

**“BOL SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TOMA DE LECTURA, ENTREGA DE FACTURAS Y NOVEDADES REPORTADAS EN EL ÁREA DE SERVICIO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR 2024 GC”**

**Guaranda, 12 de septiembre de 2024**

**ANTECEDENTES**

CNEL EP UN Unidad de Negocio Bolívar, gestiona alrededor de 72.162 clientes con una proyección de crecimiento comercial del 2,90 % anual aproximadamente, facturando cerca de USD 9,25 millones de dólares anuales por concepto de venta de energía y terceros.

Uno de sus procesos más sensibles en la gestión comercial es el de Facturación, que contempla los subprocesos de Toma de Lectura, Talleres de Facturación, Facturación y Entrega de Planillas, esenciales para mantener el equilibrio financiero de CNEL EP y constituyen una herramienta fundamental para entregar un servicio de calidad a nuestros clientes. Dicho proceso actualmente tiene que cumplir un sin número de pasos como la gestión para tomar la lectura en campo de medidores de los clientes registrados en nuestro sistema comercial, posteriormente en oficina hacer validaciones, corregir errores, facturar e imprimir para posteriormente regresar al mismo lugar de la toma de lectura y proceder con la entrega de la factura a los clientes.

CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar busca mejorar sus servicios, dado que la falta de lecturas oportunas ocasiona una facturación que no es real y consecuentemente se generan reclamos de los clientes, para cumplir con las exigencias de calidad y eficiencia requeridas por los entes de control y el cumplimiento de metas, CNEL EP requiere contratar la fiscalización de las actividades de toma de lecturas y entrega de facturas que realiza la contratista encargada de estas acciones.

Con la fiscalización se busca verificar que la toma de lecturas alcance como mínimo el 98% del total de lecturas que se entrega, exceptuando aquellos casos que no son atribuibles al contratista, sino más bien a la CNEL EP debido a medidores: apagados, desaparecidos, mal estado, mal ubicados, de difícil acceso y otras novedades que impidan el normal desenvolvimiento de la ejecución del contrato.

En la zona rural el porcentaje de lecturas no tomadas es un poco mayor debido a la gran extensión de terreno que hay que recorrer y a la dificultad de las vías de acceso; en este sector también hay que tomar en cuenta las épocas de invierno, ya que en estas temporadas el índice de lecturas no tomadas incrementa.

La realidad que tiene la CNEL EP en la actualidad en muchas de sus Unidades de Negocio es justamente la falta de lecturas o los errores de lecturas existentes, sin llegar aún a los porcentajes de efectividad esperados; estos errores ocasionan problemas con los Clientes y por ende insatisfacción por el servicio recibido.

Para poder minimizar los errores y de esta manera mejorar la situación de confianza con el cliente debemos fiscalizar los procesos de toma de lecturas y entrega de facturas; esta fiscalización se basará en el cumplimiento estricto de los procesos contractuales que se encuentran en estado activo.

Los beneficiarios serán todos los clientes del área de servicio ya que se reducirán los errores en sus facturas y podrán exigir un mejor servicio eléctrico.

La fiscalización permitirá mantener el control de las actividades de toma de lecturas y entrega de facturas y contar con un insumo importante para gestionar mejoras en la ejecución de las mismas, lo cual conllevará a una correcta facturación, la misma que se verá reflejada en la mejora de los indicadores, aportando a la vez a la reducción de las pérdidas de energía, cartera vencida y reclamos por inconformidad en la facturación.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Vigilar el fiel y estricto cumplimiento del contrato de Toma de Lecturas y/o Reparto de facturas, y hacer cumplir las especificaciones técnicas, requisitos y normas expuestas en las leyes, contrato, pliegos, ofertas y demás documentos que sean parte integral del contrato.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Controlar de manera efectiva las actividades de toma de lecturas.
- Controlar de manera efectiva las actividades de entrega de facturas en el domicilio de los clientes.
- Verificar y reportar las de novedades de lectura o entrega de facturas.
- Remitir al Administrador de Contrato de Lecturas y/o Reparto de Facturas, los informes, comunicaciones, observaciones encontradas en la ejecución del contrato, para su posterior liquidación.
- Disminuir el porcentaje de errores de Facturación a niveles inferiores al 0,10%.

#### **ALCANCE.**

Para supervisar el trabajo de toma de lecturas y entrega de facturas se basará estrictamente en lo que indica las leyes vigentes y normas establecidas por la CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar.

La CNEL EP por medio del administrador del contrato de lecturas y/o entrega de facturas; según el cronograma de trabajo mensual, realizará el cronograma de supervisiones, el cual deberá mantener correlación con las supervisiones anteriores y futuras.

De acuerdo a la planificación mensual correspondiente, la supervisión deberá realizarse durante todos los días laborables, indistinto si se ha realizado o no la actividad de toma de lecturas o entrega de facturas en ese día.

Estos trabajos serán realizados en los formatos que CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar proporcione, adicionalmente, se entregará la muestra a supervisar, junto con la información relevante de los clientes que consta en el sistema comercial (datos de cliente, datos de medidor, lectura tomada, etc.).

Además, el supervisor deberá remitir las comunicaciones, observaciones y problemas encontrados, con las recomendaciones propuestas para mejorar el indicador de rendimiento, controlando que se cumplan los siguientes parámetros:

a) Precisión para las lecturas.- La efectividad del trabajo ejecutado por el contratista de toma de lecturas de clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, serán las estipuladas en el respectivo contrato de toma de lecturas, que el supervisor deberá conocer y verificar con la metodología de cálculo correspondiente.

b) Precisión para entrega de facturas.- La efectividad del trabajo ejecutado por el contratista de entrega de facturas de clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, serán las estipuladas en el respectivo contrato de toma de lecturas, que el supervisor deberá conocer y verificar con la metodología de cálculo correspondiente.

c) Efectividad en la toma de lecturas.- La efectividad del trabajo ejecutado por el contratista de toma de lecturas de clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, serán las estipuladas en el respectivo contrato de toma de lecturas, que el supervisor deberá conocer y verificar con la metodología de cálculo correspondiente.

d) Efectividad en la entrega de facturas.- La efectividad del trabajo ejecutado por el contratista de entrega de facturas de clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, serán las estipuladas en el respectivo contrato de toma de lecturas y reparto de facturas, que el supervisor deberá conocer y verificar con la metodología de cálculo correspondiente.; se debe considerar que las facturas que podrá imprimir el contratista son el total de facturas, canceladas o no, ya que el sistema le permitirá al cliente cancelar planillas desde el primer día posterior a la facturación de dicho cliente; se debe recordar que la impresión de facturas es cíclica, es decir que se imprime un día antes de la entrega.

e) Revisión de errores de lectura.- El Contratista de toma de Lecturas no deberá exceder el valor permitido de errores (estipulado en el respectivo contrato), los cuales serán revisados por el personal del contratista in situ.

f) Verificación de novedades.- Se revisará por muestreo las novedades que reporte el contratista de toma de lecturas y entrega de facturas, informando su resultado a CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar.

f) Verificación del cumplimiento de especificaciones técnicas.- Se revisará que el contratista de toma de lecturas y/o reparto de facturas cumpla con las especificaciones técnicas establecidas en el respectivo TDR y/o contrato, e informará su resultado a CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar.

#### **METODOLOGÍA DE TRABAJO.**

La cantidad de consumidores a supervisar, se determinará de acuerdo al "Procedimiento para fiscalización de servicios comerciales" (o el que lo reemplace) que CNEL EP tiene establecido y con el resultado obtenido se procede a seleccionar la muestra de manera aleatoria del total de actividades de toma de lecturas y entrega de facturas, considerando el criterio proporcional de acuerdo a los planes o grupos de emisión.

Con esta muestra, se realizará la supervisión en campo y se obtendrán la información y evaluación necesaria, mismos que deberán ser, preferentemente levantados con medios magnéticos/digitales para facilitar su posterior análisis.

De acuerdo a lo anterior, en función de las necesidades de la contratante, el supervisor deberá realizar los procedimientos establecidos para:

#### SUPERVISIÓN EN SITIO:

Supervisión en sitio para la Toma de lecturas:

Con base a las rutas de lectura y consumidores a supervisar, se asigna el personal necesario para realizar las actividades de acuerdo al cronograma de supervisión establecido, se deberá recorrer en lo posible el total de la ruta y realizar lo siguiente:

- Registrar y validar datos del equipo de medición (número de medidor).
- Registrar la lectura y observaciones del equipo de medición. Cuando sea posible, incluir fotografía del equipo de medición junto con la lectura.
- Verificar la fecha de lectura o novedad reportada por el contratista.
- En caso de existir, verificar la fotografía o video entregada(o) por el Contratista en relación al sistema de medición fiscalizado.
- Registrar la fecha de la supervisión.
- Verificar las coordenadas del equipo de medición fiscalizado en relación a lo reportado por el Contratista.
- Cuando sea posible, verificar que el lector esté en la ruta asignada para la toma de lectura, que utilice el dispositivo móvil y que esté bien uniformado e identificado.
- Verificar y validar novedades reportadas

Comparación y validación de información en Toma de lecturas en campo:

- Se debe comparar y validar la información generada por el Supervisor versus la del lector, y se determina el % de error según el procedimiento entregado por CNEL EP. Si este porcentaje supera el umbral definido en el referido procedimiento, se considera que la lectura supervisada es errónea.
- Adicionalmente se debe considerar que si la lectura supervisada es inferior que la lectura tomada por el contratista, siempre que la fecha de supervisión sea posterior a la fecha de toma de lectura, automáticamente será considerada como un error de lectura.

Indistinto de lo mencionado en los párrafos previos, puede haber situaciones que pueden considerarse como excepciones para que el servicio supervisado no sea necesariamente erróneo, y se requerirá una revisión complementaria:

- Que exista un cambio del equipo de medición
- Que la lectura del medidor dio la vuelta (regresar al 00000)
- Que exista una evidencia fotográfica (o video) de la lectura tomada o novedad imputable a CNEL en concordancia con la fecha y registro de esta actividad.

- Otras determinadas en el procedimiento vigente.

Supervisión en sitio para la Entrega de facturas:

- Verificar la recepción de la factura, fecha en que fue entregada y observaciones en caso de existir.
- Consultar al consumidor si la persona que le entregó la factura estaba bien uniformada e identificada y si su trato fue amable. De ser posible, solicitar la evidencia (factura) y verificar la calidad de su impresión.
- Validar usando medios alternativos de ser necesario, la veracidad de la respuesta dada por el consumidor. Entre los distintos mecanismos podrá considerar, sin limitarse a, las siguientes:
  - Registro de coordenadas de fecha y hora de entrega, buscando consistencia con la planificación, proximidad del suministro fiscalizado, recorrido (y verificación de suministros vecinos, aunque no formen parte de la muestra), entre otros.
  - Verificar fotografías o videos, de ser el caso.
  - Consultar con vecinos, aunque las respuestas de éstos no deben sumar a las respuestas de la muestra seleccionada.
  - Verificar que el día de fiscalización no corresponda al mismo día programado para la entrega de factura, para descartar la posibilidad de que aún no haya previsto llegar al sitio.
  - Verificar si no existen reclamos presentados o documento(s) escrito(s) firmado por el cliente respecto a la no entrega de facturas.
  - Registrar los datos del equipo de medición (número de medidor y lectura). Cuando sea posible, incluir fotografía del equipo de medición y de la factura correspondiente a la emisión que se fiscaliza.
  - Registrar la fecha de fiscalización.
  - Verificar las coordenadas del equipo de medición fiscalizado en relación a lo reportado por el Contratista.
  - En caso de existir, verificar la fotografía entregada por el Contratista en relación al sistema de medición fiscalizado.
  - Verificar y validar novedades reportadas.

Elaboración de informe de supervisión:

Las inconsistencias encontradas en las actividades supervisadas, luego de la verificación correspondiente, serán catalogadas como error en el servicio supervisado.

- De acuerdo a las comparaciones realizadas, se procede a determinar de forma global el porcentaje de error en la toma de lecturas y en la entrega de facturas, respecto a la muestra tomada.
- Una vez definido el porcentaje de error de toma de lectura y/o entrega de facturas, se procede a elaborar el informe de supervisión donde se determinarán la cantidad de inconsistencias y el porcentaje de error de la muestra que servirá para el cálculo de la liquidación, las recomendaciones, conclusiones y la aplicación de las multas establecidas en el contrato. NOTA: Los servicios declarados por el

contratista de toma de lecturas y/o entrega de facturas como no ejecutados, no son susceptibles de este cálculo.

- El supervisor puede realizar otras visitas para verificar las novedades reportadas por el Contratista y otras que ameriten o sean solicitadas por la Contratante.
- El informe será entregado en el formato definido por CNEL EP, debe contener conclusiones y recomendaciones, y complementado con los anexos que se consideren necesarios (documentos y evidencias fotográficas).

Los Supervisores; dependiendo de las nuevas regulaciones, disposiciones y/o cambios que se puedan dar en la forma de realizar el procedimiento de facturación, sea que la CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar cambie a Lectofacturación o facturación electrónica; deberán adaptarse a estos nuevos métodos, previo aviso por parte de la contratante.

Supervisión en Novedades Reportadas por el Contratista de Lecturas y entrega de facturas:

Después de entregado el informe de Toma de lecturas y entrega de facturas, el Supervisor deberá realizar una revisión por muestreo de las novedades de lecturas que reporte el contratista de lecturas, las cuales serán revisadas por prioridad, a saber:

- Medidores para cambio o reubicación.
- Posible contravención hurto de energía.
- Medidor cortado.
- Medidor abandonado en casa deshabitada.
- Medidor cambiado y no actualizado en el sistema informático comercial.
- Medidor no localizado
- Medidor digital apagado/desconectado.
- Medidor sin caja anti hurto/policarbonato.
- Cliente dicta la lectura.

Consideraciones adicionales:

Las actividades de supervisión de la toma de lecturas y entrega de facturas se realizan en base a lo establecido en el cronograma de trabajo y de acuerdo al tamaño de la muestra definido. Si el contrato a fiscalizarse incluye las 2 actividades (toma de lecturas y entrega de facturas), éstas podrán fiscalizarse al mismo consumidor; en caso contrario, la supervisión se realiza por separado. Se reporta la información de la supervisión en los formatos definidos por la contratante, llenando los campos que sean aplicables para cada consumidor.

Se debe tener en cuenta que el orden de prioridad de las novedades a revisarse podrá cambiar según las necesidades de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar y dadas a conocer las novedades de lecturas homologadas por la corporación.

El supervisor deberá verificar que se cumpla estrictamente el cronograma de toma de lecturas y/o entrega de facturas.

Adicional a esto se podrá realizar la encuesta al consumidor según anexo que se dará a conocer de acuerdo al formato FO-COM-FAC-002 en la que hace relación a la "Encuesta de percepción del consumidor", para conocer el trato recibido por parte del personal operativo.

Al menos una vez al mes, verifica que el personal operativo esté en la zona asignada para las actividades de toma de lectura, entrega de facturas o lectofacturación y que cuenten con las herramientas y equipos requeridos para la ejecución del trabajo.

El supervisor deberá verificar también el cumplimiento de obligaciones contractuales, tales como infraestructura física y operativa del Contratista, cantidad de personal administrativo, de supervisión y operativo requerido para el cumplimiento del contrato, entre otras, por lo menos una vez al mes.

Si la impresión de facturas está en el mismo contrato de la entrega de las mismas, también se deberá verificar la calidad de la impresión, en una muestra no menor a las 20 facturas al mes, según los requerimientos de CNEL EP y/o del SRI. Además, para la liquidación de este rubro, implícitamente se tomará como referencia las mismas cantidades que se emplean en el rubro de Entrega de facturas.

Se anexa demás actividades de supervisión de la toma de lecturas y entrega de facturas del Procedimiento vigente para Supervisión de Servicios Comerciales PR-COM-FAC-002, o el que lo reemplace.

Elaborado por:

Autorizado por:

Ing. Alex Freire  
**LÍDER DE CATASTRO Y FACTURACIÓN (E.)**  
**BOL**

Ing. Marco Carrillo  
**DIRECTOR COMERCIAL**