	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19	

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN
Nombre del documento:	Procedimiento para aplicación de subsidio para personas de tercera edad		
Código:	PR-COM-AC-006		
Versión:	02		
Proceso / Subproceso:	Gestión Comercial/Servicio al Cliente		
Observación:	Este procedimiento se actualiza en las siguientes secciones: Definiciones, Desarrollo y Documentos de referencia.		

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Janina Quinde	Profesional de Servicio al Cliente - CORP	
	Ubaldo Saldarriaga	Profesional de Gestión de Procesos - GYE	Por: 
Revisado por	Marlon Trujillo	Director de Servicio al Cliente (S)	
	Johanna Tomalá	Gerente Comercial (E)	
	David Ruales	Director de Gestión de Procesos	
	Diego Racines	Gerente Jurídico	
Aprobado por:	Wilfrido Veintimilla	Gerente General	
Fecha de aprobación:	30 OCT 2018		



H.E.

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19	

1 Objetivo

Establecer y definir un procedimiento para atender la solicitud de aplicación de subsidio de personas de la tercera edad, a través del personal de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación para las áreas de Servicios al Cliente y Facturación de las Unidades de Negocio que conforman la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP, excepto la Unidad de Negocio Guayaquil.

3 Definiciones

BPM: Business Process Management, solución que engloba varios componentes tecnológicos que enfoca, administra y optimiza en forma continua las actividades y procesos de la empresa, incluyendo prácticas y políticas de gestión, métricas y procesos de control, así como herramientas de software que soportan todas estas actividades.

BUS DE SERVICIOS GUBERNAMENTALES (BSG): Herramienta para consultar y validar información de los clientes referente a datos de porcentaje de discapacidad, fecha de nacimiento, etc.

INSTITUCIÓN GERIÁTRICA: Es el establecimiento destinado fundamentalmente al alojamiento, para mantener el bienestar psíquico y social de la población de más de 65 años de edad, cuya situación de salud no altere o ponga en riesgo la normal convivencia.

INSTITUCIÓN GERONTOLÓGICA: Es un establecimiento sin fines de lucro destinado al cuidado diario de los adultos/as mayores brindándoles un espacio adecuado donde se promueva su autonomía e interactúen con su mismo grupo etario en condiciones de bienestar y salud.

PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE: Es todo integrante del Balcón de Servicios, incluyendo el personal de centro de contacto.

PERSONA DE TERCERA EDAD: Se considerará a toda persona que haya cumplido 65 años de edad, sean nacional o extranjeras, que se encuentren legalmente establecidas en el país.

PORTAL DATO SEGURO: Es el portal que aglutina la información registral pública de diversas Instituciones del Estado Ecuatoriano.

SUBSIDIO DE LEY DEL ANCIANO: Para los residenciales se exonera el 50% del valor del consumo que causare el uso de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 120 kWh, y el excedente de este límite pagará la tarifa normal. Para las instituciones sin fines de lucro que den atención a personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones

(Handwritten signatures and initials)

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19

gerontológicas se exonera el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica.


4 Responsabilidades

- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.
- ADMINISTRADORES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Disponer la aplicación de este procedimiento en cada Unidad de Negocio que aplique.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
 - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- GERENTE COMERCIAL
 - ✓ Revisar y autorizar la aplicación de este procedimiento.
 - ✓ Velar por el cumplimiento del presente procedimiento en las Unidades de Negocio de CNEL EP que aplique.
 - ✓ Solicitar la actualización del presente procedimiento.
- DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
 - ✓ Implantar el presente procedimiento mediante la realización de talleres de sociabilización.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- DIRECCIÓN COMERCIAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Disponer y supervisar la aplicación de este procedimiento al personal del área Comercial en su Unidad de Negocio.
 - ✓ Coordinar la aplicación de este procedimiento con las otras áreas de la Unidad de Negocio.
- PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Cumplir los lineamientos del presente procedimiento

5 Políticas

- 5.1 La aplicación de este subsidio es para un servicio a nivel nacional; en el caso de una sociedad conyugal, solo tendrá derecho al subsidio uno de ellos.
- 5.2 La aplicación de subsidio de personas de tercera edad se realizará a los consumidores con tarifa residencial y a las instituciones sin fines de lucro que prestan atención a personas de la tercera edad.

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large 'X' and a signature.

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19	

- 5.3 El personal de Servicio al Cliente debe realizar un control de supervivencia de manera periódica considerando un año de aplicación del subsidio, en el que se verifique la permanencia del beneficiario en el domicilio.

6 Desarrollo

- 6.1 El personal de Servicio al Cliente receipta del consumidor los requisitos para la aplicación de subsidio de personas de tercera edad, según consta en Anexo 2.
- 6.2 El personal de Servicio al Cliente revisa los requisitos para realizar el trámite, verifica con la cédula de identidad del beneficiario que cumpla con la edad requerida, mayor o igual a 65 años, y que el suministro se encuentre a su nombre.
- 6.3 En caso de no estar completos los requisitos, se indica al consumidor que la solicitud no procede e informará sobre los documentos faltantes.
- 6.4 Una vez presentada la información, el personal de Servicio al Cliente verifica que el consumidor se encuentre al día en los pagos; en caso de existir deudas se plantea alternativas de pago, sin que esto afecte la solicitud de aplicación de subsidio que el consumidor está requiriendo.
- 6.5 El personal de Servicio al Cliente valida a través del BPM, que el consumidor no cuente con el subsidio en otro servicio de energía eléctrica GU-COM-AC-008 "Guía para validar a través de la herramienta BPM AFLOW la duplicidad en la aplicación de subsidios a un mismo ciudadano en las Unidades de Negocio de CNEL EP". En caso de que se refleje que ya cuenta con el mismo, se informa al consumidor que su solicitud no procede.
- 6.6 El personal de Servicio al Cliente verifica en el Portal Dato Seguro GU-COM-AC-001 "Guía para realizar consultas de datos de clientes en portal de Dato Seguro" la información adicional de acuerdo al tipo de solicitante, según se detalla en Anexo 2.
- 6.7 El personal de Servicio al Cliente, de ser el caso, actualiza los datos en el sistema comercial y asigna el subsidio de tercera edad en el sistema comercial.
- 6.8 El personal de Servicio al Cliente valida y controla la supervivencia del subsidio en los consumidores que lleven once (11) meses con el beneficio, a través de:
1. Proceso de subsistencia de subsidios del BPM GU-COM-AC-007 "Guía para validar la aplicación de subsidios de tercera edad y discapacidad a través de la herramienta BPM AFLOW".
 2. La herramienta BSG, en el caso de cambiar la condición del ciudadano (fallecido), se debe anular el subsidio con la respectiva justificación.

[Handwritten signatures and initials]

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19

- Verificaciones en el campo para determinar si los consumidores o los beneficiarios continúan utilizando el servicio de acuerdo con la tarifa contratada.

7 Seguimiento y Medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
Porcentaje de validación de subsistencias de subsidio a clientes de tercera edad	Medir el número de validaciones de supervivencia de subsidio de tercera edad realizadas en base a las generadas	$(\text{Clientes con subsidio por tercera edad validados/inspecciones de validación de subsidio por tercera edad generadas}) * 100$

8 Documentos de referencia

Para la elaboración de este documento, se consideró las disposiciones y normativas que se detallan a continuación:


- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), publicada en el Registro Oficial Suplemento 418 de 16 de enero de 2015, última reforma 21 de mayo de 2018.
- Ley del Anciano, publicada en el Registro Oficial 376 de 13 de octubre de 2006, última reforma 29 de abril de 2016.
- Regulación ARCONEL 002/18 "Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica", publicada en el Registro Oficial 280, el 10 de julio de 2018.
- MN-GG-COM-001 Manual de Políticas Comerciales, aprobado el 15 de marzo de 2016.

9 Registros y archivos



Código	Nombre o Descripción
-	-

10 Anexos

- Anexo 1: Diagrama de Flujo.
- Anexo 2: Requisitos para la aplicación de subsidio para personas de tercera edad.
- Anexo 3: FO-COM-AC-016 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas de tercera edad".

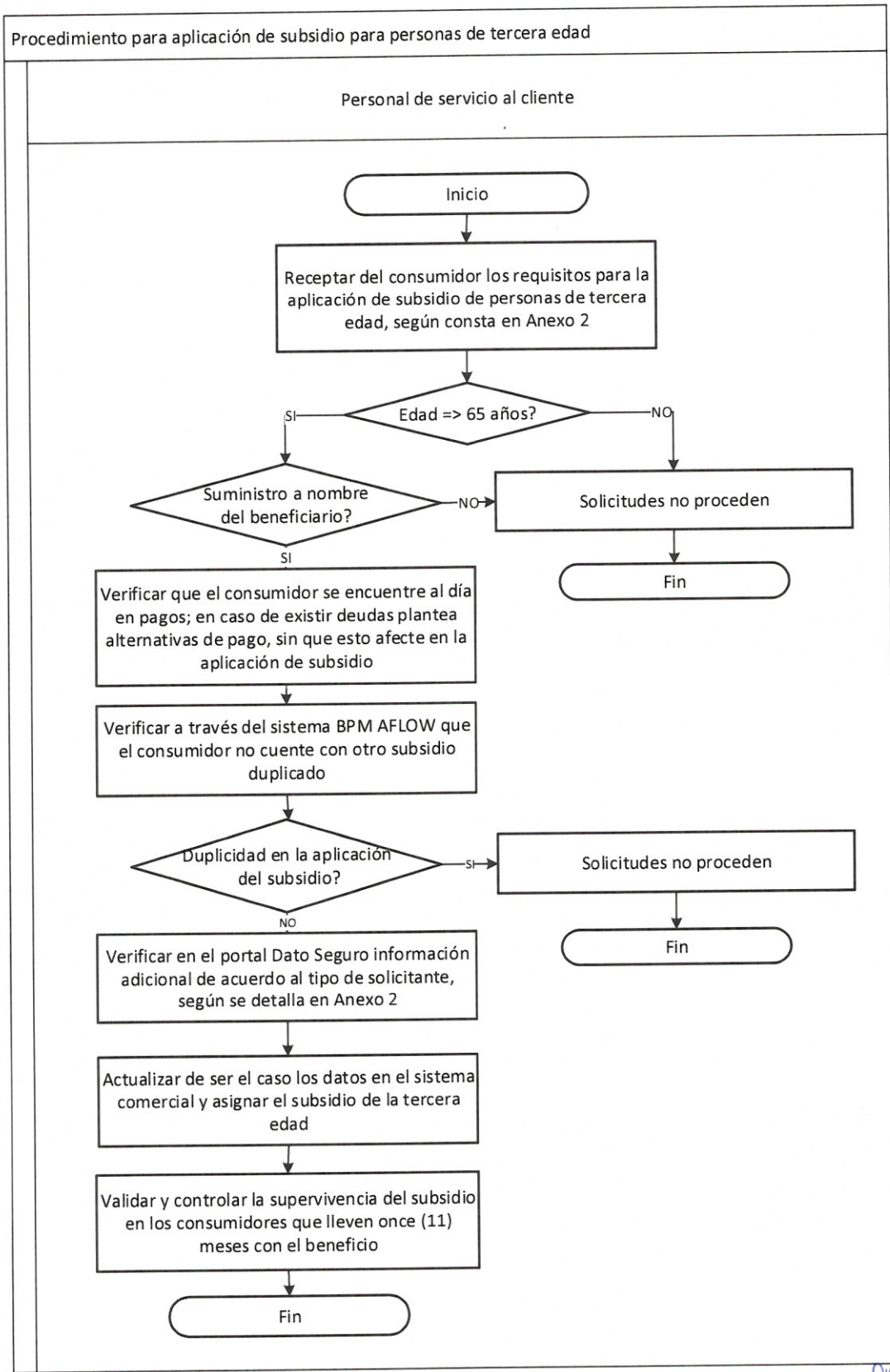
	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD			Código: PR-COM-AC-006
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-08-19	

10.4 Anexo 4: FO-COM-AC-017 "Solicitud de aplicación de subsidio para instituciones dedicadas a dar atención a personas de la tercera edad".



 H.G.

ANEXO 1

Diagrama de flujo





Handwritten signatures and initials in blue ink, including the letters 'H.E.' and a signature that appears to be 'J.P.'.

ANEXO 2

Requisitos para la aplicación de subsidio para personas de tercera edad

REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD		
TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS CLIENTES	VALIDACIÓN EN PORTAL DATO SEGURO
1. Persona Natural (65 años de edad en adelante).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de ciudadanía del titular o pasaporte en el caso de extranjeros. 2. Entregar anexo 3 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas de tercera edad" firmado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de ciudadanía.
2. Para Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas de la tercera de edad. 2. Cédula de ciudadanía del representante legal. 3. Entregar anexo 4 "Solicitud de aplicación de subsidio para instituciones dedicadas a dar atención a personas de la tercera edad" firmado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. RUC. 2. Certificado de Votación del Representante Legal. 3. Nombramiento del representante Legal.

 M.E.




SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD

_____, ____ de _____ de 20____
Ciudad

Señores

CNEL EP Unidad de Negocio _____

Ciudad

Yo, _____, de _____ años, con cédula de ciudadanía / RUC No. _____, código / cuenta contrato del consumidor _____, medidor _____, de estado _____ civil _____, bajo juramento declaro que soy propietario o arrendatario del inmueble ubicado en _____, parroquia _____, cantón _____, lugar de mi domicilio permanente y en el que la Distribuidora provee el servicio de energía eléctrica.

Por lo expuesto, y en aplicación a la Ley del Anciano, solicito a la Distribuidora me conceda los beneficios detallados en el artículo 15 de la Ley del Anciano en lo referente a la exoneración del 50% del valor del consumo mensual de energía eléctrica de los primeros 120 kWh/mes, para fines exclusivamente residenciales.

CNEL EP realizará las verificaciones que correspondan antes y después de la aplicación del beneficio; en caso de comprobarse falsedad en los datos de esta declaración; que la energía es utilizada para fines no residenciales, o el consumidor haya sido calificado por otra Empresa Distribuidora; y/o que el beneficiario actúe a nombre de terceros con el único fin de obtener la rebaja, se procederá con la suspensión del beneficio y recuperación de valores facturados del tiempo que proceda.

Atentamente,

Firma del Cliente _____

C. I. No. _____

Firma del Oficial

ANEXO 4

Solicitud de aplicación de subsidio para instituciones dedicadas a dar atención a personas de la tercera edad



SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA INSTITUCIONES DEDICADAS A DAR ATENCIÓN A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

_____, ____ de _____ de 20____
Ciudad

Señores
CNELEP Unidad de Negocio _____
Ciudad

Yo, _____, de _____ años, con cédula de ciudadanía No. _____, representante legal de _____ (persona jurídica), RUC No. _____ código / cuenta contrato del consumidor _____, medidor _____, de estado civil _____, bajo juramento declaro que soy propietario o arrendatario del inmueble ubicado _____ en _____ parroquia _____, cantón _____, lugar de mi domicilio permanente y en el que la Distribuidora provee el servicio de energía eléctrica.

Por lo expuesto, y en aplicación a la Ley del Anciano, solicito a la Distribuidora me conceda los beneficios detallados en el artículo 15 de la Ley del Anciano en lo referente a la exoneración del 50% del valor del consumo mensual de energía eléctrica de los primeros 120 kWh/mes, para fines exclusivamente residenciales.

CNELEP realizará las verificaciones que correspondan antes y después de la aplicación del beneficio; en caso de comprobarse falsedad en los datos de esta declaración; que la energía es utilizada para fines no residenciales, o el consumidor haya sido calificado por otra Empresa Distribuidora; y/o que el beneficiario actúe a nombre de terceros con el único fin de obtener la rebaja, se procederá con la suspensión del beneficio y recuperación de valores facturados del tiempo que proceda.

Atentamente,
Firma del Cliente _____
C. I. No. _____

Firma del Oficial

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'M', 'A', 'N.E.', and a signature]