	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN
Nombre del documento:	Procedimiento para aplicación de subsidio para personas con discapacidad		
Código:	PR-COM-AC-008		
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	
Revisado por	Marlon Trujillo	Director de Servicio al Cliente (S)	
	David Ruales	Director de Gestión de Procesos	
	Johanna Tomalá	Gerente Comercial (E)	
	Diego Racines	Gerente Jurídico	
Aprobado por:	Wilfrido Veintimilla	Gerente General	
Fecha de aprobación:	30 OCT 2018		

M.E.



	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19	

1 Objetivo

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

2 Alcance

El presente procedimiento será de aplicación para las áreas de Servicios al Cliente y Facturación de todas 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.

CONADIS: Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades del Ecuador, organismo autónomo de carácter público, que dicta políticas, coordina acciones, ejecuta e impulsa investigaciones sobre el área de las discapacidades.


MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA: Ministerio encargado de ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la salud pública ecuatoriana.

PERSONA CON DISCAPACIDAD: Se considerará con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales.

PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE: Es todo integrante del Balcón de Servicios (Back y Front Office), incluyendo el personal de centro de contacto.

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

SUBSIDIO DE LEY DE DISCAPACIDAD: Para los residenciales se exonera el 50% del valor del consumo mensual hasta el 50% del salario básico unificado del trabajador privado en general. Para las personas

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19


jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para personas con discapacidad se exonera el cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de energía eléctrica registrada en el medidor asignado a la institución; la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica unificada del trabajador privado en general.

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.
- GERENCIA 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 del subsidio para personas con discapacidad es para un servicio a nivel nacional, ya sea que la persona discapacitada sea el titular de la cuenta o tenga un representante legal.


	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19

- 5.2 La aplicación del subsidio para personas con discapacidad, en el caso de una sociedad conyugal en la que ambos tengan discapacidad, solo tendrá derecho al subsidio uno de ellos a nivel nacional.
- 5.3 La aplicación de subsidio de personas con discapacidad se realizará a los consumidores con tarifa residencial y a las instituciones sin fines de lucro que prestan atención a personas con discapacidad.
- 5.4 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 recepta del consumidor los requisitos para la aplicación del subsidio de personas con discapacidad, según consta en el Anexo 2.
- 6.2 El personal de Servicio al Cliente revisa los requisitos para realizar el trámite.
- 6.2.1 En caso de no estar completos los requisitos, se indica al consumidor que la solicitud no procede e informará sobre los documentos faltantes.
- 6.3 Una vez presentada la información requerida, 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.
- 6.4 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 la CNEL EP". En caso de que se refleje que ya cuenta con el mismo, se informa al cliente que su solicitud no procede.
- 6.5 El personal de Servicio al Cliente verifica grado, tipo y porcentaje de discapacidad en el certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o por el CONADIS.
- 6.6 El personal de Servicio al Cliente valida el tipo y porcentaje de discapacidad para la aplicación del subsidio a través de la herramienta Bus de Servicios Gubernamentales (BSG), en caso de no ser correcta la información presentada, se registra la que indica el sistema y de no presentar ningún tipo de discapacidad se informa al consumidor que no procede el trámite.

[Handwritten signatures and initials]

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19

- 6.7 El personal de Servicio al Cliente verifica en el Portal Dato Seguro (Guía de consulta de datos de clientes en portal de Dato Seguro) la información adicional de acuerdo al tipo de solicitante, según se detalla en el Anexo 2.
- 6.8 El personal de Servicio al Cliente genera la solicitud de inspección, de acuerdo al formato que emite el sistema comercial.
- 6.9 Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de inspección.
- 6.10 El personal de inspección revisa y registra: datos de la carga, lectura y estado del medidor, dirección donde está prestando el servicio, uso que le están dando a la energía eléctrica (uso residencial o para instituciones sin fines de lucro que prestan atención a personas con discapacidad), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe considerar que el sistema de medición al cual se aplicará el subsidio suministre energía a un solo domicilio.
- 6.11 El personal de inspección entrega la información al Supervisor para que registre los resultados de la inspección en el sistema comercial.
- 6.12 El Supervisor analiza y determina si el subsidio requerido procede. Si todo está correcto, ingresa al sistema comercial y aplica el subsidio solicitado al beneficiario, caso contrario se archiva la solicitud y se informa al solicitante por el canal preferido SMS o correo electrónico.
- 6.13 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 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 deberá anular el subsidio con la respectiva justificación.
 3. Verificaciones en el campo para determinar si los consumidores o los beneficiarios continúan utilizando el servicio.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large '9' and other illegible marks.

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19	

7 Seguimiento y Medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
Porcentaje de validación de subsistencia de subsidio por discapacidad	Medir el número de validaciones de supervivencia de subsidio de discapacidad realizadas en base a las generadas	(Clientes con subsidio por discapacidad validados/inspecciones de validación de subsidio por discapacidad generadas) *100

8 Documentos de referencia

Para la elaboración de este documento, se consideran 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 del 16 de enero de 2015, última reforma 21 de mayo de 2018.
- Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial No. 796 del 25 de septiembre de 2012, última reforma 11 de septiembre de 2018.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial 109 del 27 de octubre de 2017.
- Regulación ARCONEL 002/18 "Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica", publicada en el Registro Oficial 280 del 10 de julio de 2018.
- MN-GG-COM-001 Manual de Políticas Comerciales, aprobado el 15 de marzo de 2016.

9 Registros

Código	Nombre o Descripción
-	-

10 Anexos

10.1 Anexo 1: Diagrama de flujo.

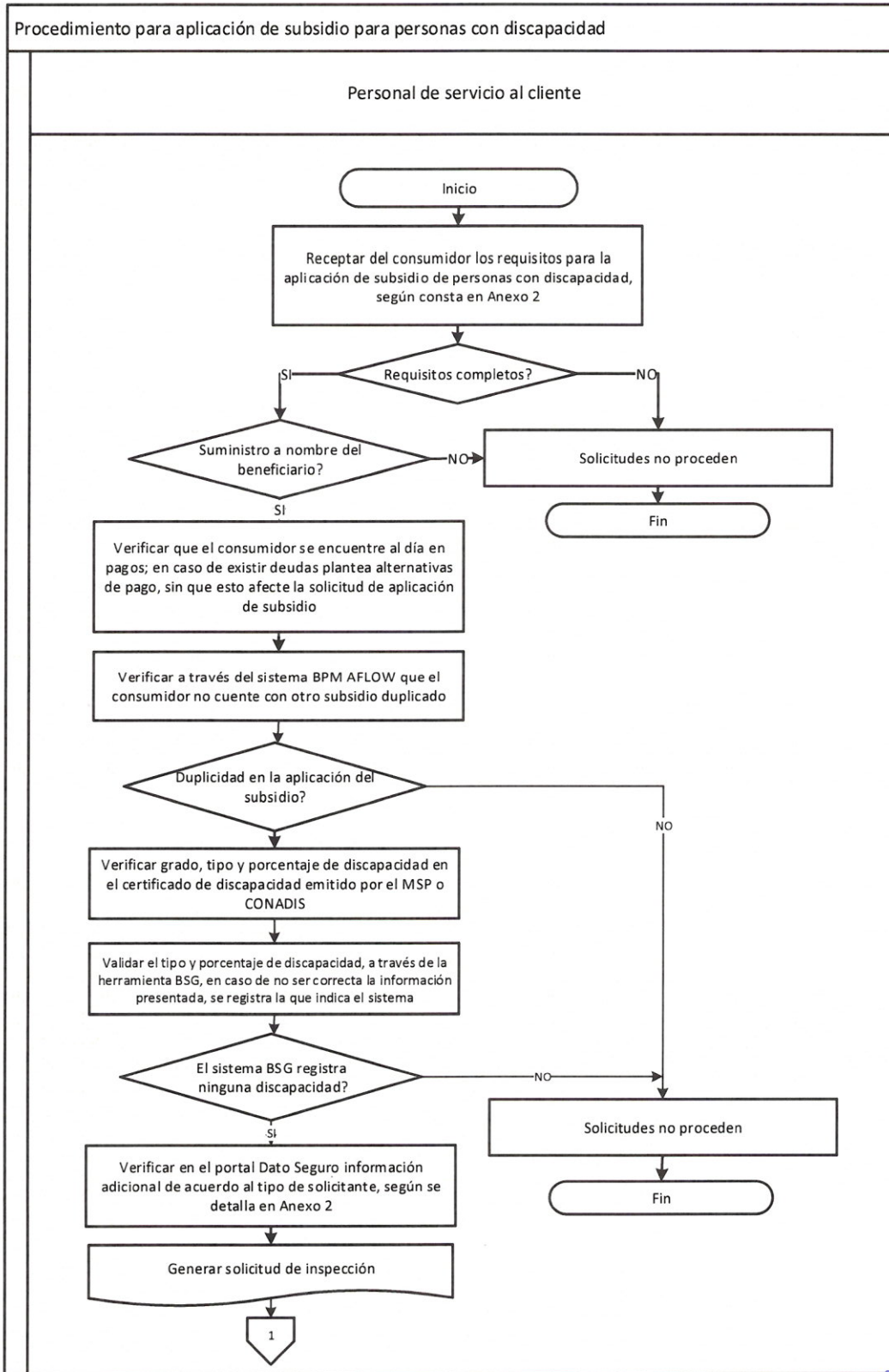
10.2 Anexo 2: Requisitos para la aplicación de subsidio para personas con discapacidad.

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Código: PR-COM-AC-008
				Versión: 02
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-09-19

- 10.3 Anexo 3: FO-COM-AC-013 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad titulares".
- 10.4 Anexo 4: FO-COM-AC-014 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad representante legal".
- 10.5 Anexo 5: FO-COM-AC-015 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad instituciones sin fines de lucro".

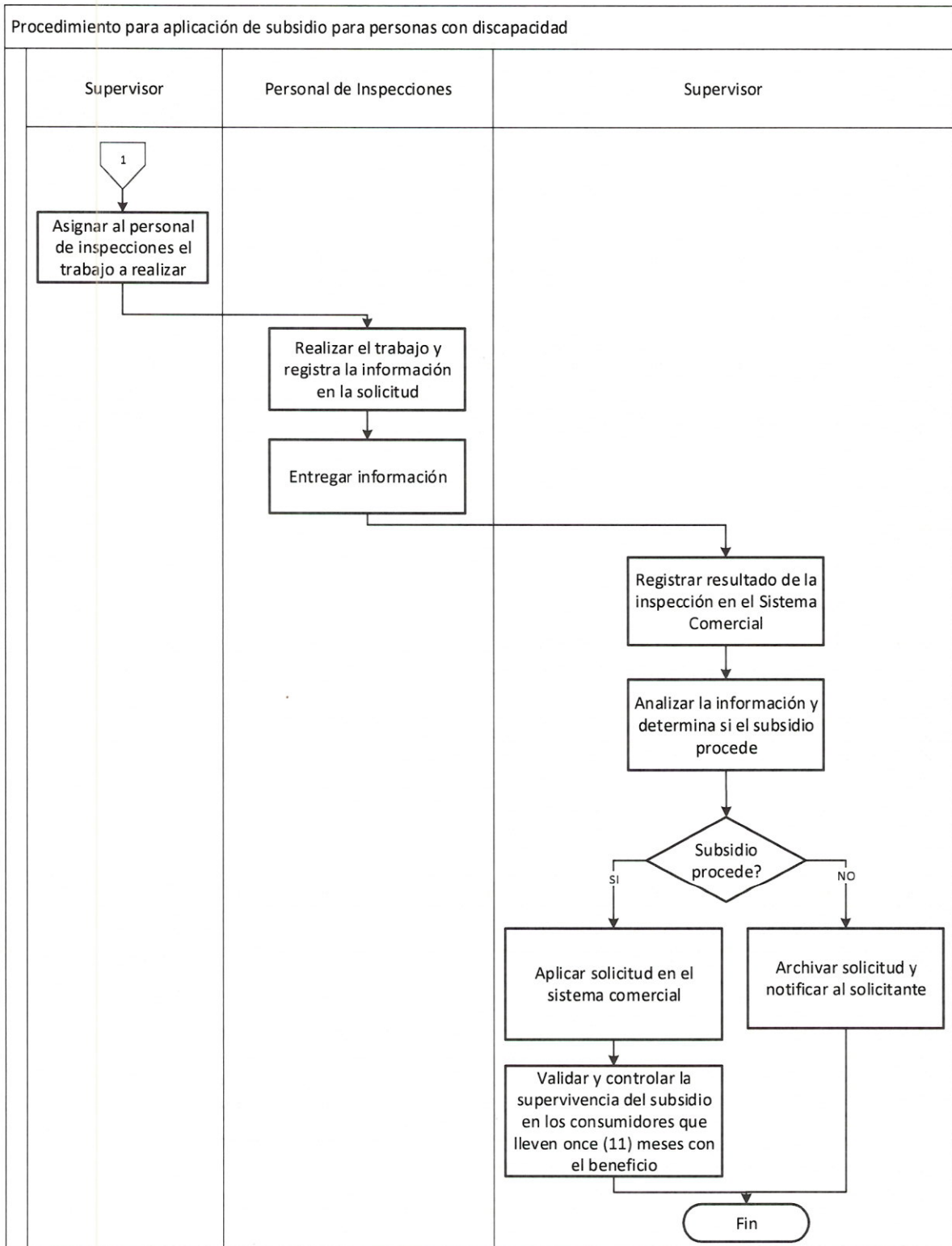
M.E

ANEXO 1
Diagrama de flujo



Handwritten notes and signatures:
H.E.
[Signature]

ANEXO 1
Diagrama de flujo



[Handwritten signatures and initials]
H.E.

Anexo 2

Requisitos para la aplicación de subsidios para personas con discapacidad

REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS CLIENTES	VALIDACIÓN EN PORTAL DATO SEGURO o BSG
Persona natural con discapacidad, con deficiencia o condición incapacitante, ecuatorianas o extranjeras.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de ciudadanía. 2. Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS. 3. Entregar anexo 3 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad titulares". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de ciudadanía. (Dato Seguro). 2. Certificado de discapacidad. (BSG).
*Personas naturales que sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original). 2. Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS. 3. Entregar anexo 4 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad representante legal". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de discapacidad. (BSG).
Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Declaración juramentada de la unión de hecho (original). 2. Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS. 3. Entregar anexo 4 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad representante legal". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de discapacidad. (BSG).
Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). 2. Entregar anexo 5 "Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad instituciones sin fines de lucro. 	Se valida en portal de Dato Seguro: <ol style="list-style-type: none"> 1. RUC. 2. Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado del Representante Legal. 3. Nombramiento actualizado del representante legal.

Anexo 2

Requisitos para la aplicación de subsidios para personas con discapacidad

*Grados de consanguinidad y afinidad

Primer grado de consanguinidad: Hijo/a y madre/padre.

Segundo grado de consanguinidad: Nieto/a, Hermano/a y Abuelo/a.

Tercer grado de consanguinidad: Biznieto/a, Sobrino/a, Tío/a y Bisabuelo/a.

Cuarto grado de consanguinidad: Primo/a y Hermano/a.

Primero de afinidad: Yerno/Nuera y Suegro/a.

Segundo de afinidad: Cuñado/a.





SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD TITULARES

_____, ____ de _____ de 20____
Ciudad

Señores

CNEL EP Unidad de Negocio _____

Ciudad

Yo, _____ con cédula de ciudadanía No. _____, código /cuenta contrato del consumidor _____, medidor _____, de estado civil _____, con discapacidad _____, en un porcentaje de _____, 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 Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial 796 del 26 de septiembre de 2012, solicito a la Distribuidora me conceda los beneficios detallados en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades, en lo referente al consumo mensual de energía eléctrica, para fines exclusivamente residenciales; esto es, una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del salario básico unificado del trabajador privado en general; los otros beneficios sociales no se considerarán en el proceso de facturación, en aplicación de la disposición transitoria décimo octava de la referida Ley.

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

DR
M
M.E.



SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD REPRESENTANTE LEGAL

_____, ____ de _____ de 20 ____
Ciudad

Señores

CNEL EP Unidad de Negocio _____

Ciudad

Yo, _____, con cédula de ciudadanía No. _____, código / cuenta contrato del consumidor _____, medidor _____, de estado civil _____, representante legal de _____, con Cédula de ciudadanía No. _____; quien presenta una discapacidad _____ en un porcentaje de _____, bajo juramento declaro que soy propietario o arrendatario del inmueble ubicado en _____, parroquia _____, cantón _____, lugar de domicilio permanente de mi representado, y en el que la Distribuidora provee el servicio de energía eléctrica.

Por lo expuesto, y en aplicación a la Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial 796 del 26 de septiembre de 2012, solicito a la Distribuidora me conceda los beneficios detallados en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades, en lo referente al consumo mensual de energía eléctrica, para fines exclusivamente residenciales; esto es, una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del salario básico unificado del trabajador privado en general; los otros beneficios sociales no se considerarán en el proceso de facturación, en aplicación de la disposición transitoria décimo octava de la referida Ley.

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

M.E.
H.M.
J.R.



SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO

_____, ____ de _____ de 20____
Ciudad

Señores

CNEL EP Unidad de Negocio _____

Ciudad

Yo, _____, con cédula de ciudadanía No. _____, representante legal de _____ (persona jurídica), RUC No. _____, código / cuenta contrato _____, medidor _____; quien presenta a una institución sin fines de lucro que presta atención a personas con discapacidad en el inmueble ubicado _____ en _____ parroquia _____, cantón _____, lugar en el que la Distribuidora provee el servicio de energía eléctrica.

Por lo expuesto, y en aplicación a la Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial 796 del 26 de septiembre de 2012, solicito a la Distribuidora me conceda los beneficios detallados en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades, en lo referente al consumo mensual de energía eléctrica; esto es, una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de energía eléctrica registrada en el medidor asignado a esta Institución, la rebaja no podrá exceder el veinticinco por ciento (25%) del salario básico unificado del trabajador privado en general; los otros beneficios sociales no se considerarán en el proceso de facturación, en aplicación de la disposición transitoria décimo octava de la referida Ley.

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

(Handwritten signatures and initials)
H.S. *(initials)*