



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ESCUELA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL TRABAJO:

**“APLICACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO
CONTINUO EN EL SISTEMA DE FACTURACION DE
LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR”**

**ENSAYO PREVIO A LA OBTENCIÓN
AL TITULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

ESTUDIANTES:

**JUAN DIEGO LEON ZAMBRANO
DANNY RUBEN URGILES NOGUERA**

DIRECTOR:

ING. PABLO ROSALES HEREDIA

FECHA:

CUENCA, OCTUBRE DEL 2005



AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a nuestro tutor Ing. Pablo Rosales Heredia por ayudarnos en el desarrollo de nuestro ensayo y los directivos de la Empresa Eléctrica por su cooperación y apoyo con nosotros.



DEDICATORIA

Este trabajo es el fruto del esfuerzo de tantos años en la Universidad y dedico a mis padres y a mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado para poder culminar mi carrera.

JUAN DIEGO LEON Z

DEDICATORIA

El esfuerzo realizado durante toda mi vida estudiantil se ve cristalizado en este trabajo universitario y lo dedico primero a Dios, a mis padres, a mi familia y a todas aquellas personas que siempre me ayudaron para alcanzar cima de mi carrera.

DANNY RUBEN URGILES N.



RESPONSABILIDAD

La información y contenido de este Ensayo Universitario es total resultado de la investigación realizada y desempeño intelectual por lo cual nos responsabilizamos ante cualquier suceso luego de su revisión.

.....
DIEGO LEON

.....
DANNY URGILES



ABSTRACT.

El presente ensayo analiza la aplicación del proceso de mejoramiento continuo en el sistema de facturación de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.

Esta estructurado en cuatro partes, la primera hace relación a los antecedentes históricos de la empresa y su filosofía actual de trabajo.

En la segunda parte, se hace un análisis de facturación actual.

En la tercera parte, se redacta la propuesta del Sistema de Facturación Mejorado, elaboración de proyectos y convenios; y, finalmente, en la cuarta parte se emite conclusiones y recomendaciones para la aplicación de la nueva propuesta.



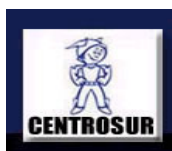
ABSTRACT.

The present essay analyzes the application of the process of continuous improvement in the system of billing of the Company Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

It is structured in four parts, the first one makes relationship to the historical records of the company and their current philosophy.

In the second part, it treat about an analysis of current billing is made.

In the third part, it makes a proposal of the new System of Billing, elaboration of projects and agreements; and, finally, in fourth part, it emits conclusions and recommendations for the application.



INDICE DE CONTENIDO.

INTRODUCCION.	1
--------------------	---

CAPITULO 1

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ELECTRICA.

Filosofía Corporativa.	10
Marco Legal.	12
Organigrama.	17
Área de Concesión.	19
Organismos Reguladores CONELEC.	20
Participación del Mercado Eléctrico Mayorista.	21
Nueva Planilla.	22
Antigua Planilla.	23

CAPITULO 2

ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE FACTURACION.

Introducción Normas ISO.	25
Definición de los Rubros que integran los Procesos.	28
Significado Conceptual de las Partes que compone un Procedimiento.....	29
Planilla de Elaboración de Procedimiento.	30
Simbología para elaborar Procedimientos.	31
Control de Procedimientos Plan de Lecturas.	33
Toma, Digitación y Entrega de Lecturas.	37
Generar y Entregar Información a Contratista.	41
Recepción y Validación de Lecturas.	44
Plan de Emisión.	49
Generación de Talleres.	52



Generación de Consumos.	55
Emisiones.	58
Reportes para Estadística.	61
Modificación de Facturas.	64

CAPITULO 3

SISTEMA DE FACTURACION – PROPUESTA.

Principales mejoras realizadas.	66
Principales Obras y Proyectos realizados en Facturación y Recaudación. ...	69
Convenio Tercerización.	71
Puntos de Recaudación.	79

CAPITULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.	82
Recomendaciones.	83

BIBLIOGRAFIA.	84
--------------------	----

ANEXOS.

MODELO ENSAYO.



INTRODUCCION

Este ensayo tiene como objetivo realizar “La Aplicación del Proceso de Mejoramiento Continuo en el Sistema de Facturación de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur “ya que este departamento necesita la incorporación permanente de mecanismos para lograr que el proceso de mejoramiento introducir las mejores herramientas para mejorar y actualizar el servicio para los clientes de una manera mas clara y detallada.

Se realiza una mejora y un análisis de los procesos y costos de facturación y también se aplican normas de calidad.

También se realiza mejoras en el departamento de facturación y recaudación ya que estos departamentos son íntimamente ligados por los procesos que hoy en día se mejoraron y que cuentan con normas de calidad, para de esta manera la empresa Eléctrica regional Centro Sur pueda dar un servicio eficiente a todos los usuarios que tiene hoy en día.

Se realiza la propuesta que la Empresa hoy en día cuente con un sistema de Calidad total en toda la empresa, ya que el sistema está cargando con toda la información de gestión y en un corto tiempo contaremos con la normativa de calidad para mejorar el servicio al cliente.

Como mejora se impulsa a las personas naturales y jurídicas a poner un local para la tercerización para que los usuarios cuenten con diferentes puntos estratégicos para pagos, consultas de las planillas



ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ELECTRICA



Historia

La Compañía Anónima Civil y Mercantil Empresa Eléctrica Miraflores S.A., se constituyó, el 18 de febrero de 1950, siendo sus accionistas el Municipio de Cuenca y la Corporación de Fomento.

Esta empresa asumió la responsabilidad de satisfacer las necesidades energéticas de Azuay y Cañar e inició su labor con el empeño de llevar a cabo el proyecto Machángara, basado en los estudios realizados por el ingeniero Max Ruef, de nacionalidad alemana, quien había sido contratado por la Corporación de Fomento.

El primer gerente nombrado fue el señor Arturo Salazar Orrego, quien entre una de sus primeras gestiones, adquirió los derechos legales y ciertas obras que la empresa Luz y Fuerza Eléctrica del señor Rafael Ramírez tenía sobre las aguas del



río Machángara y sus afluentes, así como una propiedad cercana al sector de Cristo Rey, en donde se ubicó posteriormente la Subestación # 1.

La Empresa realizó en 1951 la compra de los equipos para la Central Chiquintad o Planta de Luz Miraflores (hoy Saymirín), con una potencia de 2.500 KW, y para la Subestación #1, equipos que iniciaron su operación el 16 de diciembre de 1956. Posteriormente, se implementó la fase II de ese proyecto de generación, que adicionaba 3.900 KW, y la Subestación # 2, ubicada en la bajada del puente del Centenario.

Con fecha 28 de julio de 1952, se reformaron los estatutos y se aumentó el Capital Social a S/. 10_000.000, sumándose a los accionistas la Junta Central de Asistencia Pública. Luego, el 25 de agosto de 1953 se efectuó un nuevo incremento de Capital, ascendiendo el mismo a S/. 15_000.000.

El 31 de enero de 1961, el Centro de Reconversión Económica de Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) se sumó a los accionistas de la Empresa Eléctrica Miraflores, con un aporte de capital que incrementó el mismo a S/. 22'000.000.

En el mes de marzo del mismo año, la Empresa Eléctrica Miraflores, decidió contratar los estudios definitivos del reservorio de Dutasay, así como de la presa de El Labrado, en la cuenca del río Chulco, afluente del Machángara, con la consultora INGLEDOW KIDD & ASSOCIATTES, del Canadá, para lo cual, se suscribió un contrato en el mes de junio de 1962.

En 1963 entró a operar Saymirín II, con una potencia de 3.900 KW, con lo cual se pudo satisfacer la demanda de "La Llantera", actual fábrica de llantas ERCO, cuya operación incrementó significativamente la demanda.

Con fecha 21 de septiembre del mismo año, ingresó el INECCEL como nuevo accionista y se procedió a sustituir la denominación de Empresa Eléctrica Miraflores S.A. por Empresa Eléctrica Cuenca S.A. y a reformar los estatutos, destacando el ámbito regional de servicio de la Empresa.



A la renuncia del señor Arturo Salazar, el 11 de julio de 1970, la Junta General de Accionistas nombró como Gerente al licenciado Daniel Toral Vélez, en cuya administración, el 12 de Abril de 1971 se inauguró la Central Termoeléctrica de Monay, con una potencia de 4.500 KW y se concluyó la construcción de las Subestaciones # 3, ubicada en Monay y # 4, en el sector de Visorrey.

A fin de evitar racionamientos de energía en épocas de estiaje se construyó la Presa de Labrado, cuya construcción terminó en 1972. Contando con esta obra, se realizaron los diseños definitivos de la Central de Saucay I, de 8.000 KW.

En 1976 se dotó de servicio de energía eléctrica a los cantones Sigsig, Girón, Paute, y Gualaceo. Posteriormente, se incorporó además el cantón Biblián, gracias al mejoramiento realizado en la línea Saymirín - GUAPAN. Así mismo, desde ese año, se incluyeron en los Planes de Trabajo de la Empresa los proyectos de Electrificación Rural, con base en convenios suscritos con las comunidades y se inició la construcción de la Subestación # 5, en el sector de El Arenal.

Entre 1977 y 1978 se construyó el canal de Labrado, así como el reservorio de Tuñi y la Casa de Máquinas para la Central de Saucay I, con 2 equipos hidroeléctricos de 4.000 KW cada uno. Ese mismo año se incorporó al servicio eléctrico el cantón Santa Isabel, siendo el último en el Azuay en hacerlo.

A la renuncia del licenciado Daniel Toral Vélez, la Junta de Accionistas, celebrada el 18 de diciembre de 1978, nombró al ingeniero Fernando Malo Cordero como Gerente de la Empresa.

Siendo el ámbito de trabajo la Región, el 27 de julio de 1979 se cambió la denominación a "Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.", cuya zona asignada comprendía, desde ese entonces, las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago. Al mismo tiempo se aumentó el Capital Social a S/. 678'679.000, con aportes del INECCEL, entidad que pasó a ser el mayor accionista.

Debido al retraso en el inicio de la operación del Proyecto Hidroeléctrico Paute, así como a la ampliación de la Fábrica Guapán, en junio de 1979 se adjudica la



compra de cuatro grupos térmicos de 4.800 KW cada uno, a la firma SUMITOMO CORPORATION del Japón para la Central El Descanso, los cuales entraron a operar en noviembre de 1981.

Debido al incremento de la demanda y con el propósito de planificar de mejor manera la expansión del sistema de distribución, en abril de 1984 la Empresa contrató los "Estudios de Distribución de Energía Eléctrica y Alumbrado Público para Cuenca y su Área Metropolitana", con el Consorcio de las Compañías INELIN - COINELCA, los cuales fueron concluidos los primeros meses de 1986.

A la lamentable muerte del ingeniero Fernando Malo Cordero, acaecida en diciembre de 1984, la Junta General de Accionistas, en su sesión del 18 de enero de 1985, nombró Gerente General al ingeniero Alejandro Palacios Torres, técnico de amplia experiencia en la Empresa.

En 1986 y 1987, la Empresa orientó su esfuerzo hacia la adquisición de equipos de computación tipo personal de IBM, para realizar el control de la contabilidad, el presupuesto y bodegas; así como otro tipo PC, destinados a la automatización del trabajo de diversas áreas, tanto técnicas como administrativas.

Desde el 16 de octubre de 1987 hasta el 29 de febrero de 1988, por encargo de la Junta General de Accionistas, en razón de que el Gerente titular pasó a ejercer la Subgerencia y luego la Gerencia General del INECEL, ocuparon la Gerencia de la Empresa el ingeniero Marcelo Neira Moscoso y el ingeniero Francisco Beltrán, en ese orden, hasta el 16 de diciembre de 1988.

El ingeniero Alejandro Palacios Torres permaneció en la Gerencia hasta marzo de 1989, fecha en que la Junta encargó la Gerencia al ingeniero Marcelo Neira Moscoso. El 14 de septiembre de ese mismo año, la Junta nombró Gerente al economista Pablo Cueva Ordóñez.

Esa fecha coincidió con la finalización de la producción eléctrica de la Planta de Monay, de la compañía Luz y Fuerza Eléctrica de la familia Ramírez - Salcedo.



En 1990 entra en operación la línea S/E # 7 - Saucay a 69 KV. El 1 de mayo de 1991 se inició la construcción del edificio de la Empresa, en los terrenos de su propiedad, ubicados en el sector de Monay siguiendo los planos diseñados por el Arquitecto Claudio Chica.

En 1991 arrancó el proyecto de construcción de redes subterráneas para mejorar el servicio al Centro Histórico de Cuenca, gracias a un préstamo del Banco del Estado, por el monto de S/. 6.500'000.000. Ese mismo año, comenzó el procesamiento de todo el sistema de Comercialización con personal propio de la Empresa y se finalizó la construcción del edificio de la agencia del Cañar.

El 16 de octubre de 1992, la Junta General de Accionistas nombró al ingeniero Luís Manzano Pesantez como Gerente de la Empresa, en reemplazo del economista Cueva.

En el mes de mayo de 1993, entró en operación la línea 69 KV Zhucay - Lentag y el 29 de septiembre del mismo año se iniciaron los trabajos de construcción del Proyecto Saymirín, en sus fases III y IV.

El 29 de marzo de 1993 se produjo el deslave del cerro Tamuga en el sector de la Josefina, desastre que formó en el sitio un enorme embalse natural que inundó las instalaciones de la Subestación # 12 y la Central Térmica "El Descanso, por lo que se produjo un déficit en la producción energética de la región y el país en general. En razón de ello, casi inmediatamente se iniciaron los trámites para rehabilitar esta Central, cuya potencia es de 19.2 MW.

En abril de 1994 entró en operación la línea Azogues - Cañar, de 69 KV, el 6 de julio del mismo año se suscribió, el contrato para la construcción de la Presa de Chanlud y en el mes de diciembre se terminó la construcción del edificio de la Empresa.

En enero de 1995 se terminaron de construir las redes subterráneas, con el fin de mejorar el servicio eléctrico en el Centro Histórico de la ciudad. En marzo concluyó la construcción del edificio de la Agencia del Sigsig, a un costo de S/.



141'000.000 y en abril del mismo año, se terminó la construcción del edificio de la agencia de Biblián a un costo de S/. 205'000.000.

Luego de conocer la renuncia del ingeniero Luís Manzano Pesantez, el 12 de mayo de 1995 y de haber realizado un nuevo encargo de la gerencia en la persona del ingeniero Marcelo Neira, el 19 de junio del mismo año, se nombró al ingeniero Miguel Moscoso Cobos como Gerente General de la misma.

El 28 de septiembre de 1995 se inauguró la línea de distribución Sigsig - Chigüinda que incorporó al servicio de energía eléctrica a numerosas comunidades del sector oriental.

El 13 de abril de 1996 se inauguró el Proyecto Saymirín en sus fases III y IV, con una potencia de 8 MW adicionales, para completar en el proyecto un total de 14.4 MW y entró en funcionamiento la nueva línea Subestación Cuenca - Subestación # 3. Así mismo, en ese año se decidió, por parte de la Junta de Accionistas, acoger el informe de la Administración y realizar la rehabilitación de la Central El Descanso en sitio.

En el mes de octubre, se suscribió el contrato con la firma española ELIOP para la instalación de los equipos para el Centro de Control, con el afán de facilitar el uso óptimo de los recursos energéticos de que dispone la Empresa, permitir la prolongación de la vida útil de los componentes del sistema eléctrico y disminuir las interrupciones de servicio.

El 11 de noviembre de 1996 se inauguró y puso en funcionamiento la Presa de Chanlud, construida por la firma COANDES, de la que se realizó la Entrega - Recepción definitiva el 31 de julio de 1997.

La Junta General de Accionistas reunida el 24 de enero de 1997, nombró en reemplazo del ingeniero Miguel Moscoso Cobos al Ingeniero Roberto Cobos Carrera, bajo cuya administración se terminó de hacer la rehabilitación de la Central El Descanso y de la Subestación # 12.



El ingeniero Roberto Cobos ejerció la Gerencia hasta el 12 de mayo de 1997, fecha en que la Junta General de Accionistas nombró al doctor Italo Ordóñez Vázquez como Gerente General de la compañía, período en el cual la Junta General de Accionistas adjudicó los Estudios de Factibilidad y Diseños Definitivos del Proyecto Hidroeléctrico Ocaña, a la firma Caminos y Canales.

El 23 de abril de 1998, la Junta General aceptó la renuncia del doctor Italo Ordóñez y encargó la Gerencia al ingeniero Raúl León Piedra, quien a la fecha era Director de Planificación de la E.E.R.C.S. C.A.

En el mes de junio de 1998, se puso en funcionamiento el Centro de Supervisión y Control de la Empresa.

El 12 de octubre de 1998, la Junta General de Accionistas nombró como Gerente General de la Empresa al ingeniero Hernán Verdugo Crespo, quien llevó adelante el proceso de escisión en una empresa de generación y otra de distribución y comercialización, impuesto por la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, reformando el Objeto Social de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., que pasó a ser una compañía dedicada en forma exclusiva a la distribución y comercialización de energía y la creación de la compañía Electro Generadora del Austro ElecAustro S.A.

De esta manera, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur fue la primera empresa en el país que dio estos pasos fundamentales para iniciar el proceso de modernización del sector eléctrico ecuatoriano.

En el año 2001, entre las obras de mayor importancia se construyeron las Subestaciones # 14 y 18, ubicadas en Lentag y Cañar, respectivamente, las mismas que garantizan un servicio de óptima calidad para 15 años más a los cantones de Girón, Santa Isabel, San Fernando, La Asunción, Cañar, Biblián y El Tambo.

Así mismo, se inauguró la Iluminación de la Autopista Cuenca- Azogues - Biblián, construida a un costo cercano a los 1000 millones de dólares con



financiamiento propio de la Empresa y que brinda un invaluable servicio a las provincias de Azuay y Cañar.

Durante los años 2001 y 2002 los entes directivos de la Empresa, con la excepción del Fondo de Solidaridad, la Administración, los trabajadores de la CENTROSUR y varios sectores representativos de la Región se unieron para trabajar en la propuesta de no privatización, basados en la eficiencia demostrada por la Empresa, logrando que esta sea acogida en el país.

El 6 de mayo del 2002, la Junta General de Accionistas, nombra al ingeniero Carlos Durán Noritz para ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de la compañía, en reemplazo del Gerente General, con funciones similares.

Se construyeron modernos edificios para las agencias de Girón, Nabón, Santa Isabel, Macas, Méndez y Molleturo.

El inicio de su gestión está marcado por el apego a las normas modernas de la administración empresarial y a la planeación estratégica organizacional.

Su gestión se caracteriza por el apego a las normas modernas de la administración empresarial y a la planeación estratégica organizacional, así como el impulso a la capacitación y el desarrollo del personal, lo que ha permitido mantener excelentes relaciones obrero - patronales.

Entre las herramientas de gestión puestas en vigencia por su administración está el control a través del cuadro de mando integral, tomando como base la planeación estratégica corporativa, el trabajo en equipo, la opinión de los clientes y la medición de resultados.

Así mismo, se puso en marcha el proyecto de certificación de los servicios que presta la CENTROSUR bajo la norma ISO 9001, que garantizará el mejoramiento de la prestación del servicio al cliente.

Se vienen incorporando además una gama de herramientas electrónicas y estrategias de Intranet e Internet que le permitan a la CENTROSUR mantenerse entre las empresas pioneras de Latinoamérica.



FILOSOFÍA CORPORATIVA

Misión

"Nuestra Razón de Ser es distribuir y comercializar energía eléctrica y prestar servicios complementarios para satisfacer las necesidades de la población de nuestra área de concesión, cumpliendo con estándares de calidad, en forma económica, ética, eficaz y preservando el medio ambiente."

Visión

"Nuestra Visión es consolidarnos como una Empresa dinámica, sólida, competitiva, líder en el Sector Eléctrico y en la búsqueda y definición de nuevas unidades de negocio a través de una cultura empresarial basada en el servicio al cliente, el desarrollo del potencial humano de su personal y el aprovechamiento apropiado de la tecnología."

Valores

- Honestidad
- Experiencia Operativa
- Capacidad Técnico - Administrativa
- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Respeto al Medio Ambiente
- Orientación al Cliente
- Orientación a Resultados y Eficiencia
- Compromiso con la Sociedad
- Innovación

OBJETIVOS:

- Incrementar la rentabilidad.
- Mejorar la calidad operativa de la Empresa.



- Satisfacer la demanda del mercado actual y potencial.
- Definir e implementar servicios de valor agregado.
- Impulsar y mejorar permanentemente el desarrollo humano de sus trabajadores, tanto individual como grupal, en relación con el entorno social y empresarial.

POLITICAS

- Priorizar las inversiones en función de la relación beneficio - costo mayor o igual a uno.
- Comprar la energía en las mejores condiciones económicas.
- Disminuir los costos administrativos y operativos.
- Incrementar la venta de energía en condiciones de rentabilidad.
- Impulsar la mercerización de servicios, en los casos que resulte ventajoso para la Empresa.
- Enmarcar la gestión de la Empresa en el Plan Estratégico de acuerdo al cual se definirán los planes y presupuestos anuales.
- Remunerar al personal sobre la base del desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.
- Dirigir la administración mediante un proceso de calidad.
- Mantener un efectivo sistema de comunicación y coordinación.
- Brindar a los clientes atención esmerada y oportuna, satisfaciendo sus requerimientos.
- Optimizar la expansión y explotación del sistema.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio y del producto.
- Elaborar y ejecutar un plan de manejo ambiental.
- Fomentar la cultura de la puntualidad.



MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado en su Art. 249 señala que es responsabilidad del Estado la provisión de ciertos servicios públicos, entre los que se cita la fuerza eléctrica. Añade la norma constitucional que dichos servicios podrá el Estado prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley.

El Art. 2. De la Ley de Régimen del Sector Eléctrico (LRSE) indica que el Estado es el titular de la propiedad inalienable e imprescriptible de los recursos naturales que permiten la generación de energía eléctrica. Por tanto, solo él, por intermedio del Consejo Nacional de Electricidad como ente público competente, puede concesionar o delegar a otros sectores de la economía la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica.

En el Art. 5 De la LRSE se fijan los objetivos fundamentales de la política nacional en materia de generación, transmisión y distribución de electricidad, siendo entre otros:

- a) Proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social;
- b) Promover la competitividad de los mercados de producción de electricidad y las inversiones de riesgo del sector privado para asegurar el suministro a largo plazo;
- c) Asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transmisión y distribución de electricidad;
- d) Proteger los derechos de los consumidores y garantizar la aplicación de tarifas preferenciales para los sectores de escasos recursos económicos;
- e) Reglamentar y regular la operación técnica y económica del sistema, así como garantizar el libre acceso de los actores del servicio a las instalaciones de transmisión y distribución;
- f) Regular la transmisión y distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen sean justas tanto para el inversionista como para el consumidor;



- g) Establecer sistemas tarifarios que estimulen la conservación y el uso racional de la energía;
- h) Promover la realización de inversiones privadas de riesgo en generación, transmisión y distribución de electricidad velando por la competitividad de los mercados;
- i) Promover la realización de inversiones públicas en transmisión;
- j) Desarrollar la electrificación en el sector rural;
- k) Fomentar el desarrollo y uso de los recursos energéticos no convencionales a través de los organismos públicos, las universidades y las instituciones privadas.

El sector eléctrico ecuatoriano está estructurado de la siguiente manera:

- El Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, que es el organismo público regulador,
- El Centro Nacional de Control de Energía CENACE, una corporación civil de derecho privado que se encarga del manejo técnico y económico de la energía en bloque y que debe garantizar una operación adecuada que redunde en beneficio del usuario final.
- Las empresas eléctricas concesionarias de generación.
- La empresa eléctrica concesionaria de transmisión.
- Las empresas eléctricas concesionarias de distribución y comercialización.
- Obligaciones de la empresa proveedoras, que fundamentalmente se pueden resumir en la prestación de servicios públicos eficientes, de calidad, oportuna, continua, permanente y a precios justos.
- Información al consumidor que debe constar en el contrato de adhesión, reglamentos internos y debe además estar disponible en las oficinas de atención al público.
- Atención a reclamos.
- Exactitud en los mecanismos o equipos de medición del consumo.



- Derecho de los usuarios a que se les restituya valores cobrados por servicios no prestados y se les indemnice por daños y perjuicios ocasionados por la alteración o interrupción culposa del servicio.
- Facturación de consumo excesivo.
-

El Presidente de la república ha emitido doce reglamentos que permiten la aplicación de la LRSE y el CONELEC ha expedido regulaciones que versan sobre seguridad, normas y procedimientos técnicos, sobre control y uso de medidores, sobre interrupciones y reconexión del suministro, de riesgos de falla y de calidad del servicio prestado, entre otras.

Con fecha 30 de julio de 1999 se suscribió entre el CONELEC y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. el Contrato de Concesión, en virtud del cual se delega, autoriza y otorga la concesión específica para que mediante ella la Centro Sur ejecute el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de su área de concesión geográfica que incluye las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, por un período de treinta años, contados a partir de la mencionada fecha.



Junta General de Accionistas

A continuación vamos a detallar integrantes que conforman la Junta General de Accionistas de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A

Institución	Representante Legal
Fondo de Solidaridad	Ab. William Birkett Arturo
Consejo Provincial del Azuay	Tnlg. Paúl Carrasco Carpio
Municipalidad de Cuenca	Ing. Marcelo Cabrera Palacios
Consejo Provincial del Cañar	Ing. Diego Ormaza Andrade.
CREA	Ing. Fernando Valencia Guaricela
Consejo Provincial de Morona Santiago	Ing. Jaime Mejía Reinoso.
Municipalidad de Sígfig	Lcdo. Marcelino Granda Granda.
Municipalidad de Santa Isabel	Sr. Rodrigo Quezada Ramón.
Municipalidad de Biblián	Dr. Bolívar Montero Zea.
Municipalidad de Morona	Ing. Rodrigo López Bermeo



Integrantes del Directorio

Presidente: Tnlg. Paúl Carrasco Carpio

CONFORMACION DEL DIRECTORIO	
FONDO DE SOLIDARIDAD	Ing. Trajano Bermeo Ing. José Layana Ing. Fabián Jaramillo Ing. German Torres Ing. Fabián Carrasco
CONSEJO PROVINCIAL DEL AZUAY	Tnlg. Paúl Carrasco Ing. Carlos Fernández de Córdova
ACCIONISTAS MINORITARIOS	Ing. Marcelo Cabrera
TRABAJADORES DE LA CENTROSUR	Tnlg. Patricio Tenesaca



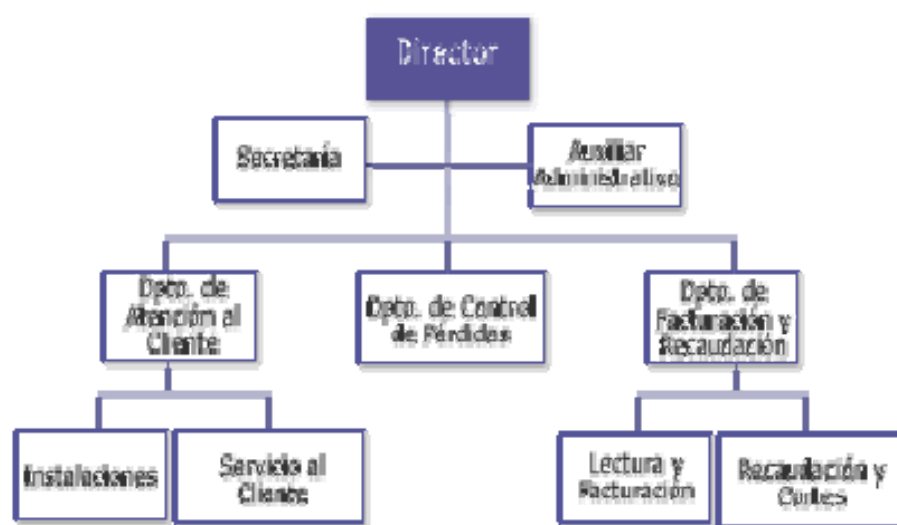
ORGANIGRAMAS DE LA EMPRESA ELECTRICA

A continuación vamos a detallar como esta estructurada la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A

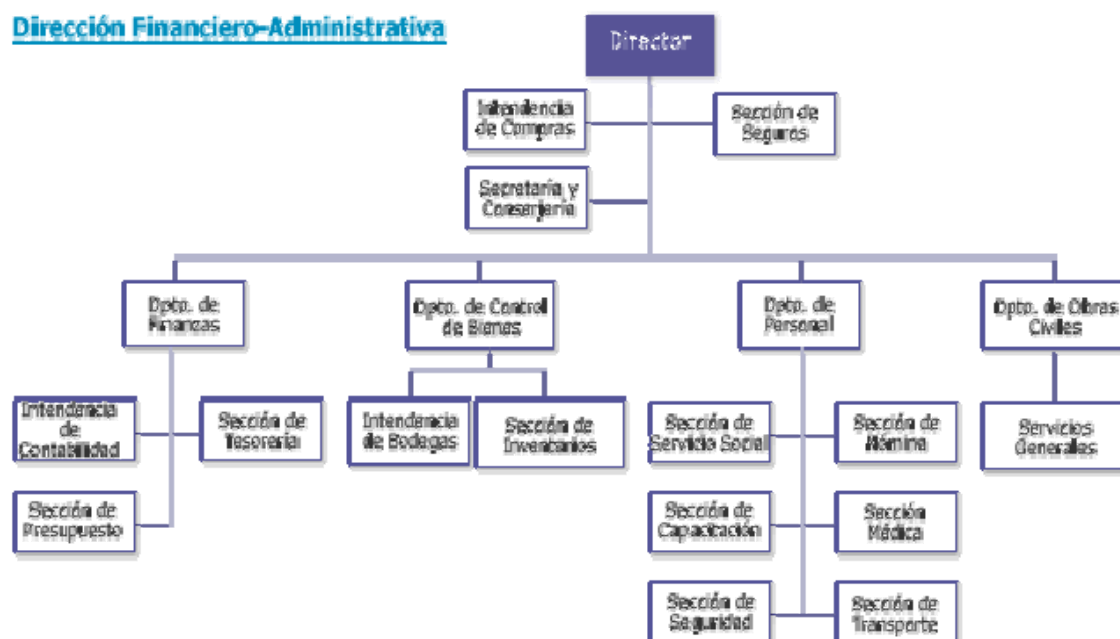
La Organización



Dirección de Comercialización



Dirección Financiero-Administrativa







ORGANISMOS REGULADORES

CONELEC

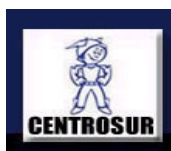
El Consejo Nacional de Electricidad, creado por la LRSE comenzó a operar el 20 de noviembre de 1997. Se constituye como un ente regulador y controlador, a través del cual el Estado Ecuatoriano puede delegar las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, a empresas concesionarias.

Además, el CONELEC tiene que elaborar el Plan de Electrificación, que será obligatorio para el sector público y referencial para el sector privado.

CENACE

El Centro Nacional de Control de Energía, inicia sus actividades en febrero de 1999 y es el encargado del manejo técnico y económico de la energía en bloque, garantizando en todo momento una operación adecuada que redunde en beneficio del usuario final, busca que las pérdidas de energía disminuyan hasta valores óptimos a fin de que el costo de la energía que se entregue a los usuarios sea el menor posible.

Tendrá además a su cargo la administración de las transacciones técnicas y financieras del Mercado Eléctrico Mayorista, debiendo resguardar las condiciones de seguridad de operación del Sistema Nacional Interconectado responsabilizándose por el abastecimiento de energía al mercado, al mínimo costo posible, preservando la eficiencia global del sector y creando condiciones de mercado para la comercialización de energía eléctrica por parte de las empresas generadoras, sin ninguna discriminación entre ellas, facilitándoles el acceso al sistema de transmisión.



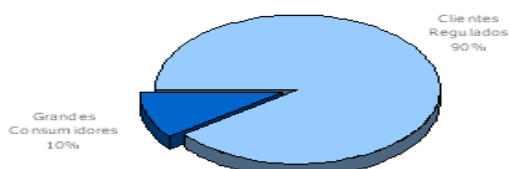
Participación en el Mercado Eléctrico Mayorista

A continuación veremos un resumen Energético en el mercado mayorista y un Informe Económico Financiero de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A

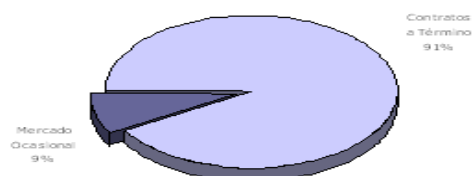
RESUMEN ENERGÉTICO

TRIMESTRE	REQUERIMIENTO				ABASTECIMIENTO			
	Cientes Regulados	Grandes Consumidores	%	TOTAL	Mercado Ocasional	Contratos a Término		TOTAL
	MWh	MWh			MWh	MWh	%	
I TRIMESTRE	123.770	13.539	9,86%	137.308	30.184	107.124	78,02%	137.308
II TRIMESTRE	124.907	14.369	10,32%	139.276	6.960	132.316	95,00%	139.276
III TRIMESTRE	125.988	15.171	10,75%	141.160	4.483	136.677	96,82%	141.160
IV TRIMESTRE	132.127	14.746	10,04%	146.873	6.828	140.045	95,35%	146.873
TOTAL	506.793	57.825	10,24%	564.618	48.455	516.162	91,42%	564.618

REQUERIMIENTO



ABASTECIMIENTO

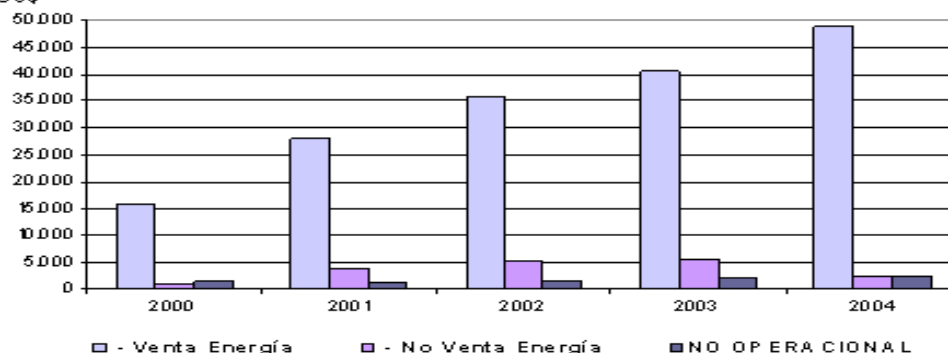


Información Económica - Financiera

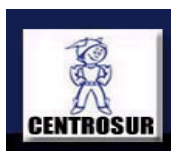
INGRESOS TOTALES (Miles US\$)

VALORES EN DOLARES	2000	2001	2002	2003	2004	
					Miles US\$	%
EXPLOTACION	16.582	31.929	41.074	46.196	51.225	95,60%
- Venta Energía	15.701	28.023	35.726	40.605	48.734	90,95%
- No Venta Energía	881	3.906	5.348	5.591	2.491	4,65%
NO OPERACIONAL	1.583	1.081	1.609	2.175	2.358	4,40%
TOTALES	18.165	33.011	42.683	48.371	53.584	100%
Tasa de Variación Anual %	-33,6%	81,7%	29,3%	13,3%	10,8%	

Miles US\$



Nota: Para el tipo de cambio de años anteriores se utiliza el promedio de la cotización del BCE para compra-venta en cada año.



La Nueva Planilla

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.
 Av. Max Uhle y Pumapungo (Esq.) www.centrosur.com.ec
 RUC 0190003859001 Telf. 136, 2809111
 Contribuyente Especial, resolución N° 3257
 Autorización SRI 1102741987 Válido hasta 31/03/2006

Fecha de Pago: Mie-20-Jul-2005 09:40:11
 Período pago sin int. 10 al 19-Jul

NOTA DE VENTA 001-006-0153892

INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR
 Código: 1588078
 Nombre: TENESACA BARRETO ROSA ELVIRA
 Ced. ID./RUC: 2222222222
 Sector: CUENCA: RURAL 2
 Tipo de Tarifa: RD RESIDENCIAL

Fecha Emisión: 9/07/2005
 Dirección: EL CHORRO
 Período/Consumo: Junio/2005
 Ruta: 01-01-31.31 BAÑOS: SANTA MARÍA

SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO
 Medidor No. 6241873 Fact.Mult.A
 Fact.Potencia 1.00 Fact.Mult.R
 Fact.Corrección 1.00 Fact.Penalización 1.00

LECTURAS				
Descripción	Actual	Anterior	Consumo	Unid.
Activa	855	840	15	kWh
Venta de Energía				1.22
Subsidio(-)				1.18
Intereses por Mora Mes Anter.				0.02
Cargo por Comercialización				1.41
TOTAL SERVICIO ELÉCTRICO				1.47

VALORES DE TERCEROS

CONCEPTO	VALOR
Bomberos	0.75
Alumbrado Público	0.17
	0.00
TOTAL VALORES DE TERCEROS	0.92

VALORES PENDIENTES

CONCEPTO	VALOR
Deuda anterior (1)	2.93
TOTAL VALORES PENDIENTES	2.93

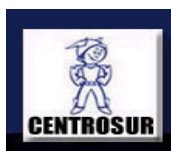
TOTAL A PAGAR 5.39

Iluminando el futuro

A continuación detallaremos la nueva propuesta de la factura de cobro que actualmente se está utilizando la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur A.C.

DETALLE DE LA NUEVA FACTURA

- (1) Fecha y hora en la que se realizó el pago.
- (2) Período en el cual usted puede pagar sin intereses, son diez días calendario.
- (3) Datos del Cliente, información requerida por la Empresa para cualquier trámite.
- (4) Fecha en la que se emite su planilla.
- (5) Dirección del cliente y período de consumo.
- (6) Ruta de lectura, información para la Empresa.
- (7) Valores que cobra la Empresa para terceros (emac, bomberos, municipio).
- (8) Valor total cancelado por el Cliente.



(9) Valores que cobra la Empresa por energía.

La Antigua Planilla

Continuación veremos el formato de la anterior factura de cobro de la Empresa



EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.
Av. Max Uhle y Pumapungo(Esq.)
www.centrosur.com.ec
Contribuyente Especial, resolución N° 3257
Autorización SRI 0923005026 Válido hasta 31/01/2004

RUC 0190003809001
Telf. 136; 809111

Lun-19-May-2003 **NOTA DE VENTA** 001-015-0037798

Código Cliente	22384	Período/Consumo	Abril/2003		
Nombre Cliente	MIRANDA BARRIGA JOSE	Ced. Id./RUC	222222222		
Dirección	PUMAPUNGO 0	# Cuenta	0101995579		
Sector/Ruta	ESPECIAL: ROL EERCSCA	01.01.1.36 CACIQUE DUMA, HUAYNAC			

Deuda anterior	Créditos	Valor mes actual Emp. Eléctrica	Subtotal	Valor mes actual Otras Instit.	T O T A L
0.00	0.00	32.98	32.98	10.97	43.95

Tipo de Tarifa **RD RESIDENCIAL** Período pago sin int. 15 al 21-May

MEDIDOR	Lect. Actual	Lect. Anterior	Consumo	Unid.	Uso
427179	68496	68179	317	kWh	Activa

Fact. Potencia	100	Fact. Penalización	100	Fact. Corrección	1.00
----------------	-----	--------------------	-----	------------------	------

VALOR MES ACTUAL E. ELECTRICA

Venta de Energía	28.75
Subsidio(+)	2.88
Cargo por Comercialización	1.35
SUBTOTAL	32.98

VALOR MES ACTUAL OTRAS INSTITUCIONES

Bomberos	0.02
Alumbrado Público	4.03
SUBTOTAL	4.05

HISTORIAL CONSUMOS

	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Energía Activa	211	211	211	211	211	256

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.
Iluminando el futuro

Código Cliente 22384
Nombre Empleado MIRANDA DELGADO JOSE RAMON

11 Detalle de Recolección de Basura en hoja siguiente...



DETALLE DE LA ANTERIOR FACTURA

1. Código del cliente

Identificación que debe utilizar el cliente en cualquier trámite de la Empresa.

2. Tipo de Tarifa

Clasificación según el uso de la energía, tal como residencial, comercial, industrial. Debe corresponder con el uso dado a la energía. Comuníquenos cualquier diferencia y evite recargos.

3. Días de pago sin Intereses

Período del mes que el cliente tiene para pagar la planilla sin recargo de intereses (PERÍODO FIJO PARA TODOS LOS MESES)

4. Número de Medidor

Se encuentra grabado en su medidor para identificación.

5. Lectura Actual

Lectura del medidor en la presente emisión, verifique que su medidor tenga una lectura similar; comuníquenos cualquier diferencia.

6. Lectura Anterior

Lectura que tenía el medidor en la emisión inmediatamente anterior.

7. Consumo

Es la cantidad de energía efectivamente consumida en el mes. Resulta de la diferencia de la lectura actual con la anterior.

8. Venta de Energía

Es el valor en dólares que debería plantillarse por la energía, efectivamente consumida.

9. Subtotal Empresa

Valor que se cobra a favor de la Empresa Eléctrica.

10. Subtotal otras Instituciones

Es el valor que se cobra a favor de otras instituciones.

11. Recolección de Basura

Es el valor que se cobra por la recolección de basura del mes actual.



INTRODUCCION

Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza



recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos” .

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

NOTA: De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados. Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Relación con la Norma ISO 9004

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para la aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como la de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

DEFINICION DE LOS RUBROS QUE INTEGRAN LOS PROCESOS

A continuación se da un detalle de cada uno de los rubros que se implementaron con las Normas ISO 9000 2000 en el Sistema de Facturación de la Empresa Eléctrica Regional Centro sur



DEFINICION DE LOS RUBROS QUE INTEGRAN LOS PROCESOS

1. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO:

- Formato: Cuando se requiera de una impresión del documento se utilizará el formato INEN A4, cuyas dimensiones son: 210 mm. de ancho por 297 mm. de largo.
- Margen: Según lo establecido en el Sistema de Control de Documentos.
- En la parte superior del documento irá escrito con letras mayúsculas la siguiente leyenda “CONTROL DE PROCEDIMIENTOS” y la razón o el título del documento en referencia.
- En “ELABORACIÓN”, “REVISIÓN”, “APROBACIÓN”, se deberá escribir el nombre y apellido de las personas designadas por el líder del proceso para las diferentes etapas. En “AUTORIZACIÓN”, se escribirá el nombre y apellido del Presidente Ejecutivo.
- En “CODIGO”, el Sistema de Control de Documentos automáticamente generará el código correspondiente, mediante un número secuencial para cada tipo de documento Información, Registro o Procedimiento, según el orden de ingreso al sistema, además se debe indicar una Dirección de la Empresa como responsable (Ej.: P-DIDIS-10).
- En “REVISIÓN”, el Sistema de Control de Documentos presentará el número correspondiente a la última revisión que se modificará en orden ascendente. En el sistema se guardará las tres últimas versiones del documento. El documento inicial será el “0”.
- En “FECHA”, el Sistema de Control de Documentos establecerá el día, mes y año, en el que fue Autorizado el Procedimiento, en el siguiente formato dd/mm/aaaa.
- El “LOGOTIPO” de la empresa, estará ubicado en la parte superior izquierda del documento.
- Paginación: Se observará una secuencia en orden ascendente, y partiendo desde la hoja “1”, colocando inmediatamente el número total de hojas que contiene el procedimiento



2. SIGNIFICADO CONCEPTUAL DE LAS PARTES QUE COMPONEN UN PROCEDIMIENTO

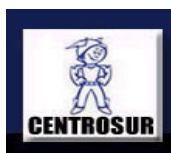
2.1 OBJETIVO.- Es la razón de ser del procedimiento, establece los lineamientos generales para la presentación y elaboración de Procedimientos de la Empresa.

2.2 ALCANCE.- Define la amplitud que tiene el procedimiento; especificando desde donde se inicia y hasta donde concluye las actividades.

2.3 DEFINICIONES.- Se debe explicar algún término que pueda dar lugar a confusiones, por desconocimiento, interpretación diferente, o que resulte ajeno para el lector.

2.4 DOCUMENTOS DE SOPORTE.- Se debe incluir todos los documentos tipo información que se encuentren en el Sistema de Control de Documentos y que se requieran para la aplicación del Procedimiento.

2.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.- Está enfocado a la definición de las actividades que componen el Procedimiento. Para ello se utilizará la plantilla de elaboración, realizada en Excel, en donde en Actividad, Responsable, Registros y Observaciones, se utilizará letra Arial de 10 puntos y espacio sencillo entre líneas, para mantener el esquema del documento, se escribirá la primera letra con Mayúscula y las restantes con minúsculas.

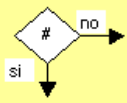
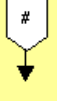
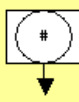


PLANTILLA DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

N°	ACTIVIDAD / RESPONSABLE	REGISTRO / OBSERVACIONES	FLUJOGRAMA
		Página 1	

SIMBOLOGÍA (Haga click sobre el botón derecho para obtener una copia del símbolo)			
	INICIO	Se emplea para el inicio de las actividades del procedimiento.	Inicio
	TERMINAL	Se emplea para el fin de las actividades del procedimiento.	Terminal
	CONTROL	Se utilizará cuando la actividad a realizarse sea una verificación, observación, comprobación, supervisión e inspección.	Control
	DECISION	Se utilizará para diferentes caminos de acción que surgen en una etapa del procedimiento ante una circunstancia planteada.	Decisión
	OPERACIÓN	Representa la actividad llevada a cabo para transformación de información, recursos, bienes, entre otros.	Operación
	OPERACIÓN COMBINADA	Se utilizará cuando se realice el control y modificación de un documento, información, recursos, bienes, entre otros.	Operación Combinada
	ALMACENAMIENTO	Se utilizará cuando el procedimiento indique almacenamiento de equipos, materiales, documentos, herramientas, etc.	Almacenamiento
	TRANSPORTE	Se utilizará cuando cambie de lugar el personal, equipos, documentos, materiales, etc.	Transporte
	CONECTOR INTERNO	Se utilizará para representar vínculos entre actividades que se hallan en diferentes partes del procedimiento. En su interior se escribe una letra minúscula que sirva de vínculo.	Conector Interno
	DEMORA	Se utilizará cuando exista retraso, espera o demora durante el desarrollo del procedimiento.	Demora
	CONECTOR DE PÁGINA	Se utilizará para representar el vínculo entre varias páginas. En su interior se escribe un número que sirva de vínculo.	Conector de Página
	DATOS ALMACENADOS	Se utilizará cuando se den datos a datos para realizar alguna tarea.	Datos Almacenados

- 2.5.1 N°.-** Se colocará el orden secuencial de las actividades, empezando por la actividad “0” denominada como “Inicio”.
- 2.5.2 ACTIVIDAD.-** Se debe detallar cada una de las actividades que se realizan o interviene en el procedimiento.
- 2.5.3 RESPONSABLE.-** Se debe colocar el cargo o los cargos que realizan la actividad denotada. Debe estar resaltado en “Negrita”.
- 2.5.4 REGISTRO.-** Se escribirá los documentos tipo Registro, que se estén utilizando para establecer el cumplimiento de la actividad.
- 2.5.5 OBSERVACIONES.-** Se debe colocar las consideraciones que se deben tener en la realización de la actividad. Debe estar resaltado en “Negrita”.
- 2.5.6 FLUJOGRAMA.-** Esta herramienta “es la representación gráfica de la secuencia de pasos que se usan para producir un resultado” facilitando la interpretación del procedimiento. Cada símbolo detallado a continuación deberá tener en su interior el número correspondiente al paso que se especifique dentro del procedimiento:

SIMBOLOGIA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS					
	INICIO	Se emplea para el inicio de las actividades del procedimiento.		ALMACENAMIENTO	Se utilizará cuando el procedimiento indique almacenamiento de equipos, materiales, instrumentos, herramientas, etc.)
	TERMINAL	Se emplea para el fin de las actividades del procedimiento.		TRANSPORTE	Se utilizará cuando cambie de lugar el personal, equipos, documentos, materiales, etc.
	CONTROL	Se utilizará cuando la actividad a realizarse sea una verificación, observación, comprobación, supervisión e Inspección.		CONECTOR INTERNO	Se utilizará para representar vínculos entre actividades que se hallan en diferentes partes del procedimiento. En su interior se escribe una letra minúscula que sirva de vínculo.
	DECISION	Se utilizará para diferentes caminos de acción que surgen en una etapa de procedimiento ante una circunstancia planteada.		DEMORA	Se utilizará cuando exista retraso, espera o demora durante el desarrollo del procedimiento.
	OPERACIÓN	Representa la actividad llevada a cabo para ejecución o transformación de información, recursos, bienes, entre otros.		CONECTOR DE PAGINA	Se utilizará para representar el vínculo entre varias páginas. En su interior se escribe un número que sirva de vínculo.
	OPERACIÓN COMBINADA	Se utilizará cuando se realice el control y modificación de un documento, información recursos, bienes, entre otros.		DATOS ALMACENADOS	Se utilizará cuando accedamos a datos para realizar alguna tarea.

2.6 OBSERVACIONES.- Tanto el Revisor, Aprobador, y el que realiza la Autorización del documento, pueden colocar en este campo, las respectivas observaciones referentes al documento, para su posterior modificación por parte del Elaborador.

2.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO.- Una vez establecidas las políticas de calidad en la CENTROSUR, se podrá establecer indicadores que nos permitan evaluar el cabal cumplimiento de cada uno de los Procedimientos establecidos en la Empresa.

2.8 CONTROL DE REGISTROS.- Se debe incluir todos los documentos tipo Registros que se encuentren en el Sistema de Control de Documentos y que se requieran para la aplicación del Procedimiento.

2.9 CONTROL DE PROCEDIMIENTOS.- Se ingresará el nombre y apellido, así como el cargo de los funcionarios de la empresa designados por el líder del proceso para: Solicitar, Elaborar, Revisar, Aprobar y la del Presidente Ejecutivo para la Autorización del Procedimiento. También se establecerán las fechas previstas para realizar cada una de estas actividades, pues el



Sistema de Control de Documentos, automáticamente notificará a los involucrados, el estado del documento, así como recordatorios de las actividades previstas.

2.10 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.- Se ingresará los cargos del personal de la CENTROSUR, que deben conocer la existencia y vigencia del procedimiento. Una vez Autorizado por la Presidencia Ejecutiva, el Sistema de Control de Documentos, enviará automáticamente una notificación de vigencia del documento, a todo el personal contenido en la Lista de Distribución.

VER ANEXO 1.

VER ANEXO 2 (Costos)



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

PLAN DE LECTURAS

1. Objetivo:

Determinar los sectores donde se deban realizar lecturas en forma mensual, bimensual o trimestral.

2. Alcance:

Este procedimiento debe ser utilizado por el Departamento de Facturación y Recaudación, Departamentos. Zonas 1, 2, 3 y áreas de lecturas de la (Dirección de Morona Santiago).

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

Para este procedimiento no se aplica los documentos de soporte.

5. Descripción de Procedimiento:

P-DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) - 117 Aprobado y Autorizado. VER ANEXO 3



6. Indicadores de Desempeño:

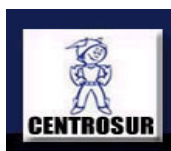
Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DIDIS-79	FORMULA RIO DE LIBRO DE OBRA	Fecha y numero	Superintendente Líneas. Subtransmision. DIDIS. Superintendente Subestaciones. DIDIS Inspector Sistemas Eléctricos de Potencia. DIDIS	Superintendente Líneas. Subtransmision. DIDIS. Superintendente Subestaciones. DIDIS	Superintendente Subestaciones. DIDIS. Superintendente Líneas. Subtransmision. DIDIS.	Un año
R-DIDIS-184	LIBRO DE OBRA	Por Fecha	Administrador Agencia. DIDIS, Administrador de Agencia. DIMS , Superintendente Alumbrado Publico. DIDIS , Superintendente Distribución DIMS .DIMS , Superintendente Distribución Zona 1.DIDIS, Superintendente Distribución Zona 2. DIDIS,	Administrador Agencia. DIDIS, Administrador de Agencia. DIMS , Superintendente Alumbrado Publico. DIDIS , Superintendente Distribución DIMS .DIMS , Superintendente Distribución Zona 1.DIDIS, Superintendente Distribución Zona 2. DIDIS,	Administrador Agencia. DIDIS, Administrador de Agencia. DIMS , Superintendente Alumbrado Publico. DIMS , Superintendente Distribución DIMS .DIMS , Superintendente Distribución Zona 1.DIDIS, Superintendente Distribución Zona 2. DIDIS,	



			Superintendente Distribución Zona 3. DIDIS, Superintendente Líneas Subtransmision. DI DIS, , Superintendente Subestaciones. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 3.DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 2. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 1. DIDIS, Jefe Departamento Subtransmision y Subestaciones. DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 1). DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 2). DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 3). DIDIS	Superintendente Distribución Zona 3. DIDIS, Superintendente Líneas Subtransmision. DIDIS, Superintendente Subestaciones. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 3.DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 2. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 1. DIDIS, Jefe Departamento Subtransmision y Subestaciones. DIDIS Auxiliar de Ingeniería (Zona 1). DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 2). DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 3). DIDIS	Superintendente Distribución Zona 3. DIDIS, Superintendente Líneas Subtransmision. DI DIS, , Superintendente Subestaciones. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 3.DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 2. DIDIS, Jefe Departamento Distribución Zona 1. DIDIS, Jefe Departamento Subtransmision y Subestaciones. DIDIS, Auxiliar de Ingeniería (Zona 1). DIDIS	
--	--	--	--	--	---	--

8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005- 04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	



9. Lista de Distribución:

Director de Comercialización. DICO
Director de Morona Santiago
Jefe de Departamento Distribución Zona 1.DIDIS
Jefe de Departamento Distribución Zona 2.DIDIS
Jefe de Departamento Distribución Zona 3.DIDIS
Jefe de Departamento Facturación y Recaudación. DICO
Jefe de Sección Lectura y Facturación. DICO
Superintendente Distribución Zona 1. DIDIS
Superintendente Distribución Zona 3. DIDIS
Superintendente Distribución Zona 2. DIDIS
Contratistas. DIDIS



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

TOMA, DIGITACION Y ENTREGA DE LECTURAS

1. Objetivo:

Toma; Digitación y Entrega de Lecturas.

2. Alcance:

Personal del Departamento de Facturación, Superintendentes DIDIS (Dirección de Distribución) y el personal de las Agencias.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

Para este procedimiento no se aplica los documentos de soporte.

5. Descripción de Procedimiento:

P-DIDIS (Procedimiento Dirección de Distribución) - 174 EN VIGENCIA

VER ANEXO 4



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO-176	LECTURA	Sector de Emisión	Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO. Jefe Sección Lectura y Facturación DICO.	Administrador Agencia. DIDIS, Agente. DIDIS Jefe Departamento Distribución Zona1. DIDIS Jefe Departamento Distribución Zona2. DIDIS Jefe Departamento Distribución Zona3. DIDIS Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO. Auxiliar Administrativo. DIMS. Jefe Sección Lectura y Facturación DICO. Director Comercialización DICO Director Distribución. DIDIS Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO	Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO.	Un mes



DICO-171	FORMULARIO DE RUTA PARA LECTURA EN EL CAMPO	Por Fecha y Ruta	Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO.	Administrador Agencia. DIDIS, Agente. DIDIS Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO. Auxiliar Administrativo. DIMS Jefe Sección Lectura y Facturación DICO. Superintendente Dirección Comercialización DIMS .DIMS.	Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO. Auxiliar Administrativo . DIMS Administrador Agencia. DIDIS, Agente. DIDIS	Anual
----------	---	------------------	--	--	---	-------

8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	



9. Lista de Distribución:

Administrador Agencia. DIDIS.

Administrador de Agencia. DIMS.

Agente. DIDIS

Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO

Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO.

Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO

Auxiliar Administrativo. DIMS.

Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS.

Superintendente Distribución Zona 1. DIDIS

Superintendente Distribución Zona 2. DIDIS

Superintendente Distribución Zona 3. DIDIS



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

GENERAR Y ENTREGAR INFORMACION

AL CONTRATISTA

1. Objetivo:

Entregar los archivos electrónicos y los listados de Lecturas que debe llenar y digitar el contratista.

2. Alcance:

Personal del Departamento de Facturación y recaudación, Superintendentes (Dirección de Distribución) y el personal de las Agencias.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

Para este procedimiento no se aplica los documentos de soporte.

5. Descripción de Procedimiento:

P-DIDIS (Procedimiento Dirección de Comercialización) - 173 EN VIGENCIA

VER ANEXO 5



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo

8. Lista de Distribución:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
13/10/2004- 10/12/04	10/12/04-10/12/2004	16/12/2004-20/12/2005	20/12/2005-28/12/2004	



9. Lista de Distribución:

Administrador de Agencia. DIMS.

Administrador Agencia. DIDIS.

Agente. DIDIS.

Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO.

Auxiliar Administrativo. DIMS.

Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO

Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO

Jefe Departamento Distribución Zona 1.DIDIS

Jefe Departamento Distribución Zona 2.DIDIS

Jefe Departamento Distribución Zona 3.DIDIS

Superintendente Distribución Zona 1.DIDIS

Superintendente Distribución Zona 2.DIDIS

Superintendente Distribución Zona 3.DIDIS



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

RECEPCION Y VALIDACION DE LECTURAS

1. Objetivo:

Verificar el estado de las lecturas frente al historial de lecturas del cliente y realizar su validación para proseguir con el proceso de facturación

2. Alcance:

Personal del Departamento de Facturación y Recaudación, Superintendentes DIDIS (Dirección de Distribución) y el personal de las Agencias.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

Para este procedimiento no se aplica los documentos de soporte.

5. Descripción de Procedimiento:

P-DIDIS-(Procedimiento Dirección de Distribución) 175 EN VIGENCIA

VER ANEXO 6



6. Indicadores de Desempeño:

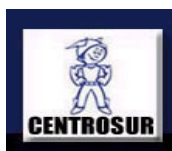
Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO-142	REPORTE DE LECTURAS VALIDAS POR RUTA	Por Fecha y Sector	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO	Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Director Comercialización. DICO	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Jefe Departamento Facturación y recaudación. DICO Director Distribución. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 1. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 2. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 3. DIDIS Superintendente Director Comercialización DIMS. DIMS Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS	Anual
R-DICO-176	LECTURA	Sector de Emisión	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO, Jefe Sección Lectura	Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 1. DIDIS	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO	Un mes



			y Facturación. DICO	Jefe Departamento Distribución. Zona 2. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 3. DIDIS Superintendente Director Comercialización DIMS. DIMS Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Director Comercialización DICO Director Distribución. DIDIS Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO		
R-DICO- 177	SISTEMA DE COMERCIAL IZACION: SISTEMA DE LEVANTAMI ENTO DE INFORMACI ON DE CLIENTES (HOJA DE RUTA)	Por Sector de Emisión	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO	Auxiliar Ingeniería (Control de Pérdidas). DICO Director Comercialización. DIDIS Electricista (Control de Pérdidas). DICO Jefe Departamento Distribución. Zona 1. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 2. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 3. DIDIS Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO Oficinista Control de Pérdidas). DICO Revisor Especial. DICO Superintendente Director Comercialización DIMS. DIMS	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO	Un año



				Supervisor Sistema de Distribución, DICO		
R-DICO- 171	FORMULARIO DE RUTA	Por Fecha y Ruta	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO	Administrador Agencia. DIMS Agente. DIDIS Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Auxiliar Administrativo. DIMS Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO Auxiliar Administrativo. DIMS Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS	Un año

8. Lista de Distribución:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
19/12/2004-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	



9. Lista de Distribución:

Administrador de Agencia. DIDIS.

Administrador de Agencia. DIMS.

Agente. DIDIS.

Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación). DICO.

Auxiliar Administrativo. DIMS.

Jefe Departamento Facturación y Recaudación. DICO

Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO

Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS

Superintendente Distribución Zona 1.DIDIS

Superintendente Distribución Zona 2.DIDIS

Superintendente Distribución Zona 3.DIDIS



CONTROL DE PROSEDIMIENTOS

PLAN DE EMISION

1. Objetivo:

Establecer el cronograma de emisiones a cumplirse mensualmente, ajustar las fechas de emisión a días laborables.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

R - DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 124 CRONOGRAMA DE EMISIONES

5. Descripción de Procedimiento:

P-DICO- (Procedimiento Dirección de Comercialización) 152 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 7



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medido por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	Tiempo	Mensualmente	Sección de Lectura Y Frecuencia	Jefe de la Sección de Lectura y Facturación, Auxiliares Administrativos de Lectura y Facturación. Jefe de la Sección de Lectura y Facturación, Auxiliares Administrativos de Lectura y Facturación

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo

8. Control de Procedimiento:

P-DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) -152 Aprobado y Autorizado.



9. Lista de Distribución:

Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación / Sección Lectura y Facturación). DICO

Jefe de Sección de Lectura. DICO

Jefe de Sección Reconexiones y Cortes. DICO

Oficinistas (Sección Reconexión y Cortes). DICO



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

GENERACION DE TALLERES

1. Objetivo:

Genera, procesar y verificar resultados de ingreso de lecturas al (Sistema Integrado de Comercialización). Determinar inconsistencias en lecturas previas a la generación de consumos.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

R- DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 124 Cronograma de Emisiones

5. Descripción de Procedimiento:

P-DICO-(Procedimiento Dirección de Comercialización) 154 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 8



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO - 142	REPORTE DE LECTURAS POR RUTAS	Por fecha y sector	Auxilio Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO	Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación). DICO Director Comercialización DICO. Jefe Departamento Facturación y Recaudación. Director Distribución. DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 1 DIDIS Jefe Departamento Distribución. Zona 2 DIDIS Jefe Departamento	Auxiliar Administrativo (Sec.Lectura y Facturación) DICO	Anual



				Distribución. Zona 3 DIDIS Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS		
--	--	--	--	---	--	--

8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005- 04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	

9. Lista de Distribución:

Jefe de Sección de Lectura y Facturación (Departamento Facturaron y Recaudación) DICO
Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación/ Sección Lectura y Facturación) DICO



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

GENERACION DE CONSUMOS

1. Objetivo:

Generar, Procesar y verificar resultados de talleres. Determinar inconsistencias previas a la Emisión.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

SICO: Sistema Informático de Comercialización.

4. Documentos de Soporte:

Para este procedimiento no se aplica los documentos de soporte.

5. Descripción de Procedimiento:

P- DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) – 155 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 9



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado Por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO - 181	RESUMEN DE TALLERES: TALLER NORMAL	Por Fechas	Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO	Jefe Sección Lecturas y Facturación. DICO Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación) DICO	1 Años
R-DICO - 182	RESUMEN DE TALLERES: TALLER NORMAL	Por Fechas	Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO	Jefe Sección Lecturas y Facturación. DICO Administrador Agencia. DIDIS Agente. DIDIS Superintendente Dirección	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación) DICO	Anual



				Comercialización DIMS. DIMS Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO		
R-DICO - 183	ERRORES EN GENERACION DE CONSUMOS	Por Fechas	Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO			

8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	

9. Lista de Distribución:

Jefe de Sección Lectura y Facturación (Departamento Facturaron y Recaudación) DICO.

Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación/ Sección Lectura y Facturación) DICO.



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

EMISIONES

1. Objetivo:

Procesar y verificar resultados de la generación de consumos.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

SICO: Sistema Informático de Comercialización.

4. Documentos de Soporte:

R- DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 125 Pliego Tarifario CONELEC.

R- DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 124 Cronograma de Emisiones.

5. Descripción de Procedimiento:

P- DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) – 156 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 10



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO - 179	RESUMEN DE EMISION	Por sector de Emisión	Auxiliar Administrativo (Sección Lecturas y Facturación) DICO	Jefe Sección Recaudación y Cortes. DICO	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación) DICO	4 Años



8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	

9. Lista de Distribución:

Jefe de Sección de Lectura y Facturación (Departamento Facturaron y Recaudación) DICO.

Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación/ Sección Lectura y Facturación) DICO.

Jefe Sección Recaudación y Cortes.



CONTROL DE PROSEDIMIENTOS

REPORTES PARA ESTADISTICA

1. Objetivo:

Recopilar, registrar, modificar, conciliar, incluir y generar datos para informes de Facturación.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

R- DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 185 Actualización de Luminarias Instaladas y/o Desinstaladas.

5. Descripción de Procedimiento:

P- DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) – 153 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 11



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	Tiempo.	Mensual	Sección de Lectura y Facturación. DICO.	Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO - 188	CARGOS DE FACTURACIÓN	Por sector de Emisión	Auxiliar Administrativo (Sección Lectura y Facturación) DICO	Jefe Sección Recaudación y Cortes. DICO	Auxiliar Administrativo (Sección. Lectura y Facturación) DICO	Un año



8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005- 04/01/2005	

9. Lista de Distribución:

Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación/ Sección Lectura y Facturación) DICO.

Jefe de Sección de Lectura y Facturación (Departamento Facturaron y Recaudación) DICO.

Director de Comercialización. DICO.

Jefe Departamento Recaudación. DICO

Jefe Sección Lectura y Facturación. DICO.

Jefe Sección Presupuesto. DAF.

Jefe Sección Recaudación y Cortes. DICO.

Superintendente Dirección Comercialización DIMS. DIMS



CONTROL DE PROSEDIMIENTOS

MODIFICACION DE FACTURAS

1. Objetivo:

Corregir facturas con error.

2. Alcance:

Aplicable al departamento de Facturación Y Recaudación.

3. Definiciones:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

4. Documentos de Soporte:

R- DICO (Reporte Dirección de Comercialización) – 142 Reporte de Lecturas Validas por Rutas

5. Descripción de Procedimiento:

P- DICO (Procedimiento Dirección de Comercialización) – 157 Aprobado y Autorizado

VER ANEXO 12



6. Indicadores de Desempeño:

Indicador	Medio por	Frecuencia	Ubicación	Responsable revisión
No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica	No. Aplica No. Aplica

Nota:

Para este control de procedimientos no es indispensable contar con esta información es por eso que no se aplica.

7. Control de Registros:

Código	Título	Clasificación	Llenado por	Disponible para	Archiva	Tiempo
R-DICO-128	REGISTRO SICO	Por definir	Jefe Sección Recaudación y Cortes. DICO	Jefe Sección Tesorería DAF Intendente Contabilidad DAF	Jefe Sección Recaudación y Cortes. DICO	Un mes

8. Control de Procedimiento:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Autorizado por	Modificación Realizada
Milton Castillo Administrador Agencia	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Francisco Carrasco Jefe Departamento Facturación y Recaudación	Carlos Duran Presidente Ejecutivo	
04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	04/01/2005-04/01/2005	

9. Lista de Distribución:

Asistente Administrativo (Departamento Facturación y Recaudación/ Sección Lectura y Facturación) Distribución de Comercialización.



PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS EN LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR

Mejoramiento del Servicio.

La Empresa Eléctrica regional Centro Sur, conforme al avance tecnológico y ante la permanente preocupación de mejorar la atención a nuestros usuarios, basándose en la aplicación de las Normas Iso 9000 2000se ha realizado las siguientes mejoras para de esta manera ser más eficiente en nuestro servicio.

Monitoreo de Calidad y Reporte de parámetros en los Procesos del Sistema de Lecturas y Facturación.

- ***Calidad del Producto y del proceso:***

Entre los principales objetivos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur es mantener un sistema eléctrico que cumpla con los parámetros de buen servicio y calidad, acordes lo exigido por el CONELEC para conseguir este propósito se requiere conocer el estado de funcionamiento de su sistema y de los procesos en los cuales se va dar gestión de las normas de calidad en facturación.

Del análisis efectuado se puede concluir que existen porcentajes altos de cumplimiento de la regulación por lo que consideramos que la empresa en general se encuentra con parámetros de calidad aceptables para de esta manera brindar un servicio de eficiencia a los clientes

El interés de la empresa eléctrica es que el cliente valore el bien o el servicio que recibe y considere el pago de su factura compensatorio con el bienestar o valor que le proporciona el recibir la energía eléctrica.

Es importante mientras sea menor el consumo, por lo tanto menor será el pago, respecto al beneficio recibido, existirá una mejor relación entre el cliente y la Empresa procurando que el cliente utilice formas mas eficientes sin mayores desperdicios de la energía eléctrica y de esta manera que el cliente se sienta satisfecho con el pago de su factura y de los servicios de la Empresa.



La Empresa debe ganarse con una buena atención, calidad de producto y con asesoramiento continuo en el uso eficiente de energía eléctrica.

Adicionalmente se incluye en la nueva factura mensual de energía eléctrica cargos adicionales, sustentados en leyes, ordenanzas o resoluciones, tales como la contribución a los Cuerpos de Bomberos de cada cantón, actualmente en un valor de \$0,68 por mes por cada cliente del sector residencial; el cargo por recolección de la basura a favor de la Empresa Municipal de Aseo de calles, EMAC, que varía mensualmente mediante una fórmula entregada por la EMAC, actualmente con un valor base de 9,30 centavos para el sector residencial y \$1,40 para el sector Comercial e Industrial más un valor de 2,33 centavos de dólar por cada Kwh. que consume el cliente en su factura mensual. El otro cargo por Alumbrado Público, viene a cubrir el consumo de energía eléctrica de toda la iluminación pública mediante un porcentaje, diferente para cada tipo de tarifa, del valor por consumo de la energía eléctrica.

Actualmente la CENTROSUR sirve alrededor de 244.000 clientes en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, debiendo tomarse lecturas de sus consumos registrados en los equipos de medición y facturar mensualmente a cada uno de sus clientes, de la forma más exacta, clara que es la base para mantener esa confianza dentro de esa relación de largo plazo, procurando servirle al cliente cada día mejor para que este sea una parte integral de la Empresa y juntos crezcamos y mejoremos a través del uso eficiente de la energía y del pago puntual en compensación del beneficio efectivamente recibido.

- ***Nuevas facilidades para el Pago de Planillas***

La Empresa, mediante convenios con instituciones bancarias, mantiene el servicio de recaudación de planillas a través de débitos bancarios automáticos con la mayoría de bancos que tienen oficinas en la región.

Se mantiene disponible para los clientes la alternativa de pagos anticipados, mediante depósitos en sus cuentas individuales, los clientes tienen la opción de mantener cancelada la facturación por el consumo de energía y además se benefician de un interés que resulta competitivo en el mercado financiero.



Se halla en su fase final el análisis para la suscripción de un convenio con el Banco de Guayaquil que pretende brindar a los clientes, las opciones de utilización de sus diferentes líneas de servicios para la cancelación de las planillas, como son: recaudación en línea , recaudación por debito bancario, recaudación a través de cajeros automáticos, y recaudación por banca telefónica, a demás se acordó la instalación de un cajero automático en los exteriores de la empresa , que se halla en ejecución.

Por otro lado se ha incrementado en varias oficinas del banco del pichincha, banco del austro y también en agencias propias de la empresa; la tercerizacion de la recaudación, le brinda mayor liquidez a la empresa ya que el cliente dispone de mayores posibilidades para cumplir con sus obligaciones económicas.





PRINCIPALES OBRAS Y PROYECTOS REALIZADOS EN FACTURACION Y RECAUDACION

Mejoramiento del Servicio.

- ***La Tercerización de Servicios en Facturación y Recaudación:***

La tercerización del servicio de Lecturas de medidores, permite efectuar la Facturación en función de lecturas reales, lo que incrementa la calidad de la Facturación y reduce el número de reclamos comerciales y la tercerización del servicio de gestión de recuperación de cartera permite mantener la cartera vencida dentro de los parámetros normales y aun reducirlo con el incremento de frentes de trabajo.

En base a los resultados positivos alcanzados en años anteriores, durante el año 2004 se ha mantenido e incrementado la tercerización de servicios dentro de los procesos comerciales. En lo que respecta a la oficina matriz, fue contratado el servicio de obtención de lecturas de los medidores de energía eléctrica, habiéndose cancelado un valor cercano a los US\$ 189000 En los últimos días del año, se renovó el contrato para un valor asignado de US\$ 100000 que se halla en ejecución.

En lo referente a la tercerización del servicio de gestión de cartera, se inicio en el año 2004 con un contratista; pero, en el mes de septiembre se efectuó un concurso de ofertas por el cual se seleccionaron dos contratistas que actualmente se hallan laborando en dos frentes de trabajo simultáneamente, brindando mejores posibilidades para una adecuada gestión de la cartera. En total, durante el año 2004 se cancelo un valor cercano a los US\$ 102000.

- ***Mejoras en el Sistema de Información Comercial :***

Durante el año 2004, el sistema informático de Comercialización SICO ha tenido un desenvolvimiento estable, las actividades relacionadas con la facturación por el consumo de Energía Eléctrica se han cumplido según los cronogramas y dentro de los plazos establecidos, así como también la información estadística ha sido entregada de forma oportuna. Esto fue gracias a la ejecución de acciones tendientes a una optimización de las funciones del Sistema.



Cabe destacar que se incorporó a los módulos de de producción, el de modificación de facturas, que ha permitido superar los inconvenientes ocasionados por errores de facturación, teniendo como resultado una notable reducción de reclamos por este motivo. Por otro lado la recuperación de energía facturada ha tenido una disminución de perdidas de energía

Se ha tomado correcciones para los errores en la determinación de consumos y se están preparando módulos para corregir los problemas detectados. Cabe resaltar que estos módulos ya cuentan con una norma de calidad para de esta manera superar inconvenientes en el departamento de facturación y en el resto de departamentos

- ***Sistema de documentación y Correspondencia :***

Esta herramienta permitirá a la Empresa cumplir con la meta de cero papeles, para lo cual se han realizado varias acciones, entre las cuales están:

- o Modificación de las listas de Facturación para que llegue la notificación a los usuarios que poseen cuentas de correo electrónico
- o Avisos programados para los documentos pendientes
- o Impresión de copias controladas.
- o Modificación de las listas de facturación para que llegue la notificación a los usuarios que poseen cuenta de correo electrónico



CONVENIO

CONVENIO DE RECAUDACIÓN DE VALORES POR CONCEPTO DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA DE CLIENTES, SUSCRITO ENTRE SILDA PATRICIA TORAL CONTRERAS Y LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

COMPARECIENTES:

En la ciudad de Cuenca, a los 19 días del mes de julio de dos mil cinco, la Sra. Silda Patricia Toral Contreras, por sus propios derechos, a quien en lo posterior se le Llamará "la Contratista", y, por otra la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, C.A., debidamente representada por el Ing. Carlos Durán Noritz, Presidente Ejecutivo, a quien en lo posterior se le Llamará "la Empresa", convienen en celebrar el presente contrato para la recaudación de valores por concepto de consumo de energía eléctrica de clientes, el mismo que se estipula en las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.-

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, C.A., es una compañía anónima encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, realizando por tal servicio una facturación mensual a sus respectivos clientes, facturación que puede ser cancelada en las ventanillas que para el efecto dispone la Empresa, o a través de otros mecanismos de pago.

La Contratista, dentro de los servicios que brindará a sus clientes, dispondrá de un punto de pago con ventanillas y medios para el cobro de valores que los clientes deben cancelar por los servicios directa e individualmente contratados por cada uno de ellos.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.

La Contratista y la Empresa, se comprometen a mantener toda la infraestructura necesaria para que los clientes de la Empresa puedan cancelar las planillas por



consumo de energía eléctrica, en el punto de pago a través de una ventanilla exclusiva que emplazará en el local de su propiedad ubicado en la calle Turquí 14-21 y Pío Bravo, para lo cual se deberán realizar las siguientes actividades:

1. La Empresa proporcionará y mantendrá un canal de comunicaciones para teleproceso entre la Empresa y el punto de pago de la Contratista, con el propósito de permitir la transmisión de la información necesaria para que la Contratista pueda cumplir las labores que se describen en el presente documento. El canal de comunicaciones se instalará en la ciudad de Cuenca, entre la Empresa (Av. Max Uhle y Pumapungo) y el punto de pago a cargo de la Contratista ubicado en la calle Turquí 14-21 y Pío Bravo. Será responsabilidad de la Empresa mantener un correcto funcionamiento de esta conexión.
2. En caso de que la Empresa, para los fines previstos en el numeral anterior, decida utilizar un sistema de radio comunicación, los estudios de frecuencia, permisos de operación, equipos técnicos de transmisión, repetidoras, antenas y más accesorios, correrán a cuenta únicamente de la Empresa. La Contratista, en la situación antes indicada, se compromete únicamente a facilitar la instalación de una torre en el local, de altura adecuada, para soportar la antena de transmisión - recepción y demás elementos necesarios.
3. Será responsabilidad de la Empresa proporcionar el sistema de comunicaciones entre el edificio central de la Empresa y el local de la Contratista. La Contratista por su parte tendrá la responsabilidad de canalizar la señal dentro del local.
4. Para las ventanillas que se instalen en el punto de pago, la Empresa proveerá el hardware o equipos periféricos necesarios, según las características requeridas para realizar esta actividad de Recaudación con la velocidad y condiciones adecuadas.
5. En caso de requerirse más de una ventanilla, la Contratista deberá proporcionar la red local para la distribución de la señal que llega al local hacia las computadoras instaladas en forma conjunta.



6. El correcto funcionamiento de los equipos instalados en el local de la Contratista estará a su cargo.
7. Para los equipos que provea la Empresa, en caso de requerirse reparación o cambio, estos estarán a cargo de la Empresa, a menos que el daño sea producido por mal manejo o negligencia de la Contratista o del personal a su cargo, en cuyo caso la Contratista se obliga a cancelar la reparación o cambio de equipo.
8. La Empresa notificara a su Compañía de seguros la ubicación de los equipos de su propiedad, con el propósito de que estos tengan la cobertura al momento que se encuentren en las instalaciones de la Contratista, quedando la Contratista responsable por el robo, hurto o daño de los equipos entregados por la Empresa en ocasión de este contrato, en cuanto le fuere imputable de acuerdo a la póliza de seguro.
9. La Empresa y la Contratista, de mutuo acuerdo, seleccionara cada uno de los nuevos puntos de pago para que la Contratista implemente la ventanilla de cobro de valores, la Contratista a su vez tendrá un plazo no mayor a un mes en cada uno de los locales seleccionados para dicha implantación, contado desde la fecha en que la Empresa notifique que han cumplido con la entrega de los equipos.
10. La Empresa proveerá de los formularios de recaudación en cantidad suficiente para el desarrollo de las actividades de la Contratista, materia de este convenio. En estos formularios podrá existir la identificación de la Contratista, de acuerdo a los artes y modelos que provea la Contratista, dentro de las opciones que permita el esquema básico proporcionado por la Empresa.
11. La Contratista dispondrá del personal necesario para la atención a los clientes a efectos del cobro de valores de las planillas, de acuerdo a los horarios que las partes fijen para cada una de ventanillas de recaudación de la Contratista.
12. La Contratista se compromete en los primeros 3 meses a atender a los clientes al menos con el horario de 09h00 a 19h00 de lunes a viernes y de 09h00 a 13h00 los sábados, la Empresa se compromete a dar la posibilidad a la Contratista de atender en los horarios que la Contratista señale, limitándolos desde la 07h00 hasta 19h00, manteniéndose en el futuro esta modalidad de



atención. En estos horarios la Contratista podrá incluir los días sábados, domingos y feriados.

13. Para la atención en horarios de la contratista, sobre todo los días sábados, domingos o feriados, la Empresa deberá habilitar internamente su computadora debiendo mantener un operador durante los horarios respectivos, con el propósito de mantener contacto con la Contratista en caso de ser necesario.
14. La Contratista se compromete a prestar todo el soporte operacional para un adecuado funcionamiento de los equipos y software de propiedad de la Empresa. El soporte consistirá en mantener las comunicaciones para transmisión de datos dentro de los locales con el propósito de que el servicio de recaudación no sea interrumpido. La Contratista no tiene que realizar desarrollo o programa informático de ninguna naturaleza en el marco de este convenio.
15. La Contratista no cobrará ningún valor adicional al indicado en este convenio, a los clientes ni a la Empresa, por el servicio de recaudación.
16. La Empresa se compromete a mantener la mejor calidad en las comunicaciones a fin de que no existan problemas para la Contratista en la atención al público. En caso de darse fallas de comunicación, la Empresa se compromete a publicar en la prensa un aviso al público explicando las causas de tales inconvenientes.

CLAUSULA TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO.-

El plazo de duración de este convenio es de dos años, contados a partir de la fecha de su suscripción y será renovado, si no existe oposición escrita de una de las partes, con noventa días de anticipo, el tiempo de renovación se pactará entre las partes por escrito. En caso de que las partes convinieran de mutuo acuerdo dejar sin efecto el presente convenio, se lo dará por concluido, con notificación remitida por lo menos con sesenta días de anticipación y previa la suscripción de un acta de finiquito.

En caso de que una de las partes incumpla las obligaciones que se le señalan en este instrumento, ello dará derecho a la otra parte a dar por terminado el contrato,



debiendo notificar del particular a la parte informal por escrito, sin perjuicio del reclamo que podría plantear la parte afectada contra la que incumpla el contrato.

CLAUSULA CUARTA: DEPÓSITO Y PAGO DE VALORES.-

Toda la recaudación realizada por la Contratista en un día determinado, será depositada el mismo día del cobro o a mas tardar en las primeras horas del siguiente día hábil, en la cuenta corriente N° 9620113 del Banco del Pichincha a nombre de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur. Los cheques depositados en esa cuenta y que no sean pagados por el sistema financiero, sin importar la razón del no pago, serán debitados de la cuenta corriente de la Empresa, salvo el caso de mal endoso atribuible al personal de la Contratista, debido en este caso la Contratista cancelar los intereses correspondientes al valor del cheque mas el valor de la nota de debito que emita el banco.

Si la Contratista no deposita en la cuenta de la Empresa los valores recaudados el mismo día de la transacción, deberá acreditar en las primeras horas el siguiente día hábil, en caso de no cumplir con los plazos indicados, la Contratista deberá depositar los valores recaudados mas el interés que resulte del valor del deposito desde el día de la recaudación hasta el día efectivo

del deposito, al doble de la tasa de interés pasiva que este vigente al día del deposito, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados.

La contratista se compromete a enviar diariamente los comprobantes de depósito realizados en la cuenta de la Empresa o enviarlos vía fax, con atención al Jefe de Recaudación de la Empresa, al 280-91-11 Ext. 2073, o podría escanearse el comprobante y enviarse por correo electrónico a las direcciones: elarrea@centrosur.com.ec con copia a la dirección

mmaldonado@centrosur.com.ec Por cada planilla cobrada por la Contratista correspondiente a un mismo código de cliente la Empresa reconocerá el valor neto de \$ 0.20 (20 centavos de dólar) que serán cancelados mensualmente, dentro de los quince días calendario del siguiente mes. Se aclara que la Empresa no cancelara sino una sola vez, si el cliente hace uno o varios pagos parciales, con cargo a valores adeudados a la Empresa dentro de una misma emisión.



El valor de \$0.20 (20 centavos de dólar) podrá ser revisado en cualquier momento previo acuerdo entre las partes.

La Empresa se compromete a presentar al Contratista un detalle en el que conste el número total y valor total de las transacciones por cada una de las ventanillas de los puntos de pago para la revisión y comprobación por parte de la Contratista.

La Contratista entregará una letra de cambio como garantía por los valores que mantendrá en su custodia desde la recaudación hasta el depósito en la cuenta bancaria de la Empresa. El valor de la letra de cambio será de \$10.000 que corresponde a un valor promedio estimado de un día de recaudación.

CLAUSULA QUINTA: PUBLICIDAD Y MERCHANDISING

La publicidad y el merchandising son responsabilidad conjunta de la Empresa y la Contratista por lo tanto, las acciones que se desarrollen en ese sentido deben ser programadas en forma coordinada entre la Dirección de Comercialización y la oficina de Relaciones Publicas de la Empresa, por un lado y la Contratista por el otro, llevando el correspondiente registro.

Tanto el material impreso, como hojas volantes, biptcos, trípticos, etc... así como el material de merchandising, como letreros de identificación, señalización, pintura mural, banners, pasacalles, etc. que deben ubicarse en el punto de pago, deberán realizarse en mutuo acuerdo y tomando en cuenta tanto el Manual de Identidad Corporativa de la Empresa , como las normas que establezca la Contratista para el manejo de su identidad. Para ello, deberán archivers en la Oficina de Relaciones Publicas (en formato digital o físicamente) los respectivos artes con las aprobaciones de ambas partes, representadas en el caso de la Empresa por el Director de Comercialización y en el del punto de pago por la Contratista.

En lo que se refiere a eventos de promoción y relaciones públicas, tales como ceremonias de apertura, lanzamientos, participación en ferias, perifoneo, y otras estrategias de promoción deberán contar con el acuerdo de ambas partes y la participación activa de sus representantes en la organización.

De la misma manera, los textos y otros elementos sonoros de la publicidad radial y televisiva que se realice deben tomar en cuenta las normas de ambas entidades y



los demos aprobados por ambas entidades deberán archivarse en la oficina de Relaciones Publicas

Los costos, tanto de artes como de producción del material y otros rubros mencionados deberán ser asumidos por las partes con una participación del 50% de la Empresa y 50% de la Contratista.

Lo mencionado no impide que en los casos en que una promoción o publicidad sea de particular interés de una de las partes, esta la ejecute a su costo, siempre y cuando lo haya comunicado a la contraparte y cuente con la constancia de aprobación en los artes o demos.

CLAUSULA SEXTA: CAPACITACIÓN.-

Los contratantes se comprometen a realizar capacitación y formación a los distintos empleados que involucren en los procesos descritos en este convenio.

CLAUSULA SEPTIMA: RELACIONES LABORALES.-

El presente contrato es de naturaleza eminentemente civil, por lo tanto no existe entre la Empresa y la Contratista, relación de dependencia laboral ni sujeción a horarios. Igualmente no existe relación de dependencia laboral entre la Empresa y las personas que la Contratista contrate o emplee para la prestación de servicio objeto de este contrato, de ser el caso.

CLAUSULA OCTAVA: ACTA DE FINIQUITO.

Luego de transcurrido el tiempo de duración de este contrato o de su prórroga, de ser ese el caso, las partes suscribirán un acta de finiquito del contrato, en la misma que se expresarán las situaciones de importancia respecto del cumplimiento del objeto del mismo.

CLÁUSULA NOVENA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

La Empresa y la Contratista designarán, cada uno, un administrador del contrato, quienes vigilarán el cumplimiento del mismo, debiendo ser coordinadores y nexos de las actividades correspondientes entre la Contratista y la Empresa.



CLAUSULA DÉCIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las partes renuncian domicilio, sometiéndose en el caso de controversias al procedimiento de mediación y arbitraje, siendo competentes los mediadores y árbitros del Centro de Mediación y Arbitraje de las Cámaras de la Producción del Azuay. El arbitraje será en derecho y se designará un solo árbitro.

Los contratantes en señal de conformidad suscriben el presente contrato en la ciudad de

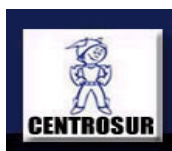
Cuenca, el 19 de julio de 2005.

Ing. CARLOS DURAN NORITZ
Presidente Ejecutivo Empresa
Eléctrica Regional Centro Sur C.A

Sra. PATRICIA TORAL CONTRERAS
Ruc: 0101901742001
Dirección: Turquí 14-21 y Pío Bravo
Teléfono: 282-28-13; 098-532-670



PUNTOS DE RECAUDACION.



PUNTOS DE RECAUDACIÓN.

A continuación se detallan los puntos de recaudación autorizados por la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur A.C.

Nombre del Punto de Pago	Nombre del Encargado	Dirección	Teléfono
Pago Fácil	Sr. Fernando Moreno Campana	Av. 1 de Mayo y Lope de Vega	2831710
Pago Aquí	Eco. Jorge Tintín	Calle Hno. Miguel 7-48 y Presidente Córdova Ave. De las Américas y Cornelio Vintimilla (ingreso a Puertas del Sol).	2847847 099114685
Coop. San Joaquín COOPERA	Lcdo. Rodrigo Aucay	Centro Parroquial de San Joaquín	2377047 098634061
Cooperativa JEP	Srta. Eugenia Moscoso	1.Centro Parroquial de Sayausi	2894242 Ext. 215
Cooperativa JEP	Srta. Eugenia Moscoso	2.Calle Vega Muñoz y Mariano Cueva	2894242 Ext. 215
Cooperativa Baños	Sr. Wilson Jácome	Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil	2400597 oficio 2892673 casa
Online Pagos	Sra. Catalina de Miranda	Mariscal Lamar -9-80 y padre Aguirre	098852001 2823748 2856423
Esqui Pagos	Sra. Sonia García	Avenida Unidad Nacional y Calle del Batán	2821825 09816851 lasogaj@yahoo.com
Acceluz	Sra. Marcia Marín	Mercado 3 de Noviembre, calles C. Talbot y Lamar accecomp@global.net.ec	095-142-254 284-84-61 285-09-28
La Pagaduría	Sra. Patricia Toral. Sr. Agustín Corral Toral	Calle Tarqui 14-21 y Pío Bravo	098-800-670 282-28-13
Vazcorp	Ana Isabel Inga Diana Cuesta Betty Loyola Ext: 2	MATRIZ CUENCA: Luis Cordero 10-14 y Gran Colombia esquina AGENCIA GUALACEO: Colon 301 y 3 de Noviembre esquina AGENCIA GIRON: Garcia Moreno y Luciano Vallejo	Teléfonos: 098-995-161 ainga@vazcorp.com dcuesta@vazcorp.com Conm.2833- 2255-669 2275-572



BANCO DEL PICHINCHA			
Banco del Pichincha, matriz		Av. Solano y 12 de Abril, esq.	
Banco del Pichincha, Totoracocha:		Hurtado de Mendoza y Paseo de los Cañaris	
Banco del Pichincha, Av. de las Américas		Av. de las Américas y del Arrayán	
BANCO DEL AUSTRO			
Austropagos		Bolívar y Borrero	



CONCLUSIONES

El personal del Departamento de Facturación ha demostrado aceptación a los cambios, lo que ha facilitado la elaboración, desarrollo y aplicación de las Normas de Calidad.

La ejecución de las Normas de Calidad ha permitido un mejoramiento de los procesos del departamento y en la atención al cliente, situaciones que se pueden observar de manera clara en el servicio ágil y eficiente que se da al usuario.

La Administración de la Empresa ha demostrado total colaboración en la dotación de los recursos necesarios para la ejecución de mejoras para el departamento de Lecturas y Facturación y de toda la Empresa en general.

Algunos objetivos se han cumplido parcialmente, debido a que las actividades propuestas deben desarrollarse en periodos mayores a los transcurridos hasta la fecha y en otros casos no se han podido cumplir o se dificulta su ejecución debido a que se necesita de la participación de otras áreas de la Empresa.



RECOMENDACIONES

Concluir la implantación de las Normas de Calidad., ya que su desarrollo ha demostrado un mejoramiento en el funcionamiento del departamento.

El Plan Estratégico deberá ser revisado y evaluado periódicamente, ya que el desarrollo del Departamento debe ser dinámico y ajustarse a las necesidades del cliente, normatividad señalada a nivel país, nueva tecnología, competencia y planeación estratégica institucional.

Culminar con las Normas de Calidad ya que se encuentra en proceso de elaboración, para toda la Empresa, teniendo en consideración que la gestión de calidad es una herramienta que deberá ser definida por todos los entes constitutivos de la institución puesto que uno de los peligros más grandes y que llevan al fracaso es el creer que éste es un proyecto únicamente de la parte directiva



BIBLIOGRAFIA

TRABAJO DE APLICACIÓN:

- Información de datos obtenidos del Departamento de Comercialización de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.
- Monografías.com, Administración y Finanzas.