
	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
	Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07

Datos generales del documento					
ELABORACIÓN		ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN	
Nombre del documento:	Procedimiento para ejecutar actividades de lectura y facturación				
Código:	PR-COM-FAC-005				
Versión:	03				
Proceso / Subproceso:	Gestión Comercial/Catastro y Facturación				
Observación:	Se actualizan las siguientes secciones dentro de este procedimiento: Definiciones Desarrollo				

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniela Quevedo	Profesional de Procesos	
	Ricardo Rendón	Director de Catastro y Facturación	
Revisado por:	David Ruales	Director de Procesos	
	Jorge Pantoja	Gerente Comercial	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Jorge Jaramillo	Gerente General	
Fecha de aprobación:	31 MAY 2017		





	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07	

1 Objetivo

Definir los pasos para la ejecución de las actividades de lectura y facturación de acuerdo al cronograma establecido a fin de lograr una efectiva toma de lecturas y entrega de facturas a los consumidores de CNEL EP.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para los servidores públicos en las áreas de Catastro y Facturación en Oficina Central y las Unidades de Negocio de CNEL EP y personal contratista involucrados en la toma de lectura y entrega de factura.

3 Definiciones

CÁLCULO DE CONSUMO: Consiste en determinar el consumo de energía activa y reactiva, mediante la diferencia de la lectura actual tomada y la anterior facturada; multiplicada por un factor, de ser el caso.

CÁLCULO DE VALORES O MONTOS: Consiste en la valoración monetaria de los consumos de energía realizados por el consumidor acorde al pliego tarifario vigente y demás valores legalmente establecidos para el cobro.

CRÍTICA DE LECTURAS: Análisis que se les realizan a las lecturas de los medidores de los consumidores para la toma de decisiones, como la facturación.

CRÍTICA DE MONTOS: Análisis que se les realizan a los valores monetarios a facturarse por los consumos de energía eléctrica de los consumidores, previo a la autorización del Servicio de Rentas Internas (SRI).

FACTURA: Documento debidamente autorizado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el que se refleja el valor por consumo de energía eléctrica realizado por el consumidor.

LECTURAS DE MALA CALIDAD: Lecturas que generan consumos o cantidades de kWh inusuales respecto al histórico reciente, o que por situaciones identificables (novedades) no se haya podido tomar la lectura por observación directa.

REFACTURACIÓN: Corrección de uno o varios rubros que se incluyen en la facturación, mediante notas de débito o crédito a los consumidores.

TOMA DE LECTURA: Actividad que se realiza para registrar las lecturas y/o novedades de los equipos de medición.

4 Responsabilidades

Para la correcta ejecución de este procedimiento es imprescindible delimitar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen:

	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07	


- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
 - ✓ Elaborar, difundir y actualizar el presente procedimiento.
- GERENCIA COMERCIAL
 - ✓ Implantar el presente procedimiento mediante la realización de talleres de trabajo.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- SERVIDORES PÚBLICOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Ejecutar lo establecido en el presente procedimiento.

5 Políticas


- 5.1 Garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de CNELEP utilizando herramientas de planificación, organización, gestión y control, así como tecnología idónea, que asegure la mejora continua del proceso de facturación.
- 5.2 Las actividades de toma de lecturas y entrega de facturas deben ser fiscalizadas.
- 5.3 Se debe evaluar mensualmente la calidad de las lecturas tomadas e ingresadas al sistema comercial.
- 5.4 Se debe considerar nuevos consumidores que hayan sido dados de alta en el sistema comercial hasta antes de la generación de los libros de lectura.
- 5.5 Se debe generar y difundir el cronograma de lectura y facturación, así como los distributivos de lecturas correspondientes para su inmediata ejecución.

6 Desarrollo

- 6.1 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado genera los libros de lectura los cuales pueden estar desagregados en planes por zonas, sectores, rutas y secuencias, incluyendo a los consumidores nuevos que se dieron de alta en el sistema comercial, correspondiente a cada ciclo de facturación y con sus respectivas fechas de toma de lectura.
- 6.2 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado entrega a través de medios electrónicos a los responsables de la actividad de toma de lecturas definidos en el IT-COM-FAC-004 "Instructivo para desarrollar el cronograma de actividades de lectura", los libros de lecturas correspondientes a cada ciclo, hasta el día anterior a la toma de lecturas, de acuerdo a la planificación previamente establecida.

	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07	

- 6.3 El Responsable de la toma de lecturas, de acuerdo al cronograma de lecturas y facturación de la Unidad de Negocio, obtiene y valida los datos de las lecturas tomadas en el formato establecido por el sistema informático de Cnel EP, las cuales podrán ser realizadas a través de: captura remota de datos (para sistemas de medición inteligente) o registro de lectura en campo con equipos móviles (para sistemas de medición convencional); en este último caso, se debe contar con el correspondiente registro fotográfico, fecha, hora de lectura y coordenadas (XY) de las lecturas tomadas y/o novedades encontradas.
- 6.4 El Responsable de la toma de lecturas, en un plazo máximo de 48 horas, entrega en medios electrónicos y en el formato definido por el sistema informático de Cnel EP al Líder de Catastro y Facturación el archivo de los consumidores con las lecturas y/o novedades.
- 6.5 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado realiza la carga de las lecturas recibidas en el sistema comercial. De identificar inconsistencias en este proceso, solicita al personal responsable de la toma de lecturas o al personal de soporte informático, según el origen del problema, su gestión para efectuar las correcciones necesarias detallando el inconveniente.
- 6.6 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado realiza un proceso de control de calidad, generando un listado que permita identificar, de acuerdo a los parámetros pre-definidos en el sistema comercial, las lecturas o consumos no válidos o inconsistentes.
- 6.7 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado distribuye al personal de facturación el listado de lecturas o consumos no válidos o inconsistentes para que sean revisados y/o corregidos en un Taller de Crítica de lectura. De ser necesario, se puede solicitar una inspección en sitio de tal forma que se tome una nueva lectura, que sirva para validación.
- 6.7.1 El personal de Facturación en los talleres de críticas de lectura, ratifican o rectifican las lecturas tomadas inicialmente en el campo, mediante una metodología y criterios estandarizados, considerando: *consumos históricos promedios, bandas de tolerancia, curvas de carga, inspecciones, fotografías, revisión de novedades, periodos de consumo, etc.* Es posible que, como consecuencia de estos talleres de crítica se deban realizar refacturaciones a emisiones de meses anteriores, respetando los niveles de autorización del ANEXO No. 2 de este procedimiento y conforme a las causas establecidas en el ANEXO No. 3.
- 6.8 El Personal de Facturación en el sistema comercial ejecuta la opción que permita calcular los montos a facturarse en función de los consumos liquidados.
- 6.9 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado, realiza un segundo control de calidad generando un listado de casos que presentan valores o montos inconsistentes o no válidos, los mismos que entrega al personal de Facturación para análisis en el Taller de Crítica de montos.

	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
	Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07


- 6.9.1 En los talleres de críticas de montos, el personal de Facturación analiza y realiza la corrección en el sistema comercial de forma inmediata o de ser necesario solicita al personal de soporte informático su gestión para realizar las correcciones detallando el inconveniente. Es posible que, como consecuencia de estos talleres de crítica se deban realizar refacturaciones a emisiones de meses anteriores, respetando los niveles de autorización del ANEXO No. 2 de este procedimiento y conforme a las causas establecidas en el ANEXO No. 3.
- 6.10 De acuerdo a la planificación establecida en el cronograma de lecturas y facturación de la Unidad de Negocio, el Líder de Catastro y Facturación verifica que las fechas de vencimiento de las facturas consideren un periodo mínimo de 10 días posteriores a las fechas programadas para la entrega de las mismas a los clientes e inicia el proceso de emisión de las facturas en el sistema comercial. Si el mecanismo empleado en el proceso de emisión es la facturación electrónica, continua con las actividades a partir del numeral 6.11, y, si la emisión de facturas se realiza por medios físicos (documentos autoimpresores) realiza las actividades a partir del numeral 6.13.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

- 6.11 El Líder de Catastro y Facturación genera los comprobantes de facturación electrónica con el correspondiente certificado de firma digital en los formatos definidos y los envía al SRI para su autorización. Si las facturas son aprobadas, continua con las actividades a partir del numeral 6.12, caso contrario corrige las inconsistencias encontradas solicitando, de ser necesario, ayuda al personal de soporte informático y remite nuevamente la información al SRI para la autorización.
- 6.11.1 Si por alguna eventualidad no se pueden enviar al SRI los comprobantes de facturación electrónica en línea, el Líder de Catastro y Facturación inicia el proceso de emisión de facturas utilizando las claves de contingencia proporcionadas por el SRI y una vez superado el inconveniente, remite los archivos para la autorización, de manera similar a lo indicado en la actividad anterior.
- 6.11.2 Por otra parte, si existen daños o imposibilidad tecnológica para emitir comprobantes electrónicos, el Líder de Catastro y Facturación inicia el proceso de impresión de facturas por medios físicos (documentos autoimpresores) de acuerdo a lo establecido desde la actividad 6.13.
- 6.12 El Líder de Catastro y Facturación gestiona el envío de las facturas autorizadas y/o notificaciones a los consumidores, a través de medios electrónicos. Cuando los consumidores hayan solicitado la entrega física de su comprobante o no cuenten con una dirección de correo electrónico, realiza la actividad del numeral 6.14.

FACTURACIÓN POR MEDIOS FÍSICOS (AUTOIMPRESORES)

- 6.13 El Líder de Catastro y Facturación verifica en el sistema comercial que este cuente con la autorización del SRI vigente para la emisión de documentos autoimpresores, de no


	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
	Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07

contar con la autorización, coordina la obtención de la misma con el Director de Catastro y Facturación de Oficina Central.

- 6.14 Una vez que se cuente con la autorización, el Líder de Catastro y Facturación dispone al contratista efectuar la impresión de las facturas correspondientes a cada uno de los planes de entrega de facturas, desagregados por: zona, sector, ruta y secuencia en un plazo máximo de 48 horas después de haberse emitido en el sistema comercial y de acuerdo a la planificación previamente establecida.
- 6.15 El Líder de Catastro y Facturación o su delegado, debe verificar junto con el contratista de impresión en una muestra no menor a 20 facturas (que consideren las diferentes tarifas), la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de las facturas, y dejar constancia por escrito (correo electrónico, acta, memorando u oficio) de su conformidad. De encontrar novedades en la impresión, solicita al contratista la corrección de las inconsistencias y la reimpresión en un tiempo máximo de 24 horas a efectos de volver a validar.
- 6.16 El Líder de Catastro y Facturación de acuerdo a la planificación que consta en el cronograma de lecturas y facturación de la Unidad de Negocio, dispone a los responsables (personal propio o contratista) realizar la entrega de las facturas a los consumidores agotando todas las instancias para garantizar la entrega tales como: regresar nuevamente, dejarla por debajo de la puerta, dejarla en una funda plástica transparente colgada o pegada al candado de seguridad de ingreso de la vivienda y dejando constancia de lo realizado a través de un registro fotográfico, fecha, hora y coordenadas (XY).
- 6.16.1 Si por alguna razón no puede entregarse alguna factura, el Líder de Catastro y Facturación solicita al responsable de la entrega de las facturas, para que en un plazo máximo de 10 días realice las justificaciones del caso, incluyendo un registro fotográfico, fecha y hora del evento y coordenadas (XY) del lugar donde se suscitó la novedad y las facturas no entregadas.

7 Seguimiento y medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
% de novedades reportadas	Medir el porcentaje de novedades reportadas en la toma de lectura.	$(\text{Total de novedades reportadas en lectura} / \text{Total de consumidores facturados}) * 100$
% de lecturas tomadas	Medir el porcentaje de lecturas tomadas a los medidores. (En este indicador se debe considerar el número de clientes con sistema de medición prepago.)	$(\text{Total de lecturas tomadas} / \text{Total de consumidores facturados}) * 100$
% Eficacia de lectura en el	Medir el porcentaje de lecturas que ingresan a procesos de control de	$(\text{Total de lecturas ingresadas a taller} / \text{Total de consumidores facturados}) * 100$


	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07	

sistema (taller de crítica)	calidad.	facturados) * 100
% de entrega de facturas	Medir el porcentaje de facturas que se entregan a los consumidores tanto físicas como electrónicas. (En este indicador se debe considerar el número de clientes con sistema de medición prepago.)	(Total de facturas entregadas a consumidores/Total de consumidores facturados) * 100
% de lecturas reales	Medir el porcentaje de consumidores cuya factura corresponde a una lectura tomada. (En este indicador se debe considerar el número de clientes con sistema de medición prepago.)	(Total de consumidores facturados con lectura real/Total de consumidores facturados) * 100
% de consumos CERO	Medir el porcentaje de los consumidores facturados con consumo CERO.	(Total de consumidores facturados con consumo cero/Total de consumidores facturados) * 100
% de medidores grabados, no coincidentes	Medir el porcentaje de lecturas tomadas a consumidores que no se encuentran en el sistema comercial.	(Total de consumidores sobrantes leídos por el contratista/Total de consumidores facturados) * 100
% de clientes con medición prepago	Medir el porcentaje de clientes con sistema de medición prepago (los cuales deben estar incluidos en el total de los clientes facturados).	(Número de clientes con medición prepago/Total de consumidores facturados) * 100

8 Documentos de referencia

Para la elaboración del documento, se observaron las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:

- CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL COIP, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 180 de 10 de febrero de 2014 con última reforma del 25 de enero de 2017.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 de 10 de julio de 2000 con última reforma el 16 de enero de 2015.
- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), publicada en el Registro Oficial Suplemento 418 de 16 de enero de 2015
- Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005: Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, publicado en el Registro Oficial 150 de 22 de noviembre de 2005

	PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN			Código: PR-COM-FAC-005
				Versión: 03
Elaborado por: CDG /COM	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-07	

- Regulación CONELEC 004/01: Calidad del servicio eléctrico de distribución, aprobada mediante Resolución No. 0116/01, en sesión de 23 de mayo de 2001

9 Registros

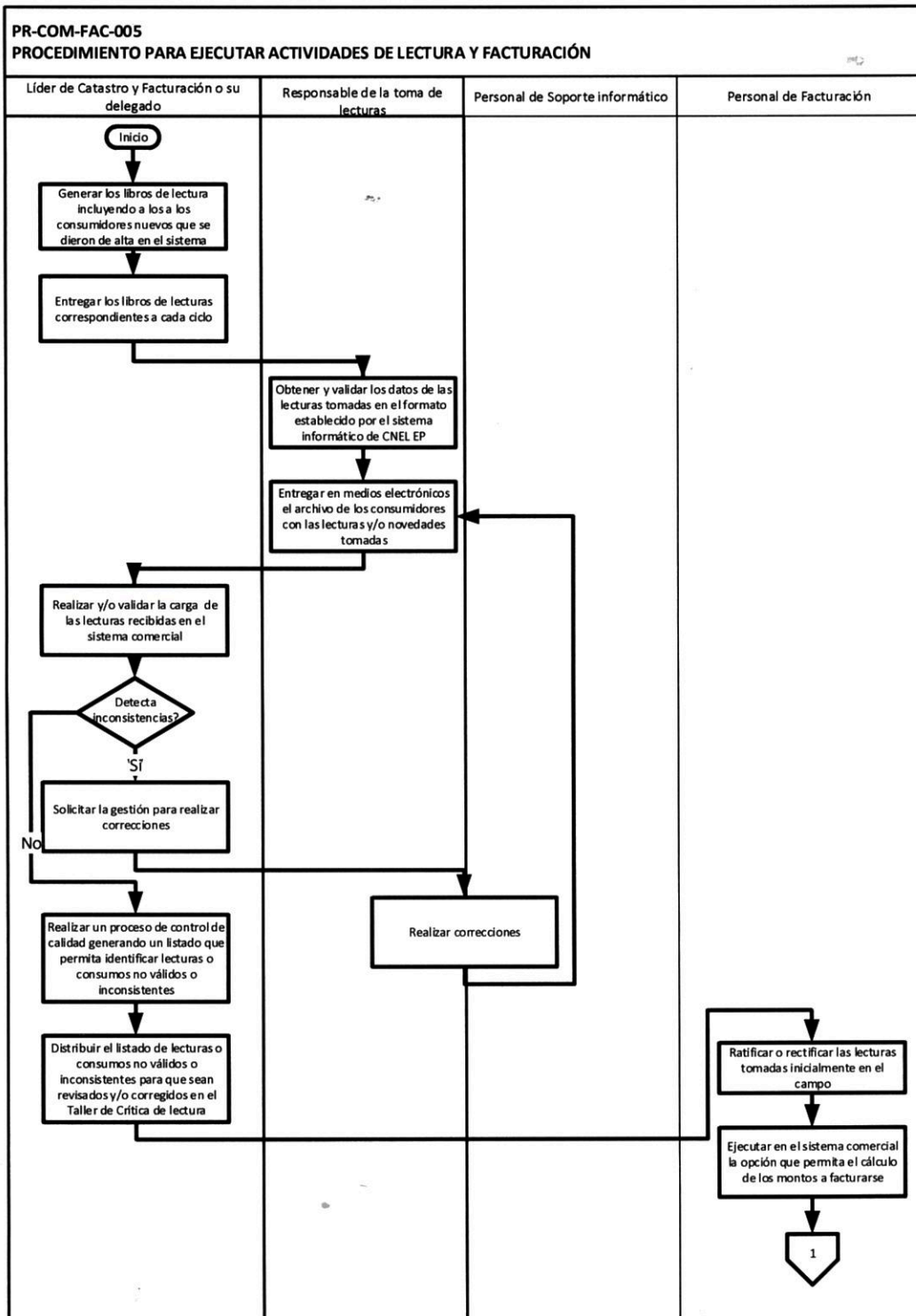
Código	Nombre o Descripción
N/A	N/A

10 Anexos

- 10.1 Anexo 1: Diagrama de flujo del procedimiento.
- 10.2 Anexo 2: Niveles de autorización.
- 10.3 Anexo 3: Causas de re facturación.

(Anexo 1)

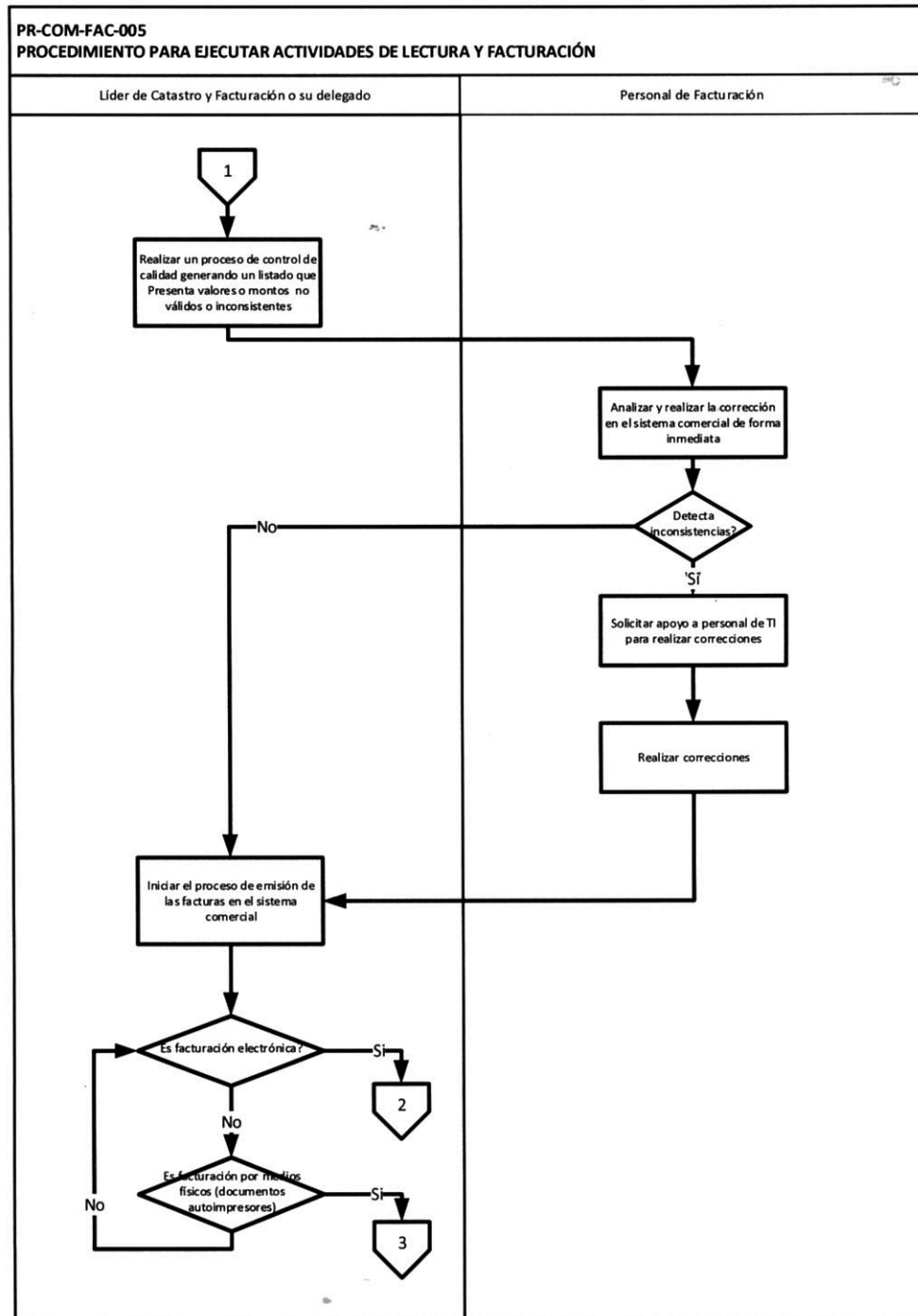
Diagrama de flujo del procedimiento



9
7
f

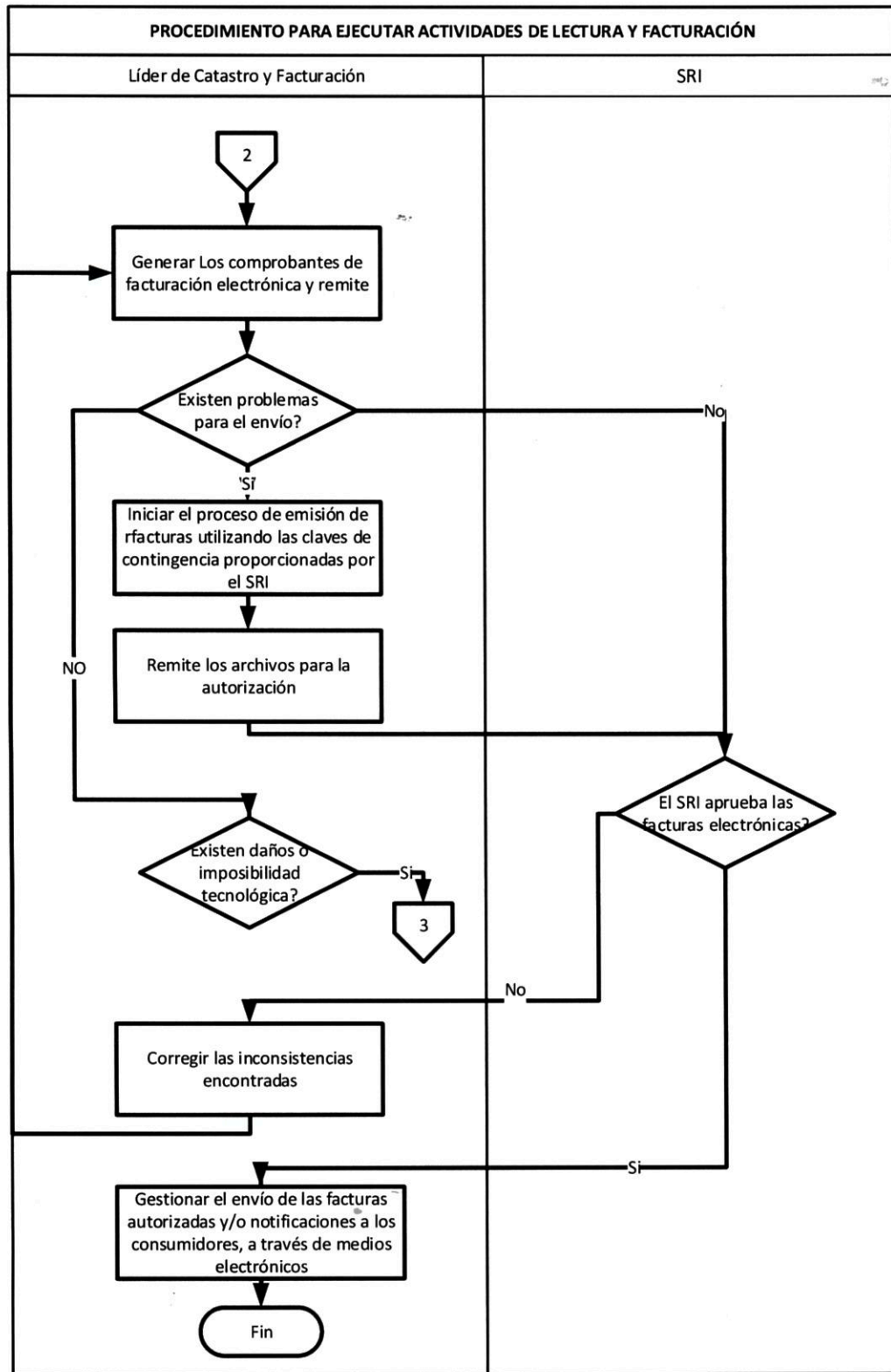
(Anexo 1)
Diagrama de flujo del procedimiento

Z



(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento

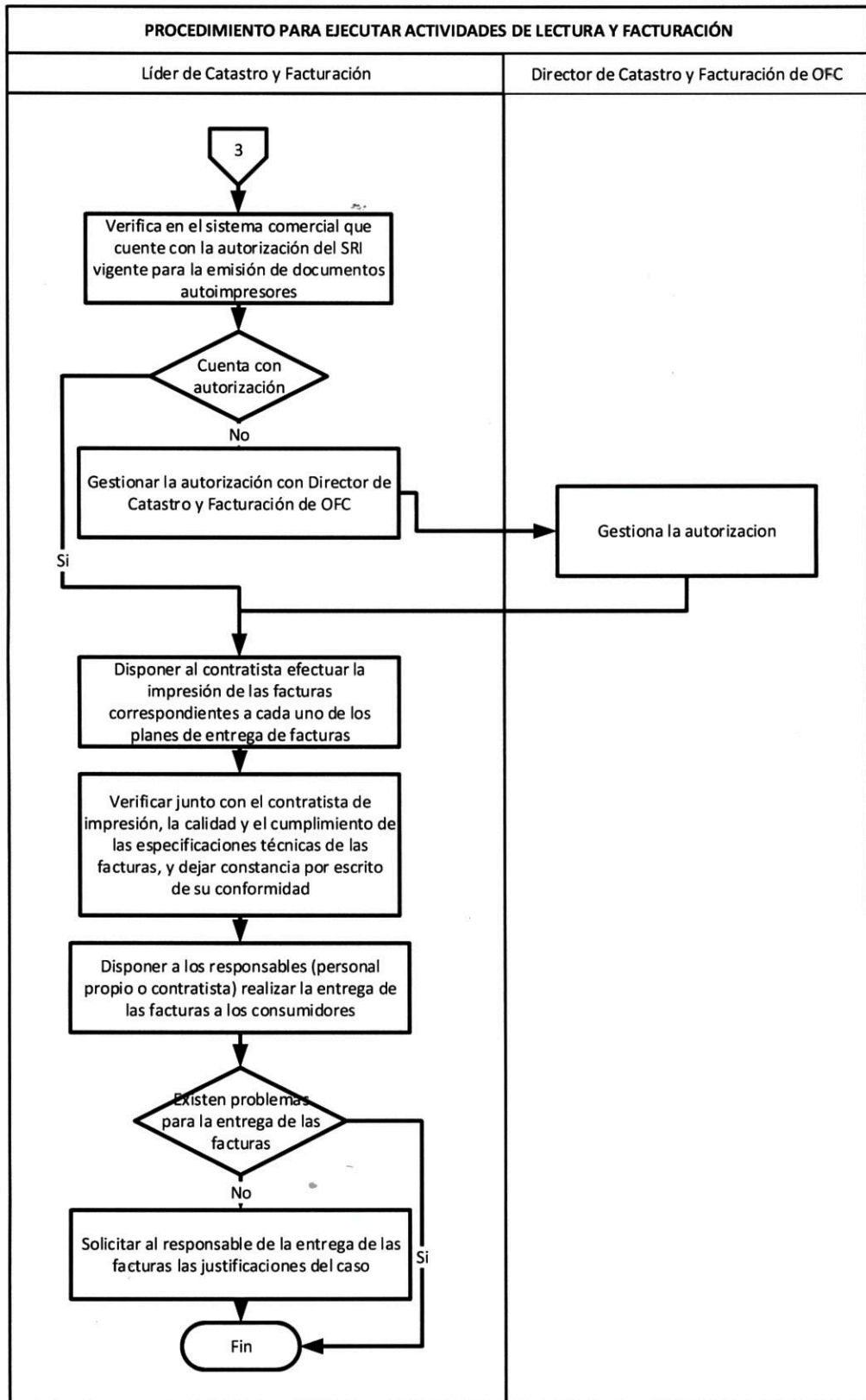


✓

llg
f

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento



(Anexo 2)
Niveles de Autorización

La autorización previa a la ejecución de las re-facturaciones, se determinará de acuerdo a los siguientes Niveles de Autorización:

FUNCIONARIOS*	MONTOS A REFACTURAR
Personal de facturación	Valores de hasta cuatro remuneraciones básicas unificadas (SBU)
Líder de Catastro y Facturación / Especialista de Facturación / Jefe de facturación / Líder de Clientes Especiales	Valores superiores a 4 SBU y hasta 25 SBU
Director Comercial	Valores superiores a 25 SBU y hasta 150 SBU
Administrador de la U.N.	Valores superiores a 150 SBU **
Gerente General	Superior al monto aprobado para el Administrador de la Unidad de Negocio***

*Estos niveles podrán ser delegables, mediante comunicación por escrito.

**Siempre que el Poder Especial otorgado al Administrador de la U.N. no establezca un límite máximo para re-facturaciones, en cuyo caso se respetará el mismo.

***Sólo en caso de que se establezca un límite al Administrador de la U.N.

(Anexo 3)

Causas de refacturación

Imputables a CNEL EP:

- a) Errores en la toma o registro de lecturas;
- b) Error en los datos técnicos del equipo de medición, tales como: el valor del factor de multiplicación, fecha de instalación del medidor, número de esferas, entre otros;
- c) Daños en el sistema de medición, no imputables al Consumidor;
- d) Error en la tarifa aplicada;
- e) Cambio en la demanda o potencia contratada;
- f) Inclusión de rubros o cargos no facturados;
- g) Exclusión de rubros o cargos facturados incorrectamente;
- h) Consumos acumulados;
- i) Consumos estimados;
- j) Taller o crítica mal aplicada; y,
- k) Otras causas que no sean imputables al Consumidor.

Imputables a los consumidores:

- a) Alteraciones en el equipo de medición;
- b) Conexión directa de las instalaciones del inmueble a las redes de distribución;
- c) Uso de energía en condiciones de tarifa o carga diferente al declarado en el contrato de suministro de electricidad; y
- d) Otras causas imputables al consumidor, mediante los cuales se pretenda ocultar o minimizar los valores facturables.

M *CapR*
f