Gustavo Nelson Párraga Rivera	01-09-2015

Niveles Organizacionales	Nº Nivel	Responsables	Nombre Completo	Periodo
Nivel Operativo	10	Auxiliar de Laboratorio	Pacheco Ortiz Hugo Alain	09-02-2019 A la fecha
	9	Chofer de pérdidas no técnicas	Loza Miranda Marcelo	19-03-2021 A la Fecha
	7	Técnico departamento de pérdidas no técnicas	Roger Blades Medrano	19-10-2023 A la fecha
	9	Técnico auxiliar I plataforma técnica II dependiente de Gerencia Comercial	Figueroa Espinoza Dilman Gerardo	21-11-2019 A la fecha
	10	Técnico auxiliar II cuadrilla técnica IV	Jorge Casso Aramayo	1-03-2012 A la fecha
	10	Técnico auxiliar II cuadrilla técnica II	Medardo Antonio Vedia Michel	06-07-2021 A la fecha
	10	Técnico auxiliar II cuadrilla técnica III	Luis Javier Jurado Balcázar	01-03-2012 Ala fecha
	7	Responsable de detección perdidas e industrias	Ramos Cárdenas Marvin Ronald	30-10-2020 A la fecha

Niveles Organizacionales	Nº Nivel	Responsables	Nombre Completo	Periodo
Nivel Operativo	9	Responsable de alumbrado público	José Miguel Cortez Vargas	02-08-2024 A la fecha
	8	Encargado supervisor e inspector microempresa	Camacho Quespia Carlos Eduardo	05-11-2015 A la Fecha

FUNCIONES

Gerencia General: Máxima Autoridad Ejecutiva, encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar el accionar de SETAR, de Oficina Central y de los Subsistemas.

Gerencia Comercial: Que se encarga de planificar, organizar, coordinar y controlar las actividades de comercialización de la energía eléctrica, tanto en el área urbana, rural y Subsistemas en las diferentes categorías de consumo.

Jefe de Departamento de pérdidas no técnicas: coadyuvar con la gerencia comercial y con el departamento de clientes para realizar las inspecciones y cobros de multas a los usuarios que hurten energía y que no tengan las condiciones adecuadas en sus instalaciones que originen pérdidas de la empresa.

- Planificar actividades para realizar una mejor tarea en la división y reducir perdidas de la empresa
- Recabar toda la información disponible de los usuarios que hubiesen sido detectados hurtando energía y realizar permanentes inspecciones a los mismos
- Coordinar con el inspector de cobranzas para realizar inspecciones con el objeto de detectar usuarios que se reconecten clandestinamente a la energía eléctrica.
- Realizar informes semanales del avance tanto en los montos provenientes de multas como en el número de usuarios detectados con anomalías para la permanente evaluación de esta división
- Recabar información de la división de facturación y refacturación sobre aquellos usuarios que tengan consumos mínimos y aparentemente presenten situaciones irregulares en su consumo de energía eléctrica.

Asesor legal del Departamento de pérdidas no técnicas: realizara distintas funcione de tareas inherentes al tratamiento de las infraccione de los consumidores:

- Recuperación económica de usuarios con diferentes tipos de infracciones a través de procesos administrativos interno
- Cumplimiento a la remisión mensual de reportes de infracciones a la AETN en cumplimiento del art 21 del RIS
- Informe de avances y resultado de procesos infractores
- Formulación de antecedentes y remisión de carpetas de infracción no solucionadas al ministerio publico bajo la figura de hurto
- Ejecución de procesos administrativos de procedimientos sancionatorios a usuarios infractores en aplicación al art 24 del Reglamento de Infracciones y Sanciones DS 24043 y Ley 2341 Procedimiento administrativo en tanto no exista un reglamento específico de infracciones
- Notificaciones a usuarios infractores
- Explicación y orientación a usuarios e infractores
- Asesoramiento jurídico al personal del departamento de reducción de perdidas

Encargado de Laboratorio: Realiza las inspecciones que corresponden a su sección.

- Efectuar la contratación de medidores en casos requeridos por la empresa y los usuarios.
- Elaborar Informes de medidores nuevos violados.
- Precintar registrar medidores que ingresen a esta sección.

Auxiliar del Departamento de pérdidas no técnicas:

- Atención al cliente en temas concernientes a este departamento (denuncias de infracciones, recepción de solicitudes de remplazo de medidor y/o acometido)
- Registro, control y archivo de correspondencia y documentación realizada por la parte técnica
- Generación, asignación y ejecución de órdenes de servicio de cambio de medidor y acometido para descargo de obras en cumplimiento a plan de inversión
- Atención de usuarios que solicitan cambio de medidor, acometida como también que denuncian alguna posible infracción

- Registro, control y archivo de documentación entrante y saliente
- Generación y entrega de órdenes de trabajo al personal técnico del departamento
- Generación, asignación de equipos y cierre de órdenes de servicio de cambio de medidores
- Entrega de material de trabajo (medidores, cable de acometida AWG#8)
- Registro de trabajo realizado por el personal técnico en una planilla de Excel para la elaboración de informes semanales
- Cálculos de recuperación de energía con la elaboración de la proforma y emisión de facturas para que el usuario y/o interesado realice la cancelación respectiva.
- En caso de encontrar informes de infracción se realizará la derivación a la asesora del departamento para el inicio del proceso sancionatorio previo control de acciones técnicas.

Técnico Responsable de Cuadrillas:

- Reemplazos y acometidos de medidores.
- Detección de infracciones.
- Inspecciones técnicas.
- Lecturación
- Seguimiento y control a las industrias.
- Recuperación de energía a usuarios infractores y por fallas en las mediciones.
- Atención a solicitudes a usuarios y mantenimiento.
- Realización mensual de control de lecturas de industrias, bombas y otros clientes especiales.
- Realización mensual de control de lecturas y reportes de industrias.
- Realizar la detección oportuna de posibles instalaciones irregulares, la corrección respectiva gabinetes e informe correspondiente al caso de proceso sancionatorio.
- Centralizar planillas de control de parámetros de medición registrados por las cuadrillas técnica, previa la respectiva guía y orientación al personal a cargo para garantizar un correcto y adecuado registro de toma de lecturas mensuales de los clientes de la remesa 23.

- Realizar inspecciones en atención a reclamos registrada por consumo excesivo, posible mal funcionamiento del medidor, dando una respuesta con informe detallado de los parámetros para la facturación mensual.
- Coordinación de trámites de instalaciones nuevas o cambios de medidores, tableros con medición indirecta.
- Realización mensual de control de lectura y reporte de alumbrado público.
- Control de los distintos usuarios reportados con condigo de irregularidades.

Técnico Auxiliar II de cuadrilla técnica I:

- Reemplazos de acometidos y medidores.
- Detección de infracciones.
- Inspecciones técnicas.
- Lecturación
- Realizar cambio de cometidos.
- Realizar cambio de medidores.
- Notificaciones Usuarios.

Chofer del Departamento de pérdidas no técnicas:

- Reemplazos de acometidos y medidores.
- Detección de infracciones.
- Inspecciones técnicas.
- Lecturación
- Conducción del vehículo asignado para trasporte del personal técnico y herramientas.
- Realizar el apoyo de todas las inspecciones técnicas de acuerdo a programación y también las sorpresivas requeridas por la jefatura.
- Asistir permanente al personal técnico en instalación y retiro de escalera, alcance herramientas y materiales, etc.
- Registro de partes diarios del vehículo y mantenimiento.
- Apoyo de la realización de reemplazos de acometidos y medidores.
- Apoyo en la detección de infracciones.

- Apoyo en la realización de inspecciones técnicas.

Encargado Supervisor e Inspector Microempresa (Operativo):

- Apoyar en la supervisión de lecturación, cortes y reconexiones, a las microempresas.
- Explicar al usuario razones para un elevado consumo.
- Tener conocimiento para detectar fugas, trancado de medidores, formas de hurto de medidores y seguridad industrial.
- Realizar diariamente el control de lecturación a usuarios programados por el encargado de facturación y el visto bueno del jefe de recaudaciones.
- Realizar por lo menos 50 inspecciones diarias de lecturación.
- Realizar inspecciones donde el jefe del Departamento recaudaciones así lo determine.
- Elevar informes matinales y verpertinos en forma diaria sobre las novedades encontradas.
- Participar en caso de requerimiento de las microempresas en el lugar y momento que se detecte un robo o hurto de energía.
- Atender a reclamos de clientes.

Responsable de Detección Perdidas E industrias

- Seguimiento y control a las industrias.
- Recuperación de energía a usuarios infractores y por fallas en las mediciones.
- Atención a solicitudes de usuarios y mantenimiento.
- Realización mensual del control de lectura de industrias, bombas y otros clientes especiales.
- Realización mensual de control de lecturas y reportes de industrias.
- Realizar la detección oportuna de posibles instalaciones irregulares, la corrección respectiva gabinete del informe correspondiente en caso de proceso sancionatorio.
- Centralizar planilla de control de parámetros de edición registrados por las cuadrillas técnicas, previa la respectiva guía y orientación al personal a cargo para garantizar un

correcto y adecuado registro de toma de lecturas mensuales de los clientes de la remesa 23.

- Realizar inspecciones en atención a recamos registrado por consumo excesivo, posible mal funcionamiento del medidor, dando una respuesta con informe detallado de los parámetros para la facturación mensual.
- Coordinación de trámites de instalaciones nuevas o cambio de medidores, tableros (gabinetes) con medición indirecta.
- Realización mensual de control de lecturas y reporte de alumbrado público.
- Control de los distintos usuarios reportes con código de irregularidades.

2.8. FACTORES EXTERNOS Y/O INTERNOS INHERENTES QUE PUEDEN AFECTAR LAS OPERACIONES POR EXAMINAR

Se detallan los siguientes riesgos inherentes tanto internos como externos, que pueden tener un efecto importante en las operaciones normales de la entidad:

Riesgos Inherentes Internos

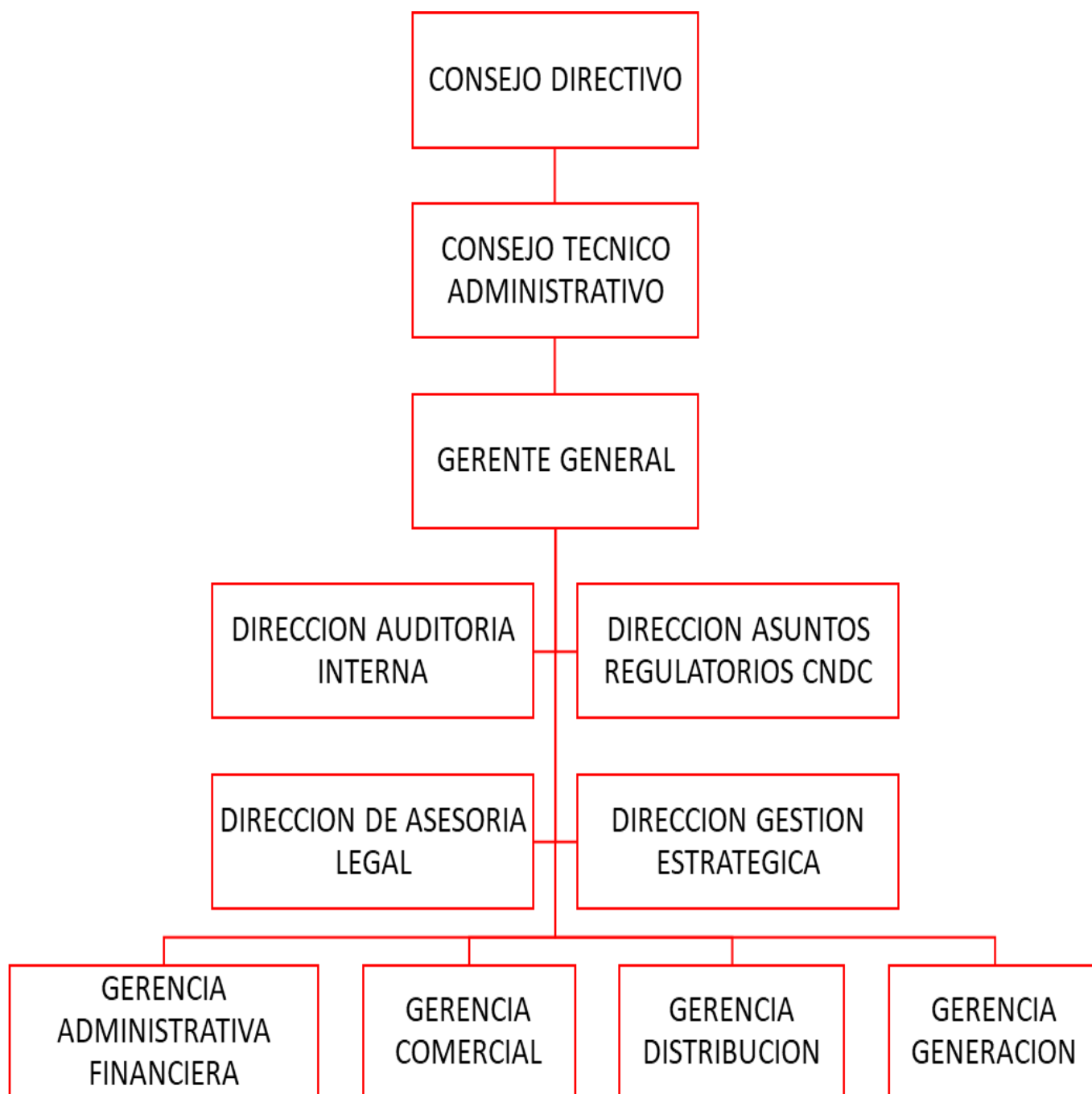
- El personal de la entidad no cuenta con un documento formal que refleje de manera clara y actualizada las funciones y responsabilidades de cada puesto.
- El proceso para calcular las sanciones a los usuarios infractores se basa en criterios establecidos de manera no uniforme.
- La información incompleta sobre la ubicación de los usuarios puede dificultar la programación y realización de las inspecciones técnicas

Riesgos Inherentes Externos

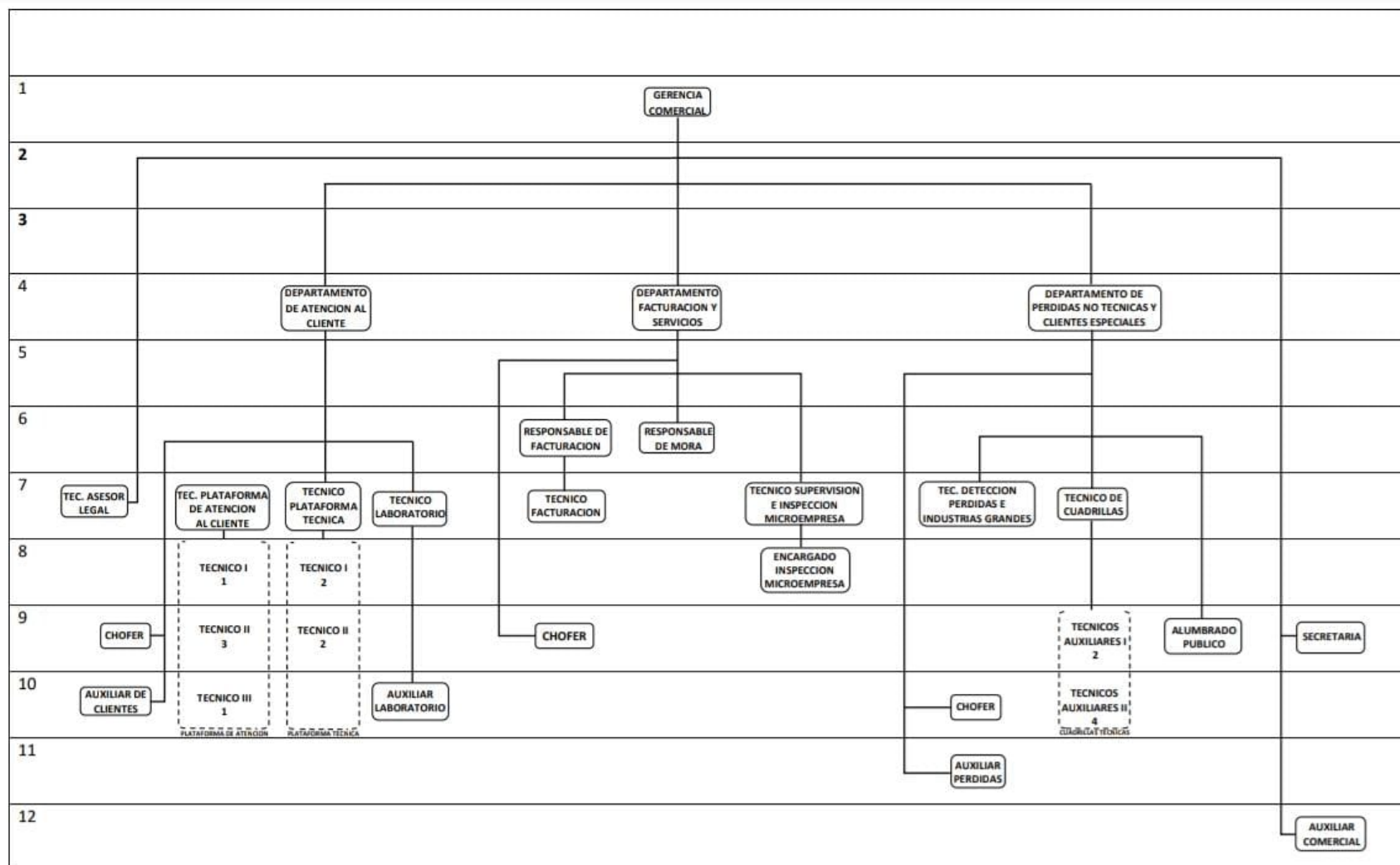
- La intervención de personas externas a la entidad que realizan trabajos de manipulación en los medidores de los usuarios.

2.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

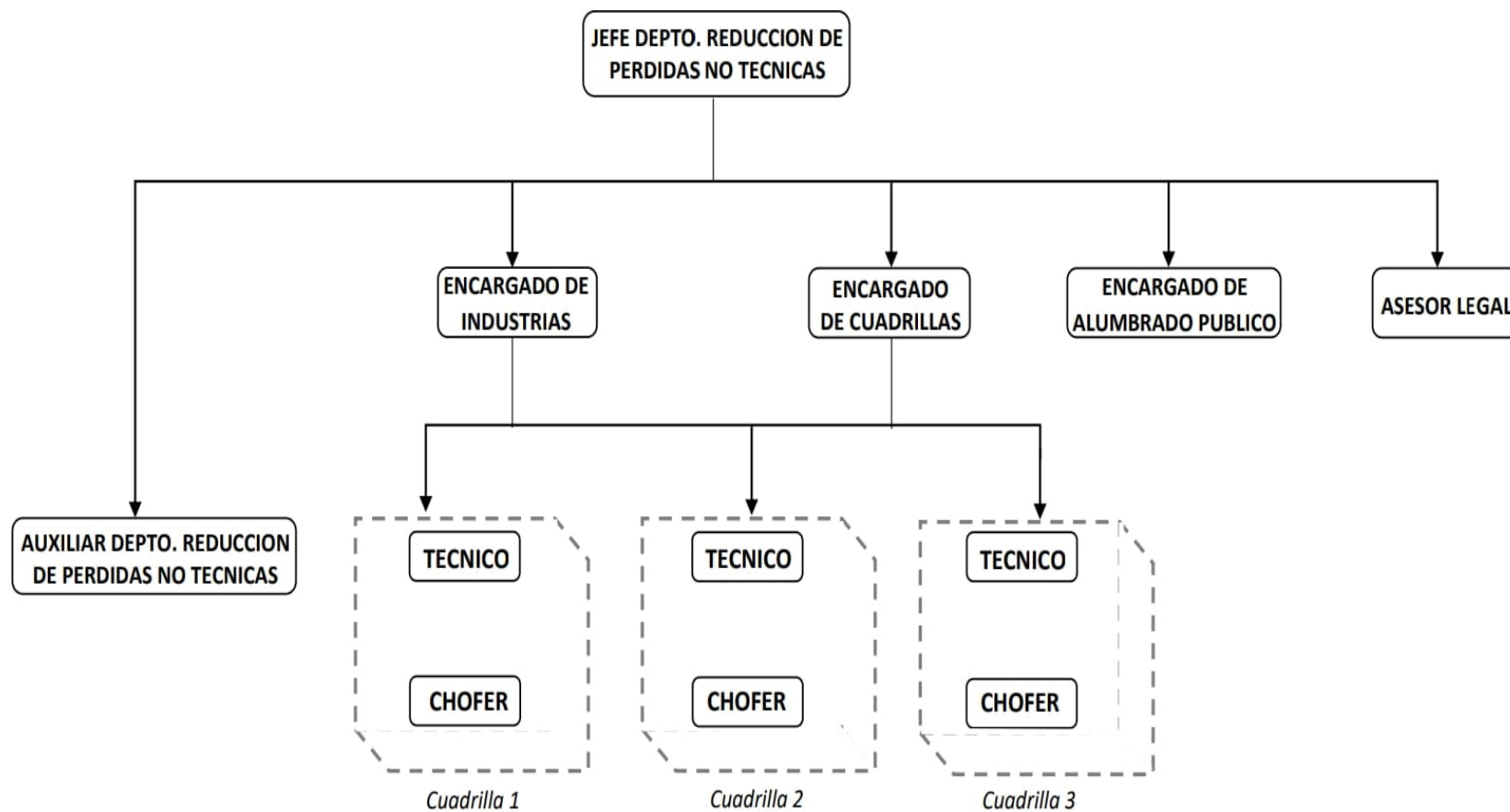
ESTRUCTURA GERENCIAL



ORGANIGRAMA GERENCIA COMERCIAL



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE REDUCCION DE PERDIDAS NO TECNICAS DEPENDIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL



3. AMBIENTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

SISTEMA INTEGRADO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO (SICAF).

En la gestión auditada y hasta la fecha, Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR) desarrolla sus actividades en base al Sistema Informático (SICAF), el cual fue implementado en octubre de 2009 en etapa de prueba y comenzó a funcionar en su totalidad a partir de la Gestión 2010, cuenta con Hardware y Software que funcionan en red intercomunicando varias Unidades de la Estructura Organizacional de SETAR, a su vez estas áreas comprenden:

- Contabilidad
- Presupuesto
- Tesorería
- Activos Fijos
- Recursos Humanos y Adquisiciones
- Servicios Generales
- Áreas Técnicas
- Área Comercial

El objetivo de dicho sistema es de contar con información actualizada lo cual permite obtener registros diarios, semanales, mensuales, por ende, la emisión de Estados Financieros, obteniéndose de tal modo información útil y confiable.

La principal fuente de información son los Estados Financieros Básicos como ser: Balance General, Estados Analíticos de Ingresos y egresos, estado de Flujo de efectivo, estado de ejecución presupuestaria de recursos y gastos, cuenta de Ahorro, inversión, financiamiento, notas a los estados financieros y estados complementarios como ser: libro y registros auxiliares, libro diario, libro mayor, libro de bancos, libretas bancarias y otros registros auxiliares, estos son emitidos a través de un sistema computarizado. Al respecto se ha verificado que los estados y registros contables cuenten con soporte para el análisis de sus cuentas.

Las Unidades de SETAR que manejan la deuda de los usuarios, lo realizan mediante el Sistema de Cobranza que se encuentra cada vez más integrado al sistema Informático razón por la cual los operadores y usuarios del sistema que son funcionarios de las diferentes

unidades de la estructura Organizacional necesita una adecuada interconexión dentro del sistema Informático.

El sistema de cobranza de SETAR comprende las etapas siguientes:

- a) Medición del consumo mensual.
- b) Consumo no considerando del mes calendario.
- c) Alimentación del Sistema informático.
- d) Aviso de Cobranza mensual.
- e) Falta de alimentación del Sistema Informático y falta de aviso de cobranza mensual.
- f) Cargo por reconexión virtual.
- g) Corte de Servicio.
- h) Habilitación de ventanillas de cobranza.
- i) Habilitación de pantalla de consulta en SETAR.
- j) Cobranza en ventanillas de la mensualidad precedente.
- k) Pago del usuario.
- l) Factura mensual.
- m) Citación al Deudor.
- n) Reconexión de servicio.

SISTEMA COMERCIAL FENIX

Facturación Parámetros

Esta funcionalidad permite ingresar en el sistema las dosificaciones de facturas, tanto para energía, como facturas varias o notas de débitos.

Facturación Avisos y Facturas

Este sistema permite registrar y llevar un control adecuado de las solicitudes de afiliación del descuento respectivo a la ley 1886 realizado por los clientes de la empresa. El Módulo de la

Ley 1886, permite gestionar y llevar un control adecuado de la afiliación al descuento correspondiente a clientes mayores de 60 años, así también su baja del beneficio y la re-afiliación al mismo por fin de Gestión.

4. ENFOQUE DE AUDITORIA ESPERADO

En base al Relevamiento de Información respecto sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija y también tomando en cuenta la información recabada en las entrevistas realizadas al personal que desempeña sus funciones en el Departamento de reducción de pérdidas no técnicas. Se tomó conocimiento de la Institución y principalmente de las operaciones que son objeto de Auditoria.

Como resultado del examen preliminar, se han identificado factores de riesgo en dichas operaciones y sobre cuya base se ha determinado que el enfoque de auditoria será de cumplimiento.

El enfoque de Auditoria se ha diseñado, considerando la aplicación de procedimientos orientados a obtener una adecuada satisfacción sobre los objetivos de auditoria definidos

A continuación, los factores de riesgo identificados y el enfoque de auditoria a aplicar:

PROBLEMA	RIESGOS/EFFECTOS	ENFOQUE DE AUDITORIA
1. Usuarios que cometen infracciones de manera reiterativa.	Falta de rentabilidad de la entidad para el desarrollo de sus operaciones	Determinar el número de usuarios que cometen las irregularidades de manera reiterativa.
2. Circulares internas emitidas por el departamento de facturación y servicios derivadas al departamento de pérdidas no técnicas, no están siendo resueltas dentro de los plazos establecidos.	Circulares internas no atendidas de manera oportuna por el departamento de perdidas no técnicas.	Verificar que todas las circulares internas enviadas al departamento de Pérdidas no técnicas hayan sido atendidas dentro de los plazos establecidos, y que dicho departamento disponga de un programa de inspecciones.

PROBLEMA	RIESGOS/EFFECTOS	ENFOQUE DE AUDITORIA
3. Existen casos en los que no es posible encontrar la dirección exacta de los usuarios.	La entidad no cuenta con un sistema de georreferenciación que permita ubicar a todos los usuarios que abarca SETAR, impidiendo realizar inspecciones técnicas.	Verificar que la base de datos de registro abarque a todos los usuarios que comprende SETAR.
4. El departamento de Pérdidas No Técnicas determina sanciones a usuarios infractores según su propio criterio.	Genera discrepancias en la aplicación de las medidas correctivas, lo que puede dar lugar a una ejecución inconsistente o desigual de las sanciones.	Verificar si la entidad cuenta con un reglamento o manual de procedimientos, y si el mismo se este tomando en cuenta para establecer las sanciones.

5. CONSIDERACIONES SOBRE SIGNIFICATIVIDAD

Considerando la naturaleza del examen, así como los objetivos de auditoria, se revisará el 100% de toda la documentación respecto sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija.

6. TRABAJOS REALIZADOS POR LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA O FIRMAS DE AUDITORIA EXTERNA

La Unidad de Auditoria Interna de Servicios eléctricos de Tarija (SETAR) no efectuó ninguna auditoria relacionada sobre las irregularidades en la aplicación de códigos correspondiente a la gestión 2023. Asimismo, SETAR tampoco contrato los servicios de firmas privadas de auditoria para que efectúen auditorias relacionadas al Código de Irregularidades en las gestiones anteriores. Finalmente, la Contraloría General del Estado, en el periodo 2023 a la fecha, tampoco ha realizado auditorías externas.

7. APOYO DE ESPECIALISTAS

Por tratarse de una Auditoria de Cumplimiento sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, se solicitará el apoyo de un **Técnico Eléctrico** para realizar las inspecciones eléctricas y certificar el estado de las instalaciones del medidor de los usuarios.

Asimismo, se requerirá el **Asesoramiento Jurídico** para la interpretación del marco legal y determinar el grado de responsabilidad de los implicados, apoyo que será prestado por la Dirección de Asesoría Legal de Servicios Eléctricos de Tarija.

8. ADMINISTRACION DEL TRABAJO

Las horas presupuestadas para la Auditoria de Cumplimiento sobre las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija, así como la conformación de la comisión de auditoria es la siguiente:

NOMBRE	CARGO	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	C. DE RESULTADOS	TOTAL HORAS
Lic. Harry Terrazas	Supervisor	32	116	40	188
Valeria Nicol Baldiviezo Bautista	Auditor	104	352	144	600
Flora Sara Sanchez	Auditor	104	352	144	600
Jorge Enrique Flores Rendon	Auditor	104	352	144	600
Totales		344	1172	472	1988

9. PROGRAMA DE TRABAJO

Para alcanzar los objetivos de la auditoria, se obtendrá evidencia competente, suficiente y necesaria, mediante la aplicación de procedimientos que se detallan en el programa de trabajo, los mismos que se describen y forman parte integrante del presente memorándum de planificación.

ELABORADO POR :



VALERIA NICOL BALDIVIEZO BAUTISTA

C.I. 5814011

UNIVERSITARIA



FLORA SARA SANCHEZ

C.I. 10627470

UNIVERSITARIA



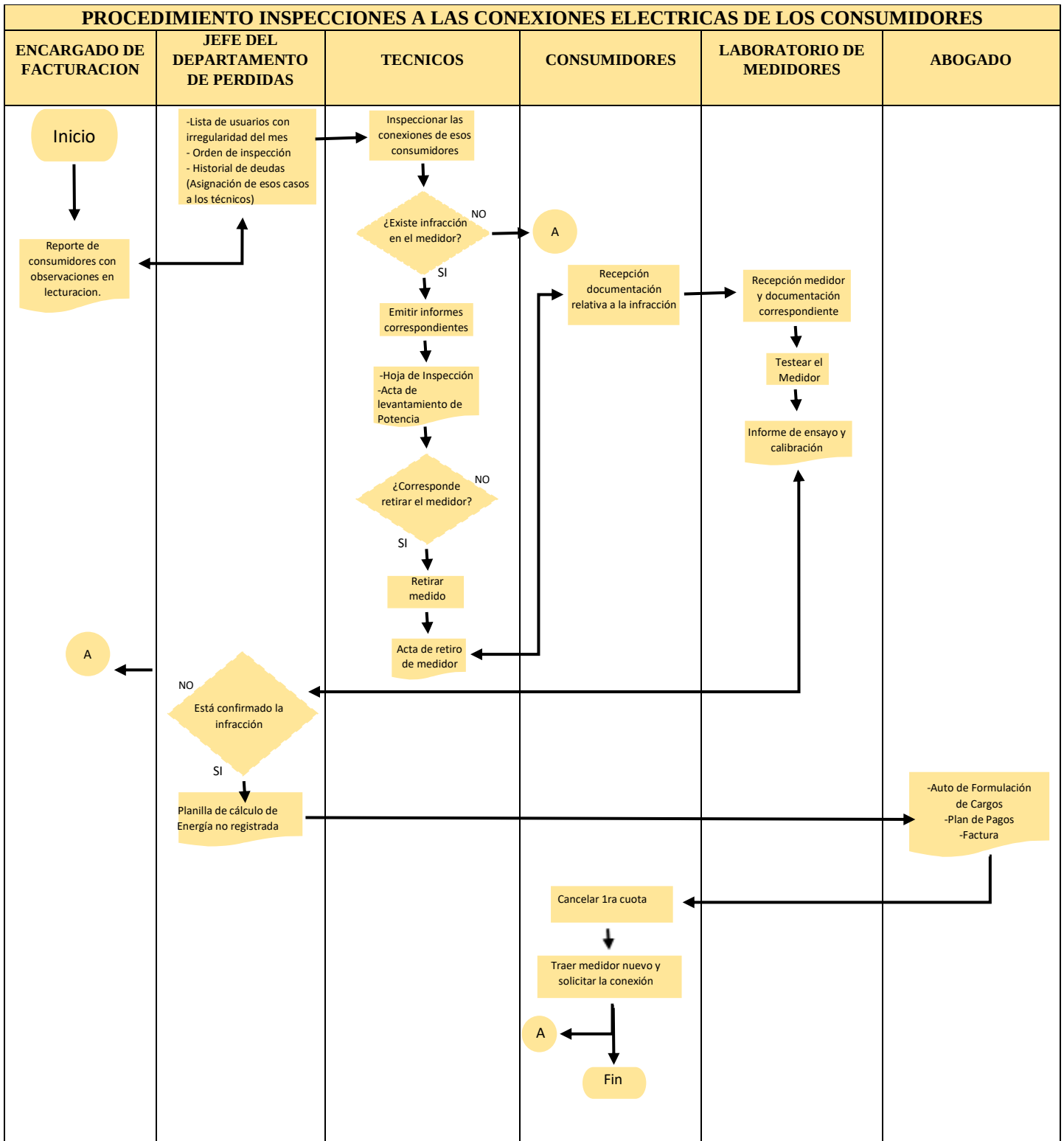
JORGE ENRIQUE FLORES RENDON

C.I. 10400379

UNIVERSITARIO

TRAZABILIDAD







ELABORADO POR:

VALERIA NICOL BALDIVIEZO BAUTISTA

C.I. 5814011

UNIVERSITARIA

FLORA SARA SANCHEZ

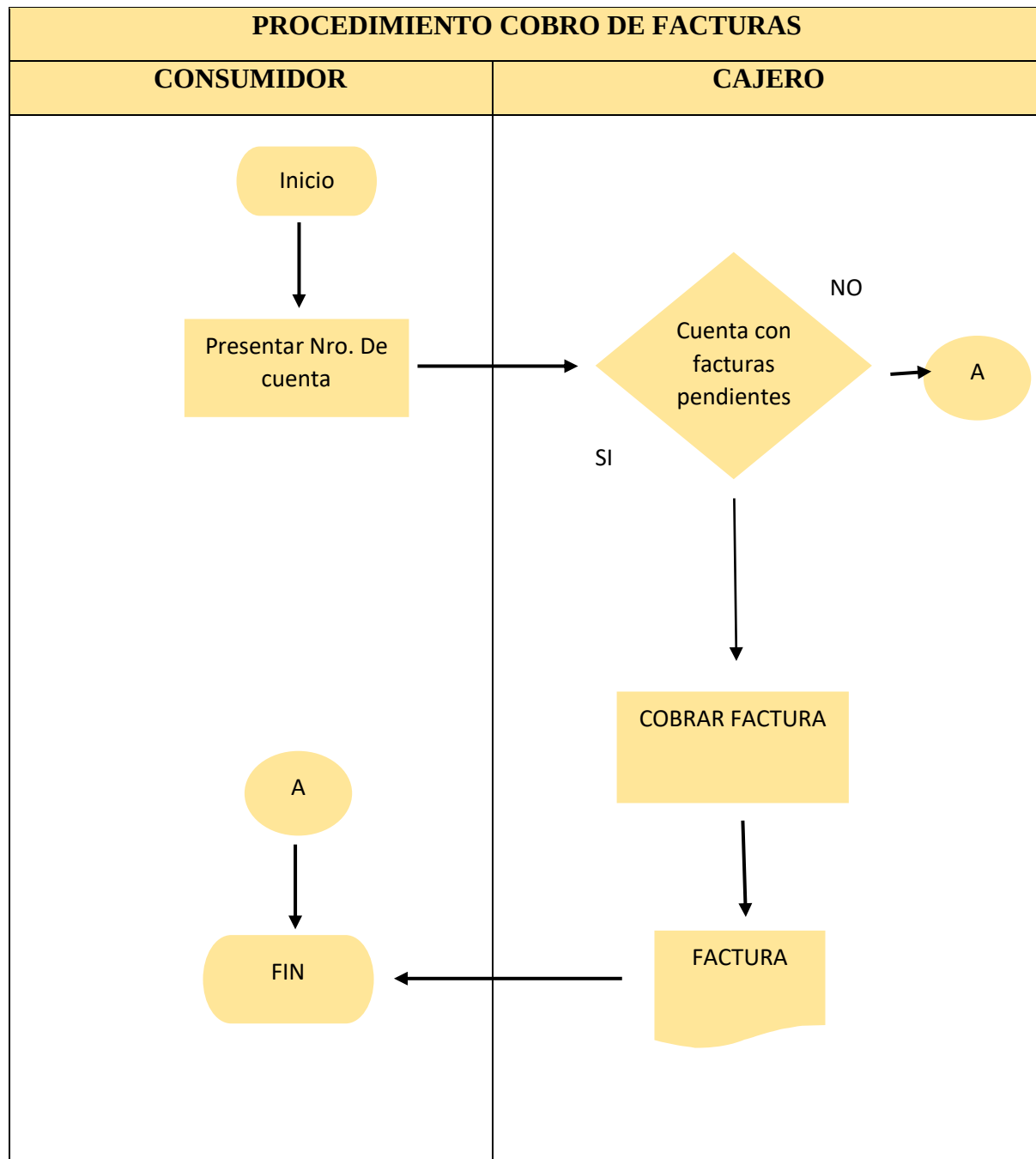
C.I. 10627470

UNIVERSITARIA

JORGE ENRIQUE FLORES RENDON

C.I. 10400379

UNIVERSITARIO






VALERIA NICOL BALDIVIEZO BAUTISTA
C.I. 5814011
UNIVERSITARIA


FLORA SARA SANCHEZ
C.I. 10627470
UNIVERSITARIA

Pág.42

PROGRAMA DE TRABAJO





SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CÓDIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACIÓN Y
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL AREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA
PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024
PROGRAMA DE TRABAJO

OBJETIVOS:

1. Evaluar que el Departamento de Reducción de Pérdidas No Técnicas esté cumpliendo con lo que indica el Manual de Procedimientos que guía su labor.
2. Verificar que la energía hurtada se haya recuperado a través de las sanciones impuestas a los usuarios.
3. Verificar que las sanciones y multas impuestas por el Departamento de Pérdidas no Técnicas se hayan recuperado dentro de los plazos establecidos.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REL. OBJ.	REF. P/T	HECHO POR:
1.	Prepare una solicitud para obtener la siguiente documentación: • POA Gestión 2024 • Estatuto de la empresa • Manual de funciones • Manual de Procedimientos • Informes de Auditoria • Reporte de consumidores con código de irregularidades en lectura de enero a julio de 2024 • Listado del detalle de circunstancias para uso y registro de los códigos de irregularidades • Organigrama vigente • Estados Financieros Primer semestre gestión 2024 • Cualquier otra documentación que consideremos pertinente			
2.	Evaluar los reportes mensuales emitidos por el Departamento de Facturación y Servicios con el fin de identificar la frecuencia de las infracciones cometidas por los usuarios entre enero y julio.			



Nº	PROCEDIMIENTOS	REL. OBJ.	REF. P/T	HECHO POR
3.	Verificar que las circulares internas emitidas por el Departamento de Facturación y Servicios de Usuarios, en relación con las irregularidades reportadas y enviadas al Departamento de Pérdidas No Técnicas, están siendo atendidas y resueltas conforme a los procedimientos establecidos.			
4.	Verifique si el Departamento de Reducción de Pérdidas No Técnicas dispone de un programa de inspecciones, y si las mismas se están realizando de manera oportuna y exhaustiva.			
5.	Realice inspecciones técnicas a los medidores de los usuarios reportados con irregularidades, verificando la existencia o no de las anomalías señaladas por los lectores.			
6.	Verifique que las carpetas, contengan la documentación respaldatoria correspondiente como se detalla a continuación: • Historial de dudas y consumo • Hoja de Inspección Técnica • Notificación • Planilla de Cálculo (Autoridad de Electricidad y SETAR) • Proforma de Pago • Comprobante de Pago de la Primera Cuota • Factura de Pago • Registro del Plan de Pagos (Nº de Cuotas) • Informe de Laboratorio			



Nº	PROCEDIMIENTOS	REL. OBJ.	REF. P/T	HECHO POR:
7.	Verifique que las sanciones impuestas a los infractores se hayan incluido correctamente en las facturas, conforme al plan de pagos acordado y que los usuarios estén cumpliendo con la cancelación de los mismos.			
8.	Realice un seguimiento de los casos inspeccionados, para verificar que se apliquen las medidas correctivas y procedimientos establecidos según la normativa. CONCLUSIÓN: En base a los objetivos de la Auditoria de Cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativos y demás normas internas de la entidad, aplicable a las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-Sistema Central Tarija.			

ELABORADO POR:

VALERIA NICOL BALDIVIEZO BAUTISTA

C.I. 5814011

UNIVERSITARIA

FLORA SARA SANCHEZ

C.I. 10627470

UNIVERSITARIA

JORGE ENRIQUE FLORES RENDON

C.I. 10400379

UNIVERSITARIO

DECLARACION DE INDEPENDENCIA



DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Yo: Flores Rendón Jorge Enrique

Con: C.I. 10400379 **de profesión:** Auditor

En mi calidad de: Auditor de SETAR

1. Declaro que no tengo relaciones oficiales, personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos, ni conflictos de interés de cualquier índole con Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR). Tampoco tuve o tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia respecto de ella.
2. Declaro que no tengo relación de parentesco con el personal vinculado con el sujeto y objeto de la auditoria.
3. Declaro no realizar favores ni tener perjuicios sobre personas, grupos o actividades del sujeto de la auditoria o evaluación, incluyendo los derivados de convicciones sociales, políticas, religiosas o de género.
4. Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual sobreviniente a esta declaración, como ser: inhabilitaciones, insolvencias, familiares, amistad íntima, odio o resentimiento u otras que afecten mi independencia.
5. En el ejercicio de funciones como Auxiliar de Auditor es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general, no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Asimismo, me adhiero al código de ética del auditor y me comprometo a:

- No aceptar regalos, dadas u otros para favorecer a terceros.
- No modificar injustificadamente los resultados de la auditoria a realizar.
- No recibir o aceptar influencia externa en el trabajo a ejecutar-

Por otra parte, declaro estar familiarizado con las disposiciones legales y reglamentarias para el ejercicio del control gubernamental específicamente las referidas a la independencia contenidas en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y otras relacionadas.



Firma del Auditor
Aclaración de Firma

Lic. Harry Terrazas Garzen
DIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA
MAT. PROF. CAUB-13256
SETAR - TARIJA

Firma del Jefe de la U.A.I.
Aclaración de Firma

Lic. Marco Antonio López Zamora
GERENTE GENERAL
MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA - SETAR

Firma del Gerente General de SETAR
Aclaración de Firma

Tarija, 23 de julio del 2024

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Yo: Baldviezo Bautista Valeria Nicol

Con: C.I. 5814011

de profesión: Auditor

En mi calidad de: Auditora de SETAR

1. Declaro que no tengo relaciones oficiales, personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos, ni conflictos de interés de cualquier índole con Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR). Tampoco tuve o tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia respecto de ella.
2. Declaro que no tengo relación de parentesco con el personal vinculado con el sujeto y objeto de la auditoria.
3. Declaro no realizar favores ni tener perjuicios sobre personas, grupos o actividades del sujeto de la auditoria o evaluación, incluyendo los derivados de convicciones sociales, políticas, religiosas o de género.
4. Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual sobreviniente a esta declaración, como ser: inhabilitaciones, insolvencias, familiares, amistad íntima, odio o resentimiento u otras que afecten mi independencia.
5. En el ejercicio de funciones como Auxiliar de Auditor es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general, no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Asimismo, me adhiero al código de ética del auditor y me comprometo a:

- No aceptar regalos, dadas u otros para favorecer a terceros.
- No modificar injustificadamente los resultados de la auditoria a realizar.
- No recibir o aceptar influencia externa en el trabajo a ejecutar-

Por otra parte, declaro estar familiarizado con las disposiciones legales y reglamentarias para el ejercicio del control gubernamental específicamente las referidas a la independencia contenidas en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y otras relacionadas.



Firma del Auditor
Aclaración de Firma

Lic. Harry Terrazas Garzon
DIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA
MAT. PROF. CAUB-13256
SETAR - TARIJA

Firma del Jefe de la UAIR
Aclaración de Firma

Lic. Marco Antonio López Zamora
GERENTE GENERAL
MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA - SETAR

Firma del Gerente General de SETAR
Aclaración de Firma

Tarija, 23 de julio del 2024

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Yo: Sanchez Flora Sara

Con: C.I. 10627470 **de profesión:** Auditor

En mi calidad de: Auditora de SETAR

1. Declaro que no tengo relaciones oficiales, personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos, ni conflictos de interés de cualquier índole con Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR). Tampoco tuve o tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia respecto de ella.
2. Declaro que no tengo relación de parentesco con el personal vinculado con el sujeto y objeto de la auditoria.
3. Declaro no realizar favores ni tener perjuicios sobre personas, grupos o actividades del sujeto de la auditoria o evaluación, incluyendo los derivados de convicciones sociales, políticas, religiosas o de género.
4. Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual sobreviniente a esta declaración, como ser: inhabilitaciones, insolvencias, familiares, amistad íntima, odio o resentimiento u otras que afecten mi independencia.
5. En el ejercicio de funciones como Auxiliar de Auditor es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general, no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Asimismo, me adhiero al código de ética del auditor y me comprometo a:

- No aceptar regalos, dadas u otros para favorecer a terceros.
- No modificar injustificadamente los resultados de la auditoria a realizar.
- No recibir o aceptar influencia externa en el trabajo a ejecutar-

Por otra parte, declaro estar familiarizado con las disposiciones legales y reglamentarias para el ejercicio del control gubernamental específicamente las referidas a la independencia contenidas en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y otras relacionadas.



Firma del Auditor

Aclaración de Firma

Lic. Harry Terrazas Garzon
DIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA
MAT. PROF. CAUB-13256
SETAR - TARIJA

Firma del Jefe de la UAIr

Aclaración de Firma

Lic. Marco Antonio López Zamora
GERENTE GENERAL
MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA - SETAR

Firma del Gerente General de SETAR

Aclaración de Firma

Tarija, 23 de julio del 2024

LEGAJO CORRIENTE



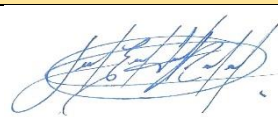
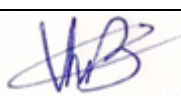


SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LAS IRREGULARIDADES EN LA
APLICACIÓN DE CODIGOS RELACIONADOS CON LA ALTERACION Y
MANIPULACION DE MEDIDORES POR USUARIOS DEL AREA URBANA-
SISTEMA CENTRAL TARIJA
PRACTICADO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

LEGAJO CORRIENTE
INDICE GENERAL

CONTENIDO	REF. P/T
CONCLUSION	LCA-1
PROGRAMA DE TRABAJO	LCB-1 al LCB-3
EJECUCION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA Y OBTENCION DE EVIDENCIAS	LCC-1/1 al LCC-8/1.22
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO, EN LA EJECUCION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA	LCD-III/1 al LCD-III/7
ACTAS DE REUNIONES SOSTENIDAS CON FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	LCE-1 a LCE-2

La validez de la información contenida en este legajo ha sido confirmada y aprobada por:

Nombre y Apellidos	Cargo	Fecha de aprobación y elaboración	Firmas
Jorge Enrique Flores Rendon	Encargado/ Responsable	07-11-2024	
Elaborado por:			
Valeria Nicol Baldiviezo Bautista	Estudiante	07-11-2024	
Flora Sara Sanchez	Estudiante	07-11-2024	

CONCLUSION





CONCLUSION

Sobre la base de los resultados obtenidos en la auditoria de cumplimiento referente a “Las irregularidades en la aplicación de códigos relacionados con la alteración y manipulación de medidores por usuarios del área urbana-sistema central Tarija”, practicado en el Servicios Eléctricos de Tarija “SETAR” por el periodo del 02 de enero al 31 de julio de 2024, se concluye que: si se cumple con el ordenamiento jurídico administrativo y otras disposiciones legales aplicables a nuestro examen.

- Fueron realizados de acuerdo a la ley de electricidad y reglamento de infracciones y sanciones.
- Se cumple con el manual de procedimientos para el servicio comercial.
- Se realizaron las recuperaciones de energía a través de la imposición de sanciones a los usuarios.
- Las sanciones y multas impuestas por el departamento de perdidas no técnicas se recuperan dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, como resultado de la auditoria se identificaron observaciones de control interno que se exponen en el presente informe, los mismos que no afectan significativamente los resultados del examen de auditoría.