



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**FACTURACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL
CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE
REGIÓN 1 – ZONA SUCRE**

Br: Carlos A. Villafañe C.

C.I: 11.827.923

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

CUMANÁ, OCTUBRE 2010



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**FACTURACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL
CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE
REGIÓN 1 – ZONA SUCRE**

Br: Carlos A. Villafañe C.

C.I: 11.827.923

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

CUMANÁ, OCTUBRE 2010

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Metodología	5
FASE I.....	6
ASPECTOS GENERALES DE LA OFICINA COMERCIAL CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN 1 ZONA SUCRE	6
1.1 Aspectos Generales de Cadafe	7
1.1.1 Reseña Histórica	7
1.1.2 Objetivos de la Empresa Cadafe	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
1.1.3 Funciones	11
1.2 Aspectos Generales de la Oficina Comercial.....	12
1.2.1 Definición.....	12
1.2.2 Objetivos	14
Objetivo General	14
1.2.3 Funciones	15
1.2.4 Estructura Organizativa de la Oficina Comercial	16
FASE II	20
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL CASANAY, DE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN 1 ZONA SUCRE.	20
2.1 Descripción en el Proceso de Facturación.	21
2.1.1 Descripción del Procedimiento para la Toma de Lectura, Transcripción y Envío De Lecturas.....	22
2.2 Descripción del Procedimiento para el Cambio de Promedios y Tarifas.....	26
2.3 Descripción del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad. (sin Retiro y con Retiro del Medidor).....	30
2.3.1 Descripción del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad (sin Retiro del Medidor).....	30
2.3.2 Descripción del Procedimiento de Liquidación por Morosidad (con Retiro del Medidor).....	33
2.4 Descripción del Procedimiento para la Solicitud de Nuevos Contratos de Servicio.	36
2.5 Descripción del Procedimiento para la Carga de Facturación por Ciclo.	40

2.5.1 Descripción del Procedimiento para la Carga de Facturación por Ciclo (Preparación, Despacho, Recepción y Carga del ciclo)	41
2.6 Descripción del Procedimiento para la Emisión de Facturas por Taquillas.....	45
2.6.1 Procedimiento de Emisión de Facturas por Taquilla (Rectificación Por Error de Lecturas)	46
2.6.2 Descripción del Procedimiento en la Emisión de Facturas por Taquilla (Venta Provisional de Energía)	53
2.6.3 Descripción del Procedimiento de la Emisión de Factura por Taquilla (Recuperación de Energía).	58
FASE III	63
ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL CASANAY, DE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN 1-ZONA SUCRE	63
3.1 Análisis del Procedimiento para la Toma de Lecturas, Transcripción y Envío de Lecturas.	64
3.2 Análisis del Procedimiento para el Cambio de Promedios y Tarifas.....	65
3.3 Análisis del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad (con Retiro y sin Retiro del Medidor)	66
3.4 Análisis del Procedimiento para la Solicitud de Nuevos Contratos de Servicios.	68
3.5 Análisis del Procedimiento en la Facturación por Ciclo.....	69
3.6 Análisis de los Procedimientos de Emisión de Facturas por Taquilla	71
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	80
BIBLIOGRAFÍA	84
Hoja de Metadatos	85

INDICE DE FIGURAS

Flujograma 1	25
Flujograma 2	29
Flujograma 3	32
Flujograma 4	35
Flujograma 5	39
Flujograma 6	44
Flujograma 7	52
Flujograma 8	57
Flujograma 9	62

DEDICATORIA

Aquellos seres queridos que siempre estarán presentes en mi corazón, **Rafael Villafañe (Papa), Carlos Rafael y Rafael Augusto (Q.E.P.D)**

A mis Hijos José Rafael y Juan Andrés. Quienes son mi fuente de inspiración y mi norte.

A mi Madre **Rosa Castañeda**. Quien con su esfuerzo y amor, me apoyo en todo momento, para alcanzar mi primer titulo de TSU en Administración y este segundo titulo se lo dedico con amor.

A mi Esposa **Herminia (Chily)**, quien durante estos seis (6) años, me apoyaste incondicionalmente para lograr esta meta. Te amo.

A mis hermanos **José y Rosita**, quienes siempre confiaron y pusieron fe en mí para conquistar esta meta. Gracias por su apoyo.

A mis demás hermanos, para que este logro les permita incentivar a un mas sus hijos.

A mis sobrinos y ahijados, para que este triunfo le sirva de estimulo y en un futuro todos logren sus sueños.

AGRADECIMIENTO

A **Dios Todo Poderoso** por darme vida y salud para llegar tan lejos y hacer este sueño realidad.

A la **Virgen del Valle** y **San Miguel**, que siempre me guían y me cuidan.

A mi Asesor Académico **Licdo. Odaviles Salazar**, por cederme gran parte de su tiempo para orientarme y guiar mi informe de pasantía.

A todo el personal que labora en la Oficina Comercial Casanay, especialmente a la **Licda. Luisa Marcano (Supervisora Comercial)**, por haber asesorado mi informe de pasantía y a la **Sra. Damelys Campos (Asistente Administrativo)**. A todos muchas gracias por sus aportes.

A todos mis compañeros de estudios con quien viví momentos agradables y difíciles durante este largo tiempo de estudio; en especial a: Nataly, Analía, Virginia, Marlon, Américo, Mónica, Ana y Yazmín. Los estimo y aprecio por su compañerismo.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**FACTURACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL CASANAY DE LA
EMPRESA CADAFE REGIÓN 1 – ZONA SUCRE**

**AUTOR: CARLOS VILLAFANE
ASESOR: Prof. ODAVILES SALAZAR
FECHA: OCTUBRE 2010**

RESUMEN

Toda empresa para mantenerse dentro del mercado en el cual se desenvuelve, debe obtener ingresos que permitan planificar e invertir en programas que conlleven a un mayor éxito. CADAFE no escapa de esa realidad empresarial, ésta empresa, dentro de su estructura organizacional, cuenta con Oficinas Comerciales; las cuales son los entes encargados de realizar actividades como: atender los requerimientos de los cliente, recaudar los ingresos estimados por la empresa y facturar el consumo de energía eléctricas de manera justa a los diferentes clientes con que cuenta la empresa, ésta última actividad es primordial entre todas, ya que de ella depende en gran medida; minimizar los reclamos y quejas ya sea por; facturación anormal o por cualquier otro tipo de petición, así como alcanzar la recaudación propuesta. Cabe destacar que en estas Oficinas Comerciales existen procedimientos que hay que cumplir. Para ello se abarcara los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en el Área de Facturación de la Oficina Comercial Casanay. Para desarrollarlos, se realizaron entrevistas al asesor laboral, al personal que labora en el Área de Facturación y por último se logro la participación directa sobre la ejecución de las actividades de facturación. En tal sentido, se determinó, que dentro de la empresa, a pesar de que existen procedimientos que regulan las actividades de las Oficinas Comerciales, los mismos no se llevan a cabo correctamente, primero; porque no se actualizan, lo que permite que el personal encargado la ejecutan a su manera y segundo, los lectores-notificadores, no acuden a todos los puntos de entrega, esto contribuye a un mayor número de lecturas promediadas, lecturas anormales y por ende un mayor índice de reclamos por parte de los clientes; no se da solución de manera rápida a las peticiones hechas por los cliente lo que genera molestias en los mismos. Todas estas ineficiencias mencionadas anteriormente no permiten el buen desempeño de la Oficina Comercial Casanay.

INTRODUCCIÓN

La energía eléctrica desde su descubrimiento, se convirtió en uno de los mejores inventos en el ámbito mundial, a través de esta idea crecieron y se desarrollaron muchas ciudades, surgieron grandes empresas y el mundo fue evolucionando. En Venezuela, particularmente en Calabozo estado Guarico, a comienzos del siglo pasado, un venezolano invento una maquina eléctrica y él mismo ofrecía electricidad a pobladores de la zona, sin embargo, la necesidad cada día era mayor y surgieron otras empresas generadoras de energía, que comenzaban a prestar servicio eléctrico.

Durante la época de los años 1940 y 1950, el servicio eléctrico era escaso en algunas poblaciones y debido al crecimiento demográfico el estado venezolano realizó una gran inversión en materiales, equipos y capital humanos, para llevar el servicio eléctrico a todos los rincones del país. De esta manera nació la Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAPE)¹ como la única y gran empresa de prestación del servicio de energía eléctrica para la población venezolana.

CADAPE surge con el propósito de llevar la energía eléctrica a los lugares más remotos del territorio venezolano, para garantizar el desarrollo económico y social de todas las regiones. A través de la prestación de un servicio eficiente y confiable, para suministrar a cada tipo de consumidor la cantidad y calidad de energía que se requiere.

En un largo período, CADAPE cumplió con tales objetivos, pero debido al crecimiento de las necesidades de la sociedad, el nivel del servicio

¹En lo sucesivo se usarán las siglas CADAPE, para nombrar Compañía Anónima de Fomento Eléctrico

eléctrico se hizo más exigente, por lo que a la empresa se le hacía difícil satisfacer las nuevas exigencias. Aunado a esto, comenzó en la década de los ochenta y comienzo de los noventa, los problemas inflacionarios en Venezuela, lo que obliga a CADAFE a tomar la firme decisión de realizar un proceso de descentralización, el cual garantizaría una mayor eficiencia y operatividad en la prestación del servicio, así como una adecuada atención al cliente y una mejor satisfacción a sus requerimientos. Producto de este proceso, CADAFE agrupó a las ocho (8) regiones que abarcaban los centros de distribución y venta en cuatros (4) empresas filiales, ellas son: ELECENRO, ELEOCCIDENTE, CADELA Y ELEORIENTE.

En este sentido, ELEORIENTE surge con la finalidad de transmitir y distribuir el servicio eléctrico en forma rentable, confiable, eficiente y a un costo razonable a toda la región Nor-Oriental del país. Así mismo, ELEORIENTE debió adecuarse al funcionamiento y desarrollo del servicio eléctrico y para ello tuvo que contribuir a la optimización de los recursos humanos, técnicos y financieros.

Sin embargo, en octubre del 2007 mediante decreto Ley Habilitante, el Presidente de la Republica, crea la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) para reorganizar todo el sistema eléctrico venezolano, concentrando todas las actividades de generación, distribución y atención al usuario, con el objeto de trabajar como un solo ente en función de mejorar el servicio eléctrico y ofrecer atención de excelente calidad a los venezolanos. Con la promulgación de este decreto el estado venezolano centraliza nuevamente a CADAFE, y es a partir del 01 de enero del 2008 donde todas las empresas filiales quedan sin efectos. CADAFE ahora es filial de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC). Donde la Zona de Sucre y Anzoátegui quedan bajo el control de la Región 1.

De manera que, en CADAPE Región 1- Zona Sucre, coexiste una estructura organizativa que facilita la gestión de los procesos administrativos, funcionando dentro de esta estructura, la División de Programa y Control de Oficinas Comerciales, encargada de supervisar todo lo relacionado con los procesos comerciales, de las 16 Oficinas Comerciales que comprende el estado Sucre, entre ellas la Oficina Comercial Casanay.

Dado lo anterior, el objetivo principal de esta investigación se orientó fundamentalmente en el análisis de los procedimientos administrativos que realiza el área de facturación de la Oficina Comercial Casanay, mediante la verificación, identificación, clasificación y cálculos de promedios en kilowatios horas (KWH), con el fin de lograr un mejor conocimiento y proporcionar al personal que labora en el área de facturación, procedimientos administrativos efectivos que permitan mejorar la eficacia del trabajo, y así obtener óptimos resultados, ya que existen procedimientos que aun obteniendo los resultados, presentan fallas y retrasos.

Este informe de pasantía consta de tres (3) fases, las cuales se mencionan a continuación:

FASE I:

Desarrollo de los aspectos generales de la Oficina Comercial Casanay, en esta se presentan: La reseña histórica de CADAPE, definición de Oficina Comercial, objetivos, funciones y estructura organizacional.

FASE II:

En esta fase se desarrolla la descripción de los procedimientos administrativos que lleva a cabo el área de facturación de la Oficina

Comercial Casanay, entre ellas esta: toma de lecturas, transcripción y envío de lecturas, cambios de promedios y tarifas, liquidación por morosidad, solicitud de nuevos contratos, carga de ciclos, nueva facturación y la emisión de facturas por taquillas.

FASE III:

En esta fase se realiza el análisis de los procedimientos administrativos en el Área de Facturación de la Oficina Comercial Casanay.

Por último las **Conclusiones y Recomendaciones** como resultado del trabajo.

Objetivo General

Analizar los procedimientos administrativos en el Área de Facturación de la **OFICINA COMERCIAL CASANAY**, de la empresa **CADAFE**, Región 1 Zona Sucre.

Objetivos Específicos

- Revisar los pasos que se llevan a cabo en la toma de lectura de medidores o contadores.
- Verificar los procedimientos que se utilizan en la transcripción y envío de lectura de los medidores
- Verificar los procedimientos para los cambios de promedios y tarifas de los clientes.
- Verificar los procedimientos para las liquidaciones por morosidad.
- Verificar los procedimientos para la solicitud de nuevos contratos.

- Ordenar la carga de ciclos de la nueva facturación.
- Ejecutar los procedimientos para la emisión de facturas por taquilla, por error de lecturas, venta provisional de energía y energía recuperada.

Metodología

La metodología utilizada durante la pasantía, se fundamentó en la descripción de los procedimientos administrativos en el área de facturación de la Oficina Comercial Casanay, de la Empresa CADAFE Región 1; mediante las siguientes actividades:

- Entrevista con el personal que labora en la Oficina Comercial Casanay.
- Observación y participación directa en las actividades que se realizan tanto en el área de facturación como en las demás que integran la Oficina Comercial.
- Consultas de documentos, folletos, gacetas oficiales y manuales sobre normas y procedimientos establecidos por CADAFE Y ELEORIENTE, para el proceso de facturación.
- Consulta al asesor laboral y académico.

FASE I
ASPECTOS GENERALES DE LA OFICINA COMERCIAL
CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN 1 ZONA
SUCRE

En esta primera fase se describen los aspectos generales de la empresa CADAFE, entre ellos: su historia, objetivos y funciones. Igualmente se desarrollará los aspectos de la Oficina Comercial Casanay, donde se realizó éste trabajo de pasantía, entre los aspectos a destacar tiene definición, los objetivos, sus funciones y su estructura organizacional

1.1 Aspectos Generales de Cadafe

1.1.1 Reseña Histórica

El 27 de octubre de 1958 fue constituida por el estado Venezolano la compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), producto de la fusión de quince (15) empresas generadoras y distribuidoras de energía eléctrica que actuaban por separado y dependían de la Corporación Venezolana de Fomento. (Manual de Organización de ELEORIENTE).

CADAFE, fue creada con el objeto principal de llevar el servicio de energía eléctrica a los lugares más remotos de Venezuela y promover la creación de otras empresas para mejorar la calidad de vida de los habitantes del país.

Esta empresa desde su creación ha logrado llevar el servicio eléctrico al 94% del territorio nacional, incluyendo a las clases más desfavorecidas. Desarrolló igualmente, una capacidad de generación de origen termoeléctrico e hidroeléctrico y un impactante sistema de transmisión que le permitió interconectarse con otras empresas generadoras de electricidad para distribuir energía en más de cinco mil (5.000) centros poblados.

El capital social para el momento de la creación fue de un millón de bolívares (1.000.000,00), y el número de acciones era de un mil (1.000), a bolívares un mil (1.000) cada una, al final del año 1998 se elevó el capital de la compañía a la cantidad de 6.522.000.000,00 manteniéndose el mismo número de acciones, es decir de un mil (1.000), lo que permitió que cada acción tuviese un valor de 6.522.000 bolívares. En este orden de ideas se acordó distribuir el capital de la siguiente manera: una (1) acción de propiedad para el Fondo de Inversiones de Venezuela y novecientas noventa y nueve para la Compañía Anónima de Administración y Fomento de Energía Eléctrica. (Manual de Organización de ELEORIENTE 2003)

A finales de la década de los ochenta y comienzo de 1990 el país enfrentó una crisis económica muy fuerte y las empresas del Estado, entre ellas CADAFE no escaparon de esa realidad, lo que obligó al Ejecutivo Nacional a realizar la regionalización y descentralización de ésta empresa, a fin de lograr una mayor eficiencia y operatividad en la prestación del servicio.

Producto de este proceso CADAFE, deja de ser la empresa de desarrollo y construcción de obras de electrificación, para convertirse en la empresa prestadora de un servicio de calidad creciente, adscrita a las funciones corporativas de casa matriz (CADAFE). Teniendo como misión liderizar la organización, promoción y cumplimiento de los objetivos de sus empresas filiales. Trazarse sus objetivos, definir las políticas y lineamientos, aprobar planes de información financiera, garantizar una planificación, desarrollo y operación óptima del equipamiento nacional de generación y transmisión, que actuaría a la vez como factor de ordenamiento de la gestión de distribución y comercialización de la energía eléctrica. Además, transmitir y negociar grandes volúmenes de energía eléctrica para el suministro

confiable a entes públicos y privados, con una rentabilidad razonable y cobertura geográfica necesaria, manteniendo una continua renovación y actualización tecnológica. Una vez CADAFE convertida en casa matriz, nacen cuatro empresas filiales ellas son: ELEOCCIDENTE, ELECENTRO, CADELA Y ELEORIENTE.

El 08 de marzo de 1991, es inaugurada ELEORIENTE con personalidad jurídica de distribución y comercialización de energía eléctrica, la cual utiliza los recursos económicos provenientes de sus operaciones, y se ocupa del mantenimiento, expansión y mejora de la calidad del servicio en los estados que se encuentran bajo su control.

ELEORIENTE en su formación inicial comprendía los estados: Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Sucre y el Territorio Federal Delta Amacuro². Debido al mismo proceso de descentralización, ELEORIENTE comienza un proceso de reestructuración; conformándose la empresa de Servicio Eléctrico Monagas-Delta Amacuro (SEMDA), la cual comienza a funcionar como empresa filial de CADAFE a prestar el servicio eléctrico para los estados Monagas y Delta Amacuro, quedando integrada ELEORIENTE por los estados; Anzoátegui, Bolívar y Sucre, hasta finales del año 2007.

Luego en enero del 2008, por decreto presidencial CADAFE es filial de la Corporación Eléctrica Nacional CORPOLEC, donde la zona Sucre y Anzoátegui quedan bajo el control de la región 1, con el firme propósito de atender las necesidades y requerimientos de energía eléctrica de estos estados, así como tener fijaciones prioritarias para la prestación del servicio y

² El Territorio Federal Delta Amacuro el 03 de agosto de 1991, por medio de Gaceta Oficial N° 25443, se promulga la ley especial que le otorga a este territorio la calidad de estado Amacuro.

proyecciones de electrificación de dicha región. Todo esto con el objetivo de optimizar y brindar una mejor calidad del servicio de energía eléctrica.

1.1.2 Objetivos de la Empresa Cadafe

A continuación se describen los objetivos generales y específicos de la empresa CADAPE.

Objetivo General

Lograr una atención autónoma, directa y eficiente a los requerimientos de servicio y operación, generando proyecto de electrificación, de acuerdo a las necesidades de la comunidad, con el fin de prestarles servicio de calidad a los clientes.

Objetivos Específicos

- Lograr una atención autónoma directa y eficiente al requerimiento regional de servicio y operación.
- Prestar servicio eléctrico en el área correspondiente, tanto a las zonas urbanas como rurales.
- Proveer un servicio eléctrico de calidad a los suscriptores con una tarifa justa.
- Garantizar la coordinación y el control efectivo entre la empresa CAFAPE Región 1 y la casa matriz CADAPE (CORPOELEC)

- Alcanzar niveles óptimos de seguridad y calidad en el servicio prestado.
- Desarrollar un personal gerencial, técnico y administrativo.

1.1.3 Funciones

- La función principal de esta empresa es distribuir, transmitir y comercializar la energía eléctrica a todos los clientes que forman parte de los distintos estados que integran CADAFE, con la finalidad de promover el desarrollo de la región.
- Atender las necesidades y requerimientos del servicio eléctrico que tienen los estados: Anzoátegui y Sucre.
- Promover un servicio eléctrico de calidad que permita a la colectividad tener confianza en el mismo.
- Suministrar el servicio eléctrico a entes privados y públicos, con una rentabilidad razonable y tarifas justas.
- Realizar proyectos de electrificación que conlleven a mejorar el servicio de energía eléctrica.
- Coordinar y supervisar las diferentes oficinas regionales de su dependencia.

1.2 Aspectos Generales de la Oficina Comercial

1.2.1 Definición

Las Oficinas Comerciales, son entidades administrativas a través de las cuales se establecen relaciones comerciales directas entre la empresa y los clientes, así mismo son las encargadas de atender en forma adecuada los reclamos y peticiones realizadas por los clientes.

Las Oficinas Comerciales para llevar a cabo un mejor control sobre sus clientes, los tiene clasificado de la siguiente manera: **Clientes Residenciales, Comerciales, Industriales, Agropecuarios y Clientes Especiales**, los cuales se definen a continuación:

Clientes Residenciales: Son aquellos que reciben el servicio eléctrico en cualquier casa particular, apartamento u otra clase de vivienda y que utilizan la electricidad con fines domésticos; tales como: artefactos eléctricos, aire acondicionado, etc. Estos clientes se dividen a su vez en residenciales de alto, medio y bajo consumo.

Clientes Residenciales de Bajo Consumo: Son aquellos que consumen una carga eléctrica de 0 a 200 Kw., con una tarifa 601.

Clientes Residenciales de Mediano Consumo: Son aquellos que consumen una carga eléctrica de 201 a 500 Kw., con una tarifa de 602.

Clientes Residenciales de Alto Consumo: Son aquellos que consumen una carga eléctrica mayor a 501 Kw., con una tarifa de 603.

Nota: Las tarifas para cada cliente residencial son preestablecidas al momento de realizarse el contrato, es decir, de acuerdo a los equipos que consumirán energía eléctrica, se determinará la tarifa.

Clientes Industriales: Son aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen el servicio eléctrico para actividades tales como: manufacturar, fabricar, procesar, extraer, refinar productos y/o materiales. Entre estos clientes tenemos: fábricas de productos en general, plantas, establecimientos mineros y petroleros, establecimientos de productos químicos, siderúrgicos y talleres. Con una tarifa 606

Clientes Comerciales: Son aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen el servicio eléctrico para actividades tales como: oficinas profesionales, administrativas, asistenciales (clínicas), recreacionales, lucrativas, educacionales, tiendas, peluquerías, cyber, restaurante, panaderías, loterías, etc. Con una tarifa 604 y 605

Clientes Agropecuarios: Son aquellos clientes que utilizan el servicio eléctrico para el funcionamiento de equipos en actividades primarias de producción agrícola, tales como: preparación de tierra, siembra, riesgos, recolección, almacenamiento y conservación de productos agrícolas. Son clientes agropecuarios, los que se dediquen a la actividad pecuaria, todo o parte de ella bajo un punto de entrega, es decir, no se considerará cliente agropecuario aquel que desarrolle cualquier actividad de las antes señaladas en la etapa de comercialización de un producto sin ser el mismo producto primario. Con una tarifa 612

Clientes Especiales: Son todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que obtienen el servicio mediante contrato especial cuyas características

referentes a su suministro, tarifas y otras disposiciones no permitan incluirlos en las clasificaciones anteriores. Por lo general son clientes que tienen un alto consumo de energía. Así mismo dentro de los clientes especiales encontramos también las dependencias gubernamentales tales como: Ministerios, Instituciones de servicio público (hospitales), Gobernaciones Estatales, Alcaldías entre otras.

Nota: Las tarifas de los cliente (Industriales, Generales, Agropecuarios y Especiales) son preestablecidas de acuerdo a la carga eléctrica que los mismos desean consumir.

1.2.2 Objetivos

Objetivo General

Alcanzar el nivel máximo de suscriptores que se benefician de manera directa con el servicio de energía eléctrica así como optimizar el servicio prestado.

Objetivos Específicos

- Implantar estrategias y programas que garanticen la satisfacción del cliente actual y potencial.

- Lograr la integración entre las unidades de Recurso Humano y las de la Oficina Comercial, para la selección del personal y del desarrollo de capacidades que permitan la incorporación de tecnología moderna. Para la realización de los procesos y cumplir con los estándares de excelencia requeridas para el personal de la oficina.

- Establecer estándares de desempeño en cada uno de los parámetros que definen el servicio de la oficina y lograr su cabal cumplimiento.
- Contar con instrumentos adecuados que permitan corregir las desviaciones de los procesos de la oficina, de tal forma que garanticen la calidad y oportunidad en la ejecución de dicho proceso.

1.2.3 Funciones

Dentro de las funciones que se cumplen en la **Oficina Comercial Casanay**, tenemos las siguientes:

- Elaborar las solicitudes de servicio, cambio de medidores y atención de los reclamos de los suscriptores.
- Evaluar la gestión de lectores-notificadores, es decir, las lecturas de los medidores o contadores, distribución adecuada de los puntos de entrega en los ciclos y rutas correspondiente.
- Formular y controlar el presupuesto anual de la oficina y preparar estadísticas para evaluar la gestión comercial.
- Elaborar los registros diarios de facturación, así como los registros de modificaciones de los datos de cualquier cliente (cambio de contador, tarifa, multiplicador, etc.)
- Supervisar la remisión de cortes y reconexiones que se efectúan diariamente.

- Recopilar, analizar y hacer del conocimiento a los niveles superiores la información relacionada con la Oficina Comercial.
- Llevar un control de las facturas rectificadas, anuladas y liquidadas en un libro diario, denominado libro de control de saldos.
- Registrar los depósitos en garantía y remanente establecidos a favor del cliente y las deudas pendientes por cobrar a favor de la empresa.
- Registrar la relación por ciclo de lo facturado y lo cobrado dentro de la Oficina Comercial para comparar el número de facturas emitidas por el centro de computación, las pendientes al cierre del ciclo y las anuladas y emitidas por la oficina, a fin de determinar en monto de las facturas pendientes y el balance de la facturación en la oficina durante un determinado periodo.
- Dar respuestas claras y precisas al cliente sobre las solicitudes o reclamos que éstos efectúen.
- Desglosar diariamente los documentos de ingresos para su remisión a la Coordinación de Programación, Control y Gestión Comercial.

1.2.4 Estructura Organizativa de la Oficina Comercial

La Oficina Comercial Casanay, esta dirigida por un jefe de oficina, el cual se encarga de controlar de manera directa las diferentes labores que realizan cada unas de las áreas que se encuentran dentro de la oficina (facturación, cobranza, lectores-notificadores, etc.); de manera que su

supervisión pueda constatar que se están cumpliendo las normas y procedimientos por la empresa CADAFE.

La Oficina Comercial Casanay, además del jefe de oficina cuenta con el siguiente personal en el área administrativa.

➤ **Un Asistente Administrativo Comercial;** cumple con las siguientes funciones:

- .- Emite el reporte de inicio y fin del día.
- .- Prepara el respaldo de toda la actividad realizada en el día.
- .- Emite reportes para la toma de lecturas y de cortes del servicio eléctrico.
- .- Transcribe y envía lecturas, nuevos contratos SUS 3 (ver anexo N° 1) y liquidaciones SUS 22 (ver anexo N° 2) al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO)³.
- .- Procesa el SUS 16 Emisión de facturas por taquilla (ver anexo N° 3)
- .- Procesa el SUS 13 Rendición de cuenta diaria (ver anexo N° 4)
- .- Prepara la carga de ciclos, nueva facturación.
- .- Procesa los viáticos y comisiones de todo el personal.
- .- Procesa solicitud de servicios médicos.

➤ **Un Cajero;** el cual cumple con las siguientes funciones:

- .- Recibir y registrar el pago de las facturas de los clientes.
- .- Emitir reportes del ingreso diario.

³ El Centro de Facturación Oriental va ser identificado por las letras iniciales CCFO, en todos los procedimientos en que esta aparezca para detallar mejor el mismo. **Manual de Facturación de las Oficinas Comerciales 2001. ELEORIENTE**

- .- Preparar la entrega al servicio panamericano, envío de la recaudación diaria (efectivos y cheques)
- .- Remitir reportes del ingreso diario a la División Comercial.
- .- Preparar el envío de los ingresos a la División Comercial y Contabilidad.

➤ **Dos Lectores Notificadotes o Cobradores,** Éstos tienen como funciones las siguientes actividades:

- .- Tomar lecturas a los medidores o contadores.
- .- Revisar la facturación a entregar.
- .- Realizar la entrega y/o cobranza de las facturas.
- .- Realizar revisiones (SUS 6) (ver anexo N° 5)
- .- Realizar nuevas captaciones de clientes.

➤ **Un Jefe de Líneas**

➤ **Dos Linieros ID**

➤ **Dos Linieros IID**

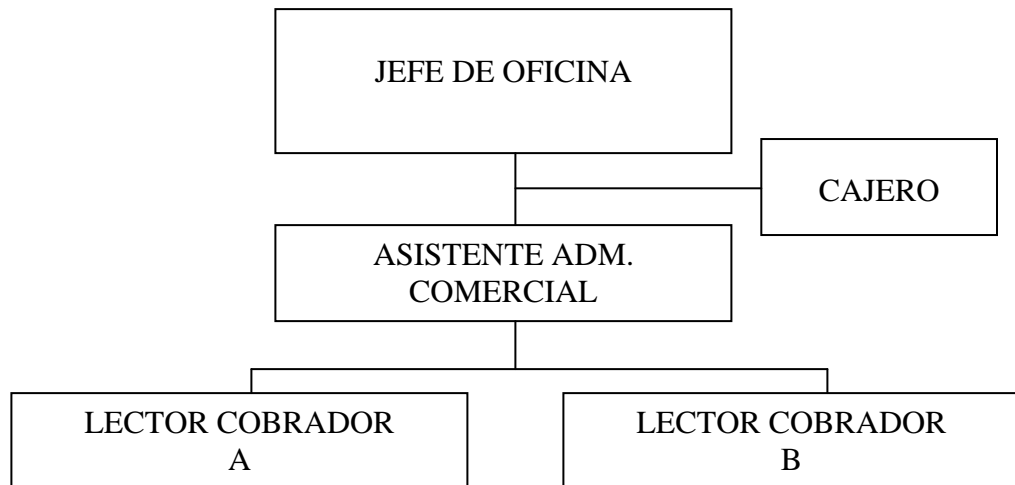
➤ **Un Radioperador.**

Estos últimos pertenecen al área operativa

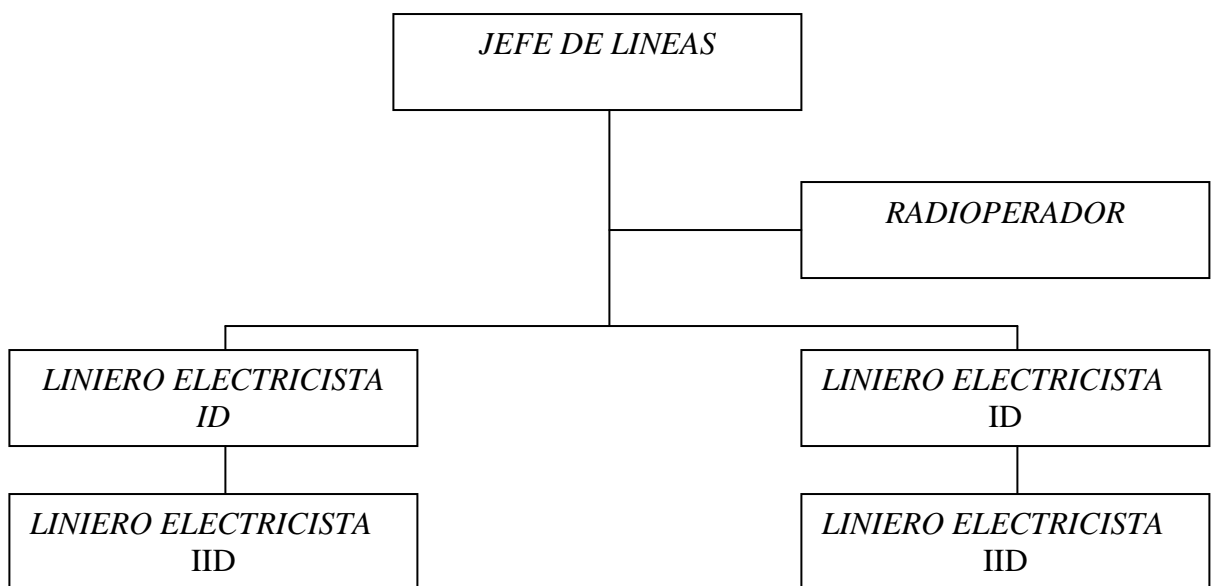
La estructura organizacional de la Oficina Comercial Casanay, se puede observar en el siguiente anexo.

**ORGANIGRAMA
OFICINA COMERCIAL CADAFE CASANAY**

ADMINISTRATIVO



OPERATIVO



FASE II
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA
OFICINA COMERCIAL CASANAY, DE LA EMPRESA CADAFE
REGIÓN 1 ZONA SUCRE.

En esta fase se describirán los procedimientos administrativos en el área de facturación de la Oficina Comercial Casanay, entre las principales actividades que se encuentran: **La toma de lectura de medidores o contadores, cambios de promedios y tarifas, liquidaciones, nuevos contratos, carga de ciclos y emisión de facturas por taquillas.**

2.1 Descripción en el Proceso de Facturación.

Las Oficinas Comerciales son los entes por medio de los cuales la empresa CADAPE, obtiene gran parte de los ingresos, pero para ello estas oficinas deben realizar diferentes actividades que conlleven al éxito efectivo de dicha recaudación.

Una de las principales actividades de las Oficinas Comerciales es el proceso de **Facturación**; el cual consiste en procesar las lecturas, aplicando la tarifa respectiva, a fin de determinar el consumo de energía eléctrica para luego emitir la factura correspondiente. Para que una facturación sea eficiente y efectiva dependerá de la calidad del proceso de **Toma de Lectura**, el cual consiste en determinar el consumo de energía eléctrica de los clientes, a través de los contadores. Este proceso es realizado por un personal denominado lectores-notificadores o cobradores, quienes a través de un listado emitido por el área de facturación asisten a los diferentes puntos de entrega; los cuales son identificados por número de ruta y cuenta.

2.1.1 Descripción del Procedimiento para la Toma de Lectura, Transcripción y Envío De Lecturas.

Para desarrollar la labor de lectura, el lector-notificador debe tomar en consideraciones los siguientes pasos:

- Verificar el listado emitido en el área de facturación.

- Registrar la cifra que aparece en el contador; en caso de poseer decimales no se debe considerar. Los decimales se identifican por encontrarse separadas mediante una coma (,), un punto (.) o por una ventanilla roja.

- Registrar alguna anomalía en caso de que exista.

- Entregar las lecturas realizadas a la oficina comercial, específicamente al área de facturación, la cual se encargara de verificarlas, transcribirlas y enviarlas al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO).

Procedimiento (ver flujograma N° 1)

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la toma de lecturas de medidores, transcripción y envíos de lecturas.

Unidad responsable

Acción

Área de facturación

(Asistente Administrativo)

- Organiza, distribuye y ordena las labores de lectura por ciclo, ruta y asigna el personal (lector-notificador), entrega los implementos y hoja de lecturas para su ejecución e información de resultados en los lapsos establecidos.

Lector-Notificador

- Recibe del asistente administrativo las instrucciones y la hoja de lecturas, en el cual indica la fecha y su nombre, realiza la toma de lectura por ciclo, ruta y número de cuenta detallando el consumo del cliente, así como cualquier anomalía que se pueda presentar y entrega al asistente administrativo.

Área de facturación
(Asistente Administrativo)

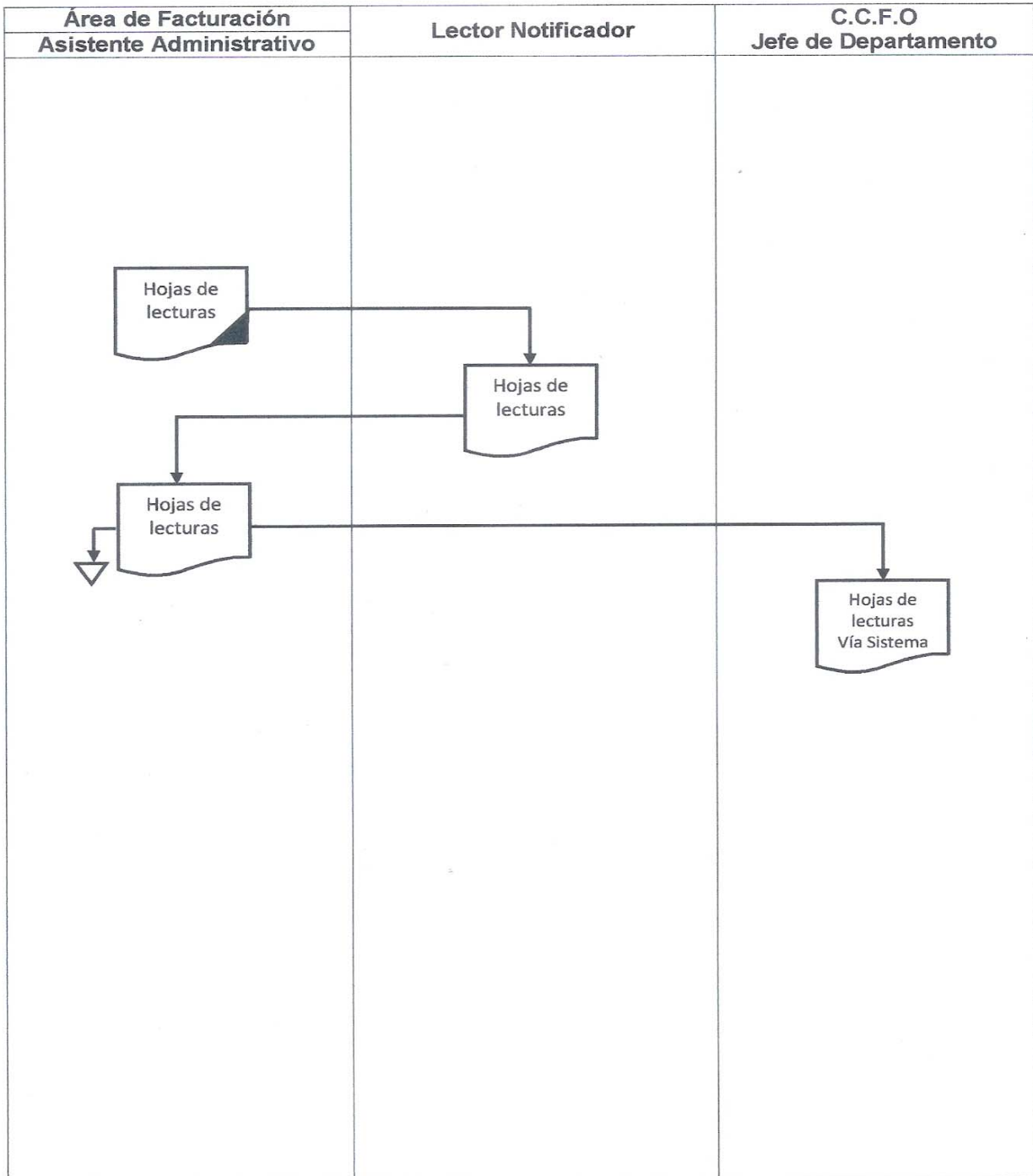
- Recibe del lector notificador la hoja de lecturas del ciclo correspondiente, verifica, transcribe y corrige los reportes de lecturas y anomalías, archiva y envía todas las lecturas al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO) vía sistema computarizado, para su resumen y procesamiento.

CCFO
(Jefe de departamento)

- Recibe todas las hojas de lecturas del ciclo correspondiente por parte del área de facturación y lo resume, con el propósito de preparar las estadísticas de anomalías y facturas normales para devolverlas al área de facturación.

Flujograma 1

**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE LECTURA,
TRANSCRIPCIÓN Y ENVÍO DE LECTURAS**



2.2 Descripción del Procedimiento para el Cambio de Promedios y Tarifas.

Para realizar un cambio de promedio y tarifa el consumo del cliente debe por lo menos mantenerse por tres (3) meses, automáticamente el Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**), cambia la tarifa correspondiente, esto siempre y cuando el cliente posea medidor y el mismo presente anomalías.

Cuando el cliente sea modo 5, es decir sin medidor y se le viene promediando con una tarifa que no corresponda con la realidad.

Procedimiento: ver flujograma N° 2

A continuación se presenta el procedimiento relativo al cambio de promedios y tarifas.

Unidad responsable:

Acción:

Lector Notificador:

- Participa la irregularidad del cliente al asistente administrativo.

Área de Facturación
(Asistente Administrativo)

- Entrega formato **SUS 6** (Orden de Revisión) al lector notificador, para que realice una inspección al cliente.

Lector Notificador:

- Recibe formato **SUS 6** y realiza la inspección al cliente, registra todos los datos del cliente y la carga del consumo.

Cliente

- Recibe formato **SUS 6**, revisa, firma y se lo regresa al lector notificador.

Lector Notificador:

- Recibe formato **SUS 6**, firma y lo entrega al asistente administrativo.

Área de facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe formato **SUS 6** y anexa histórico de consumo, entrega al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

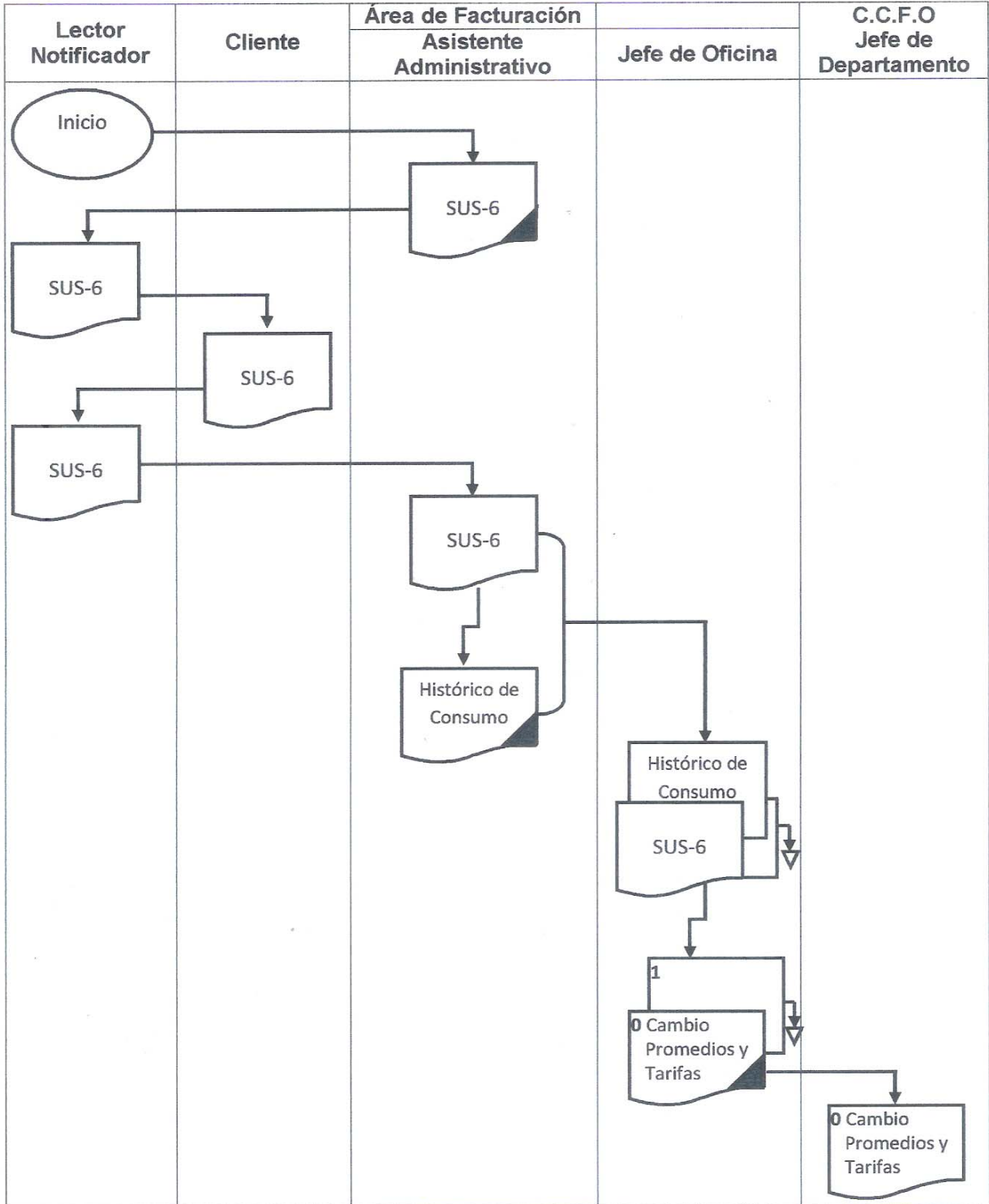
- Recibe formato **SUS 6** e histórico de consumo, analiza y procede, aumentar o disminuir el promedio o tarifa de acuerdo a la situación, archiva **SUS 6** e histórico de consumo.

CCFO
(Jefe de departamento)

- Elabora **formato (cambios a procesar)**, en original y copia, firma, sella, archiva copia y envía original al Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**), en su momento oportuno.
- Recibe formato original (**cambios a procesar**), realiza su resumen y procesamiento, archiva.

Flujograma 2

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PROMEDIO Y TARIFAS



2.3 Descripción del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad. (sin Retiro y con Retiro del Medidor)

Este procedimiento tiene por finalidad depurar de una u otra manera la lista de clientes morosos que posee la oficina y consiste en desactivar el punto de entrega del registro del cliente activo, es decir, se liquida una vez agotadas todas las gestiones de cobro y de acuerdo a la situación se retira el medidor o se deja instalado pero sin energía.

2.3.1 Descripción del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad (sin Retiro del Medidor)

Procedimiento: ver flujograma N° 3

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la liquidación por morosidad sin retiro del medidor.

Unidad Responsable	Acción
Área de Facturación (Asistente Administrativo)	➤ Revisa mensualmente los puntos de entregas morosos, a través del histórico de consumo, entrega SUS-6 (orden de revisión) al lector notificador, para que verifique condición del cliente.
Lector Notificador	➤ Recibe SUS-6 , se dirige al cliente, realiza la inspección, firma y

entrega al asistente administrativo.

Área de Facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe **SUS 6** y llena el formulario **SUS-22 (modificaciones al registro de suscriptores)**, en original y copia (sin retiro del contador) y los entrega al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

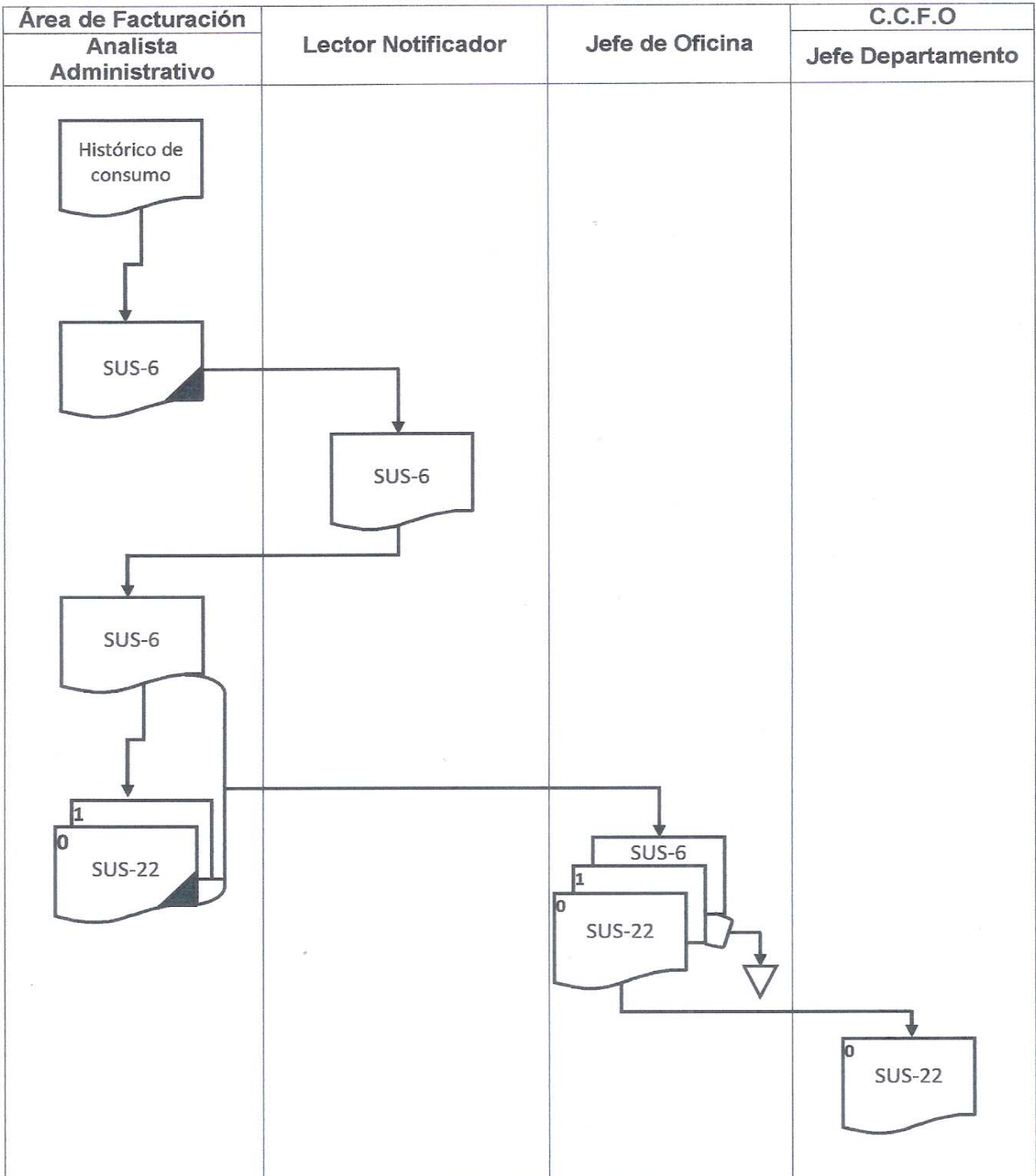
- Recibe, analiza, firma y sella dicha liquidación, archiva temporalmente el **SUS-6** y la copia del **SUS-22**, envía **SUS 22** original al Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**), en su debida oportunidad.

CCFO
Jefe Departamento

- Recibe **SUS 22** original y realiza su resumen y procesamiento, archiva.

Flujograma 3

**PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN POR MOROSIDAD
SIN RETIRO DEL MEDIDOR**



2.3.2 Descripción del Procedimiento de Liquidación por Morosidad (con Retiro del Medidor)

Procedimiento: ver flujograma N° 4

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la liquidación con retiro del contador.

Unidad Responsable	Acción
Área de Facturación (Asistente Administrativo)	<ul style="list-style-type: none">➤ Revisa mensualmente los puntos de entregas morosos, a través del histórico de consumo. ➤ Llena el formato SUS-22 (modificaciones al registro de suscriptores) (original y copia), registrando la orden de liquidación de morosidad del contador, de acuerdo a las normas establecidas por la empresa (liquidación por morosidad de un punto de entrega con retiro del contador) y entrega al Jefe de oficina para que autorice retiro del medidor

Jefe de Oficina

- Recibe **SUS 22** original y copia, analiza, firma, sella y entrega al personal liniero, para que retire la acometida (cableado) y el medidor.

Liniero

- Recibe el formulario **SUS-22** (original y copia) y ejecuta en el punto el desmantelamiento de la acometida (cableado) y del medidor, registra los datos de la liquidación en el mismo formulario firma y los entrega al asistente administrativo con el medidor y el cable.

Área de Facturación
(Asistente Administrativo)

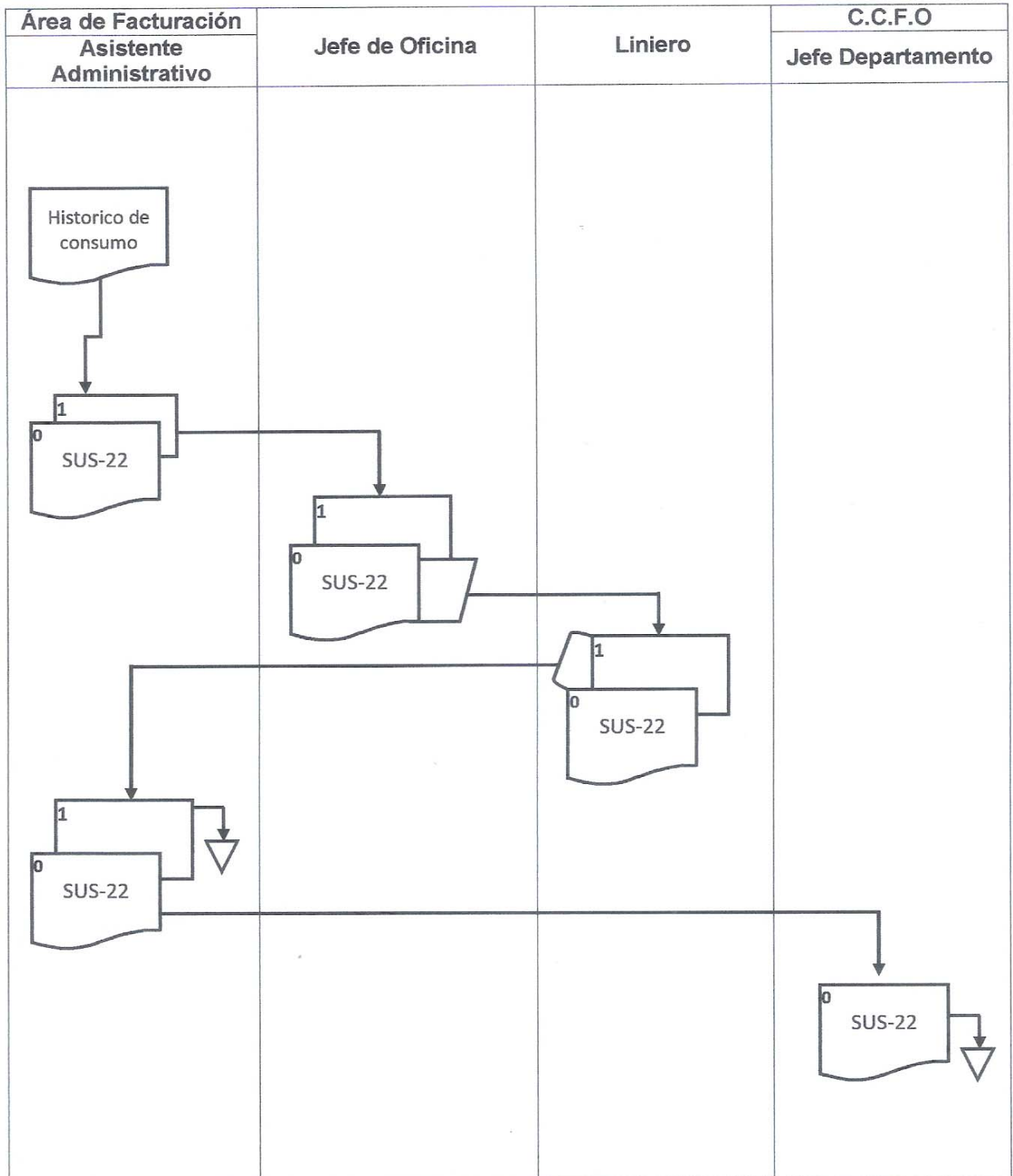
- Recibe **SUS 22** en original y copia, archiva copia y envía original al Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**), en su debida oportunidad.

CCFO
(Jefe departamento)

- Recibe **SUS 22** original, analiza y procesa la información, archiva.

Flujograma 4

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN CON RETIRO DE MEDIDOR



2.4 Descripción del Procedimiento para la Solicitud de Nuevos Contratos de Servicio.

El contrato de servicio (**SUS-3**), es la base legal, donde la empresa se compromete en prestar el servicio de electricidad y el cliente se compromete a cancelar el servicio prestado. Para realizar un nuevo contrato de servicio, se verifica que el cliente o suscriptor, no tenga deuda con la empresa en el momento de tal solicitud.

Procedimiento: ver flujograma N° 5

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la solicitud de nuevos contratos de servicio.

Unidad Responsable	Acción
Cliente	➤ Solicita al asistente administrativo, realizar un contrato de servicio.
Área de facturación. (Asistente Administrativo)	➤ Verifica en el sistema, que el cliente no tenga deuda con la empresa, llena formato SUS 6 (orden de revisión) , con todos los datos del cliente: <ul style="list-style-type: none">• En caso residencial, anexa copia de la cedula de identidad.

- En caso comercial e industrial, anexa copia del Registro Mercantil, Rif y C.I
 - Envía **SUS 6** y recaudos al jefe de oficina, para su análisis y aprobación.
- Jefe de Oficina
- Recibe **SUS 6** y recaudos, analiza, registra cálculo del promedio a consumir y asigna tarifa, firma y lo entrega al asistente administrativo.
- Asistente Administrativo
- Recibe **SUS 6** con los recaudos, procede a elaborar el **SUS 3** (contrato de servicio) en original y copia, a la copia le anexa el **SUS 6** y los recaudos, entrega al jefe de oficina, para su firma.
- Jefe de Oficina
- Recibe **SUS 3** en original y la copia con los recaudos, revisa, firma y sella, envía personal liniero adecuar el punto, instalar cable y medidor, entrega al cliente **SUS 3** original y archiva

copia temporalmente con los recaudos, envía información del **SUS 3** al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO) vía sistema computarizado, en su debida oportunidad.

Cliente

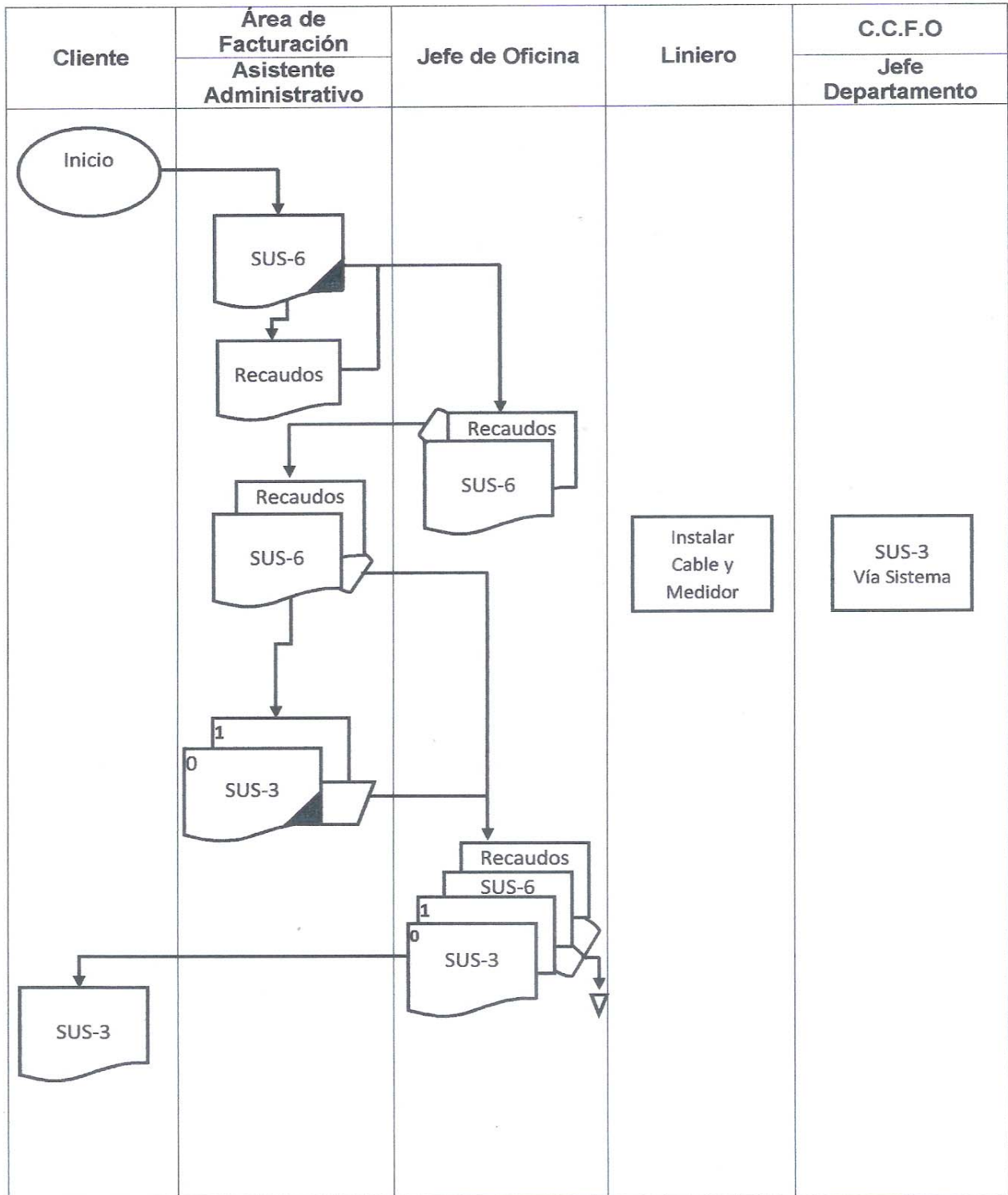
➤ Recibe **SUS 3** original.

CCFO

Jefe de Departamento

➤ Recibe información del **SUS 3** vía sistema computarizada, procesa la información.

Flujograma 5
PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE NUEVOS CONTRATOS DE SERVICIO



2.5 Descripción del Procedimiento para la Carga de Facturación por Ciclo.

La Facturación por Ciclo, es un proceso que permite llevar una secuencia del consumo de los clientes, discriminado por ciclo, ruta y cuenta. Este proceso se realiza mensualmente y la información es enviada luego al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), con el propósito de mantener actualizados todos los registros de los clientes.

La Facturación por Ciclo cuenta con dos (2) procedimientos importantes, los cuales son: **La Preparación y Despacho del Ciclo, y la Recepción y Carga del ciclo.**

➤ PREPARACIÓN Y DESPACHO DEL CICLO.

La preparación y despacho del ciclo, ocurre cuando el área de facturación de la Oficina Comercial Casanay, remite ante el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), las lecturas del ciclo correspondiente y los nuevos contratos (SUS 3) vía sistema computarizado, mientras los cambios de promedios y tarifas, las liquidaciones, entre otros, sus originales son enviados con el mensajero.

➤ RECEPCIÓN Y CARGA DEL CICLO.

La recepción del ciclo, es el proceso mediante el cual la asistente administrativo de la Oficina Comercial Casanay, recibe del mensajero todos los documentos y las facturas de un determinado ciclo emitido por el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), para luego ser cargado en el sistema.

2.5.1 Descripción del Procedimiento para la Carga de Facturación por Ciclo (Preparación, Despacho, Recepción y Carga del ciclo).

Procedimiento: ver flujograma N° 6

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la preparación, despacho, recepción y carga del ciclo).

Unidad Responsable	Acción
Área de Facturación (Asistente Administrativo)	➤ Revisa y envía al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO) las lecturas y SUS 3 contratos de servicio vía sistema, además los formatos originales: cambios a procesar (promedios y tarifas) y SUS 22 (modificaciones al registro de suscriptores). Archiva hojas de lecturas y copias de SUS 3 , cambios a procesar y del SUS 22 .
CCFO (Jefe del Departamento)	➤ Recibe información vía sistema computarizado del área de facturación de la oficina comercial todas las lecturas y contratos de servicios (SUS 3)

de un determinado ciclo, así como los originales de los siguientes documentos: cambio a procesar (promedios y tarifas) y **SUS 22**. Procesan la información y emiten en original la nueva facturación, además de reporte de fiscalía, listado de facturas normales y anormales, transacciones aceptadas y rechazadas, y las envían al área de facturación de la oficina comercial.

Área de Facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe del Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**) las facturas, reporte de fiscalía, listado de facturas normales y anormales, y transacciones aceptadas, y procede a cargar la nueva facturación en el sistema. Verifica que todos estén correctos para luego desglosarlos y archivarlos de la siguiente manera: las facturas de electricidad y otros servicios se desglosan por ruta y número de cuenta, las adjudica a cada

lector-notificador para que éstos las entreguen a los clientes, revisa y archiva los documentos: reporte de fiscalía, listado de facturas normales y anormales, y transacciones aceptadas y rechazadas, son archivados por un periodo no mayor de (4) años.

Lector Notificador.

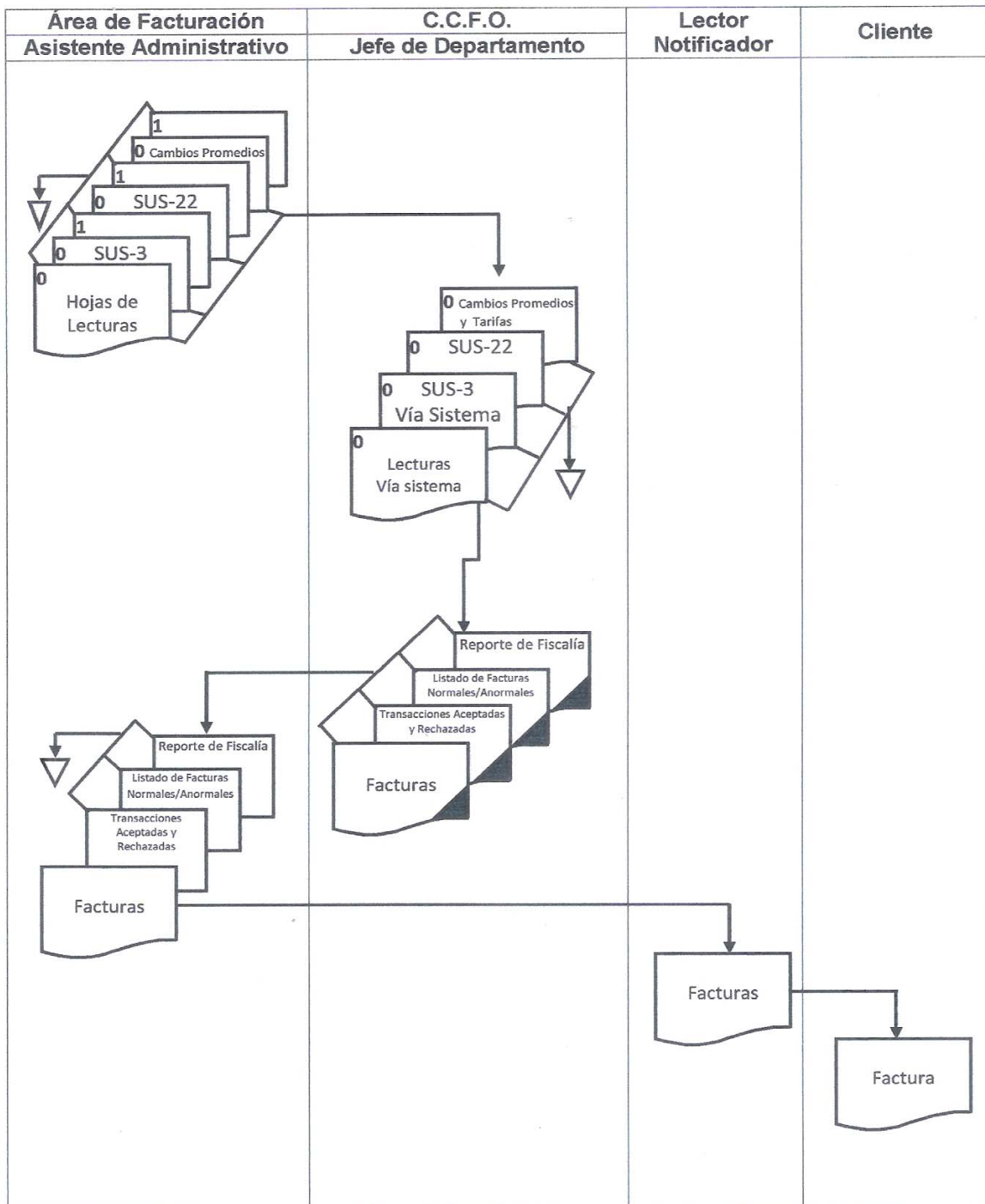
- Recibe las facturas y entrega a los clientes.

Cliente

- Recibe la factura.

Flujograma 6

PROCEDIMIENTO DE LA CARGA DE FACTURACIÓN POR CICLO (PREPARACIÓN, DESPACHO, RECEPCIÓN Y CARGA DEL CICLO)



2.6 Descripción del Procedimiento para la Emisión de Facturas por Taquillas

La Emisión de Facturas por Taquilla, es un proceso que permite realizar ajuste a los múltiples errores que se cometen en las actividades que realiza la Oficina Comercial Casanay y específicamente el área de facturación. No obstante, existe mecanismo que contribuyen a disminuir los reclamos por parte de los clientes y por ende ejercer un trabajo más eficiente.

Entre el mecanismo que contribuyen a mejorar el trabajo, tenemos: **La Rectificación de Facturas, La Venta provisional de Energía Eléctrica y la Energía Recuperada.**

Todos estos mecanismo son importantes, sin embargo, la que mayor tiene relevancia es la factura por rectificación, ya que es la encargada de modificar los registros del punto de entrega, así como garantizar de que la facturación sea de calidad. Corrigiendo los datos de manera eficiente y precisa, con el objetivo de que:

- Se minimicen los reclamos.
- Se facturen de manera real el consumo de los clientes.
- Haya un mayor dinamismo en la gestión de cobro para realizar inversiones y planes.
- No se acumulen kilovatios horas (Kwh.), dejados de cobrar a los clientes, es decir, energía no facturada.

2.6.1 Procedimiento de Emisión de Facturas por Taquilla (Rectificación Por Error de Lecturas)

Es la factura emitida por la Oficina Comercial que sustituye a la originalmente emitida, debido a situaciones de carácter administrativo y técnico.

De Carácter Administrativo: Son las acciones ejecutadas dentro de la Oficina Comercial y no requieren la intervención del personal Técnico para la rectificación de las facturas. Se presentan por **Error en Lectura.**

Error en Lectura: Son acciones ejecutadas por los lectores-notificadores, donde la mayor parte de las lecturas erradas traen como consecuencia: los Créditos y Negativos.

.- **Negativo:** Es cuando el lector-notificador reporta una lectura menor a la lectura normal o promedio que consume el cliente.

.- **Crédito:** Es cuando el lector-notificador reporta una lectura mayor a la lectura normal o promedio que consume el cliente.

Procedimiento: ver flujograma N° 7

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la emisión de facturas por taquilla (rectificación por error de lecturas).

Unidad Responsable	Acción
Cliente	➤ Formula el reclamo ante la oficina comercial (asistente administrativo), que puede ser por inconformidad del monto de la factura de electricidad y otros servicios.
Área de Facturación (Asistente Administrativo)	➤ Recibe al cliente y registra el reclamo en el formato SUS 6 (orden de revisión), anexa histórico de consumo y factura en reclamo. Compara el histórico de consumo con las lecturas (actual y anterior) y el promedio de consumo del cliente. En caso de no detectar anomalías en el histórico de consumo con respecto a la factura de electricidad y otros servicios. entrega factura al cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí detecta alguna desviación de lectura en la factura (consumo mayor al normal), con respecto a la lectura de electricidad y otros servicios, envía SUS 6, la factura de electricidad y otros servicios e histórico de consumo al jefe de oficina.
Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe formato SUS 6, la factura de electricidad y otros servicios, junto al histórico de consumo, analiza y entrega formato SUS 6 al lector-notificador para que realice la inspección al cliente.
Lector Notificador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe el formato SUS-6, se dirige al punto y procede a tomar la carga y la lectura en dicho formato y se lo entrega al cliente para que lo firme.
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe formato SUS 6, revisa y firma, se lo entrega al lector notificador.
Lector Notificador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe SUS 6, firma y entrega al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

- Recibe el formato **SUS 6** y la compara a través del histórico de consumo con la lectura (actual y la reportada anteriormente) y con el promedio de consumo del cliente. En caso que el error a corregir no exceda a 7000 Kwh lo autoriza el jefe de oficina y envía **SUS 6**, histórico de consumo y factura a corregir, analizado, firmado y sellado al asistente administrativo. En caso que exceda de 7001 Kwh se envía a la Div. Comercial el formato **SUS 6**, histórico de consumo y la factura.

División Comercial
(Jefe de División)

- Recibe formato **SUS 6**, histórico de consumo y la factura de electricidad, revisa y analiza, en caso de no ser procedente el reclamo, envía al área de facturación un informe (original y copia) explicando el motivo del rechazo, de ser procedente autoriza la rectificación de la factura a través de un Informe

(original y copia) y envía informe original con el **SUS 6**, histórico de consumo y la factura al jefe de oficina para que procedan a la rectificación de la factura y archiva copia.

Jefe de Oficina

- Recibe y revisa, informe original **SUS 6**, histórico de consumo y la factura, y lo entrega al asistente administrativo.

Área de Facturación
Asistente administrativo

- Recibe, autorización (informe) **SUS 6**, histórico y la factura y elabora una (emisión de factura por taquilla) **SUS 16** en original y copia, además emite un reporte **SUS 13** (rendición de cuenta diaria) en original y dos copias, y envía al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

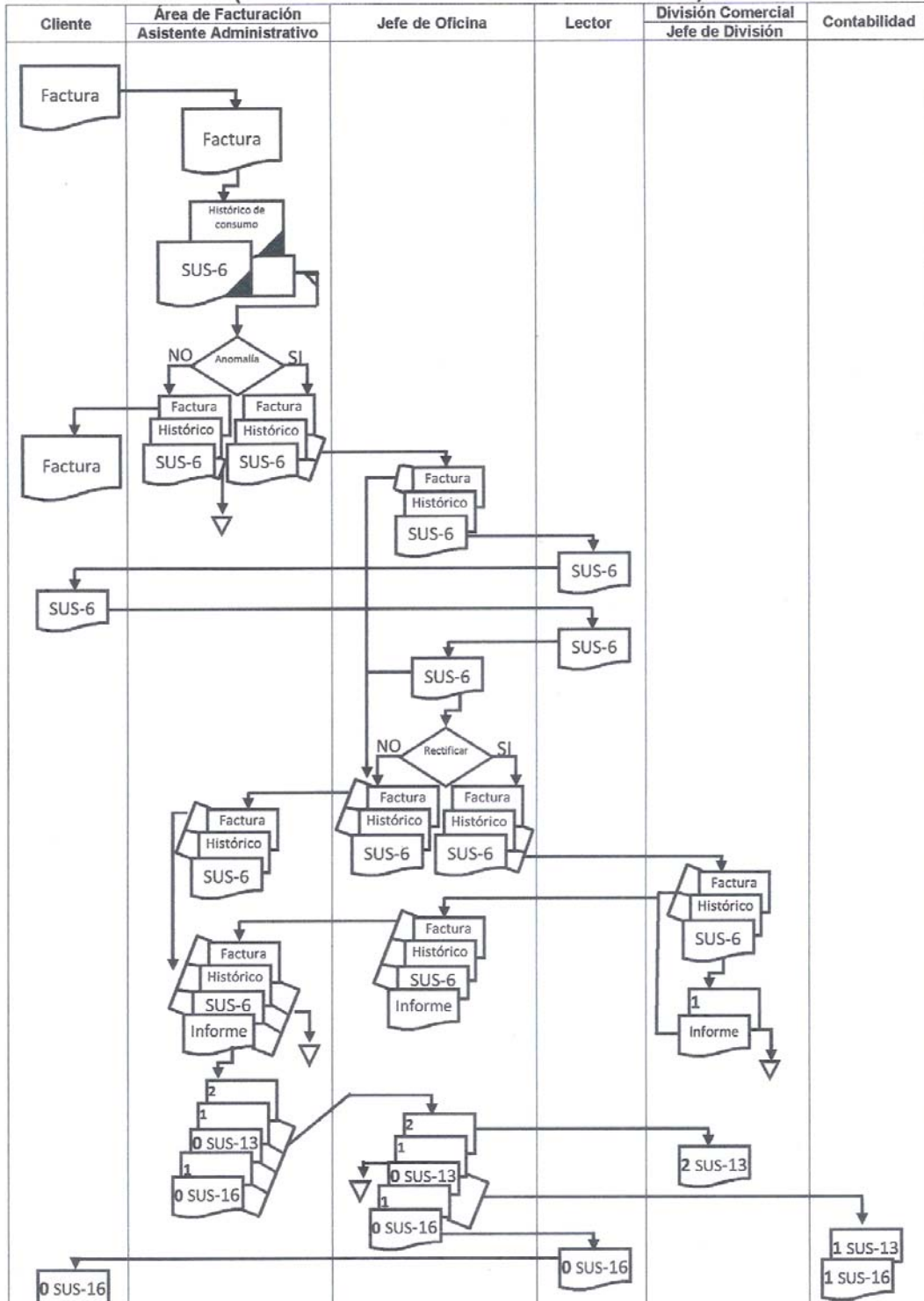
- Recibe, revisa, firma, sella y desglosa **SUS 13**, archiva original, envía la 1era copia del **SUS 13** y copia del **SUS 16** al Dpto. de Contabilidad y la 2da copia del **SUS 13** a la Div.

	Comercial, entrega SUS 16 (original) al lector notificador para que lo entregue al cliente.
Lector Notificador	➤ Recibe y entrega SUS 16 al cliente.
Cliente	➤ Recibe SUS 16 (factura rectificada)
División Comercial (Jefe de División)	➤ Recibe 2da copia del SUS 13 , procesa la información y archiva.
Contabilidad	➤ Recibe 1era copias del SUS 13 y copia del SUS 16 , procesa la información y archiva.

De Carácter Técnico: Son aquellas acciones ejecutadas por la Oficina comercial que requieren la intervención de personal técnico para la rectificación de facturas. Muy poco es utilizado.

Flujograma 7

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURAS POR TAQUILLA (RECTIFICACIÓN POR ERROR DE LECTURAS)



2.6.2 Descripción del Procedimiento en la Emisión de Facturas por Taquilla (Venta Provisional de Energía)

Son aquellas ventas de energía eléctrica, que se otorgan por periodo menor a un (1) año y donde su renovación no podrá realizarse por un lapso menor o igual a tres meses, siempre y cuando la totalidad del periodo de la venta no exceda de un año.

Entre estos clientes se encuentran: parques de diversiones, circos, constructoras, entre otras.

Procedimiento: ver flujograma N° 8

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la emisión de facturas por taquilla (venta provisional de energía).

Unidad Responsable	Acción
Cliente	➤ Solicita ante la oficina comercial, servicio de energía eléctrica provisional.
Área de facturación (Asistente Administrativo)	➤ Recibe el cliente, solicita datos de identificación, copia de cedula de identidad, Rif. tipo de servicio o comercio y tiempo a utilizar, permiso de la Alcaldía y la carga declarada.
Cliente	➤ Entrega copias de los requisitos

(Datos de identificación, tipo servicio o comercio, Rif, permiso de la Alcaldía y la carga declarada) para obtener el servicio provisional de energía.

Área de facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe copias de los requisitos C.I, Rif, permiso de Alcaldía y la carga declarada. Consulta si existe otro punto de entrega a nombre del cliente y si posee deuda a través del histórico de consumo. Si, tiene deuda, informa al cliente que debe cancelarla para que se le pueda otorgar el servicio, si no posee deuda, elabora formato **SUS-6 (orden de revisión)**, por venta provisional de energía eléctrica. Entrega formato **SUS-6** con los recaudos anexados al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

- Recibe **SUS 6** con los recaudos, analiza, entrega **SUS 6** al personal liniero, para que inspeccione el punto, retiene los recaudos temporalmente.

Personal Liniero

- Recibe el formato **SUS 6** y se

dirige al lugar a realizar la inspección. Verifica los datos suministrados por el solicitante: dirección, identificación, tipo de servicio, así como las condiciones técnicas y físicas del lugar, firma y entrega al jefe de oficina el formato **SUS-6** con los resultados de la inspección.

Jefe de Oficina

- Recibe **SUS 6**, analiza y anexa los recaudos, calcula el promedio del consumo para la venta de energía y lo envía al asistente administrativo.

Área de facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe el formato **SUS-6** con los recaudos y realiza la venta provisional en el sistema. Elabora la (emisión de factura por taquilla) **SUS-16** (original y copia), y emite un reporte **SUS 13** (rendición de cuenta diaria) en original y dos copias, y los envía al jefe de oficina junto el **SUS 6**, los **recaudos** y **SUS 16** (original y copia)

Jefe de oficina

- Recibe, revisa, firma, sella y

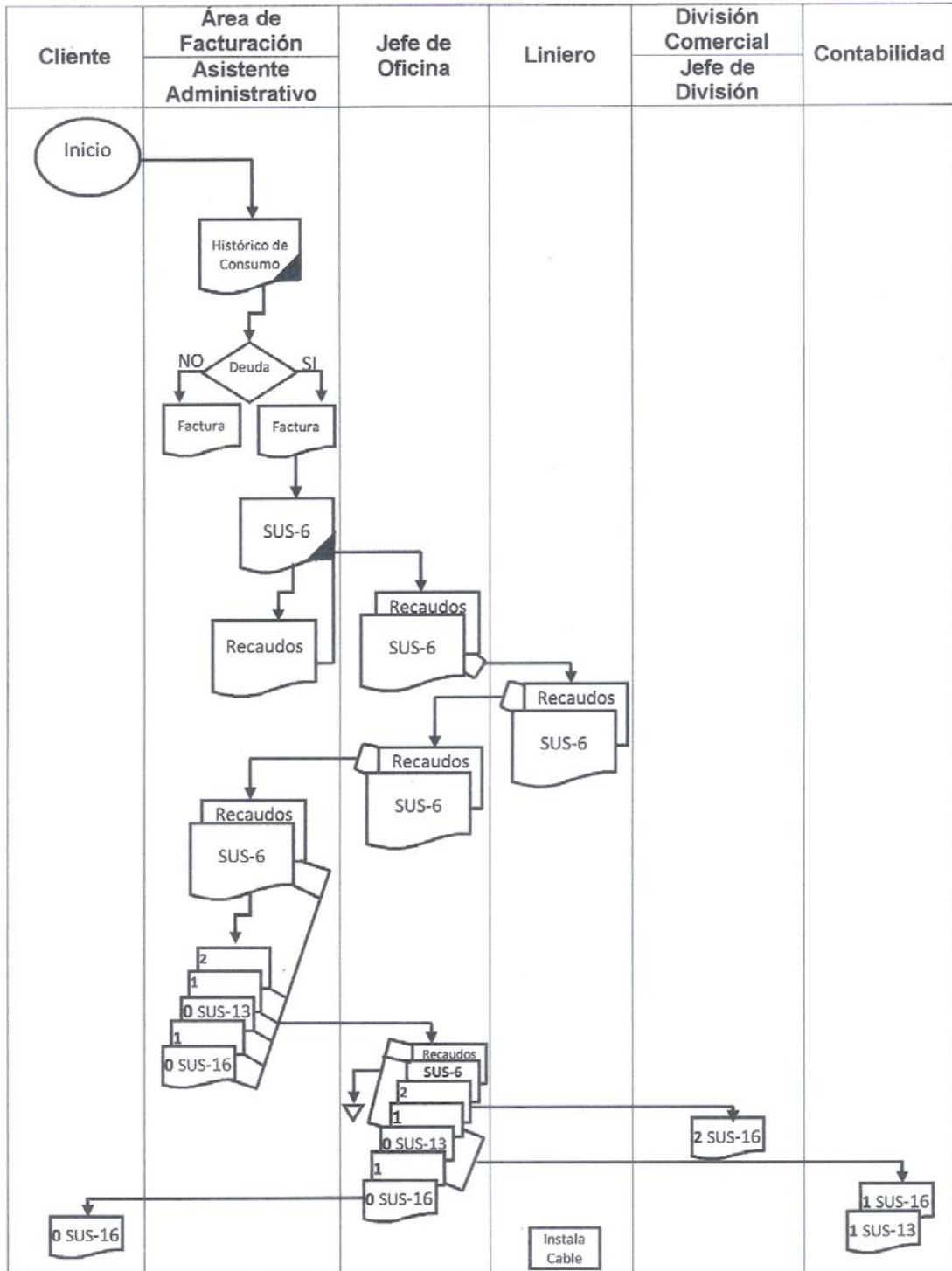
desglosa **SUS 13**, archiva original junto al **SUS 6 y los recaudos**, envía 1era copia del **SUS 13** y copia del **SUS 16** al Dpto. de Contabilidad y la 2da copia del **SUS 13** a la Div. Comercial, entrega **SUS 16** (original) al cliente y autoriza al personal liniero a instalar el cable al cliente.

Cliente

➤ Recibe **SUS 16** original y cancela.

Flujograma 8

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE FACTURA POR TAQUILLA (VENTA PROVISIONAL DE ENERGÍA)



2.6.3 Descripción del Procedimiento de la Emisión de Factura por Taquilla (Recuperación de Energía).

Este procedimiento se desarrolla cuando existen energía o potencia que no es facturada por la Oficina Comercial, debido a cualquier Irregularidad, entre las cuales podemos señalar: consumos mediante conexiones no autorizadas, facturas promediadas por debajo del consumo real y punto de energía no adecuado.

Procedimiento: ver flujograma N° 9

A continuación se presenta el procedimiento relativo a la emisión de facturas por taquilla (energía recuperada).

Unidad Responsable	Acción
Lector-Notificador	➤ Observa y manifiesta la irregularidad del cliente, entrega al asistente administrativo un reporte de irregularidad.
Área de facturación (Asistente Administrativo)	➤ Recibe el reporte de irregularidad del lector notificador lo archiva y elabora formato SUS-6 (orden de revisión) , con la novedad del punto de entrega, envía formato SUS-6 al jefe de oficina, para que revise y autorice al lector

notificador que realice la inspección del punto de entrega.

Jefe de Oficina

- Recibe formato **SUS-6**, revisa y autoriza al lector notificador con el formato **SUS-6** a realizar la inspección en el punto de entrega.

Lector Notificador

- Recibe formato **SUS-6**, revisa, toma la carga y los datos del usuario, firma y lo entrega al jefe de oficina.

Jefe de Oficina

- Recibe formato **SUS 6**, en caso de ser cliente legal, realiza los cálculos para determinar el monto en Kwh a recuperar, por (Irregularidad o anomalía), tomando como base para el cálculo, el promedio de consumo del punto de entrega. Desde la fecha en que se tomó la última lectura hasta la fecha en que se corrige la irregularidad o anomalía, siempre y cuando sea cliente normal. En caso de no ser cliente legal, se realiza el **(contrato de servicio) SUS 3**,

además de cobrar la energía recuperada, envía al asistente administrativo formato **SUS 6** con los cálculos, para que elabore la **(emisión de facturas por taquilla) SUS 16**.

Área de facturación
(Asistente Administrativo)

- Recibe formato **SUS 6** y elabora el **SUS-16** por concepto de energía recuperada (original y copia). Emite un reporte **SUS 13** (rendición de cuenta diaria) en original y dos copias, envía al jefe de oficina.

Jefe de oficina

- Recibe **SUS 13** original y dos copia, **SUS 16** original y copia, y **SUS 6**, revisa, firma, sella y desglosa **SUS 13**, archiva original junto con el **SUS 6**, envía la 1era copia del **SUS 13** y copia del **SUS 16** al Dpto. de Contabilidad y 2da copia del **SUS 13** a la Div. Comercial, entrega **SUS 16** (original) al lector notificador para que lo entregue al cliente.

Dpto. Contabilidad

- Recibe 1era copia del **SUS 13** y copia del **SUS 16**, procesa y archiva.

Div. Comercial

- Recibe 2da copia del **SUS 13**, procesa y archiva.

Lector Notificador

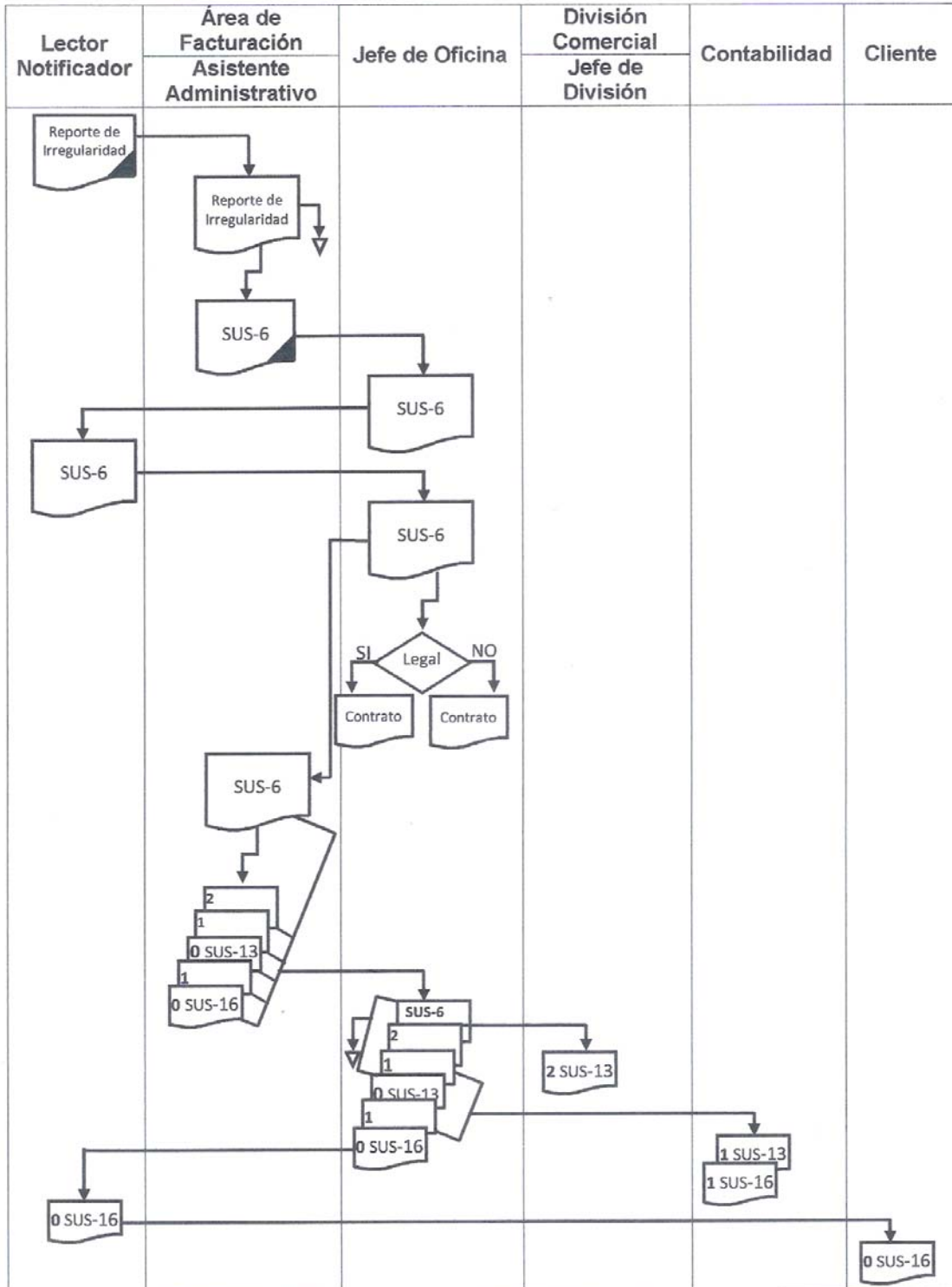
- Recibe **SUS 16** original y entrega al cliente.

Cliente

- Recibe **SUS 16**

Flujograma 9

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE FACTURA POR TAQUILLA (ENERGÍA RECUPERADA)



FASE III
ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL
CASANAY, DE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN 1-ZONA
SUCRE

3.1 Análisis del Procedimiento para la Toma de Lecturas, Transcripción y Envío de Lecturas.

En este procedimiento de la toma de lectura, se pudo observar, que no acarrea dificultades al momento de ejecutarse, debido a que los tramites son cumplidos de acuerdo a lo establecido por la empresa, específicamente al inicio de las actividades, un ejemplo que se puede describir; cuando el asistente o jefe de oficina, a primera hora de la jornada laboral, distribuye la ruta y cuenta de cada lector-notificador, los cuales a través del libro diario verifican la ruta y cuenta que les corresponden. Sin embargo, el mayor problema que presenta este procedimiento es que los lectores-notificadores en oportunidades no asisten a todos los puntos de entrega.

Una vez tomada las lecturas por los lectores notificadotes, el analista administrativo procede a transcribirlas para luego enviarlas al Centro computarizado de Facturación Oriental (CCFO), vía sistema computarizada, es un proceso fácil y sencillo. Aunque en varias oportunidades el asistente administrativo manipula las lecturas al momento de transcribirlas, generando así créditos, negativos o promedios, y al momento de ser enviadas las lecturas, ha fallado y no han entrado a tiempo al (CCFO) y las mismas son promediadas automáticamente.

Para un mejor control en este procedimiento y evitar que se promedie tantas lecturas, se debe realizar un censo de todos los medidores instalados y que se verifique las condiciones del mismo y de este resultado, los lectores notificadores se verán en la necesidad de tomar las lecturas solo aquellos

medidores que se encuentren en buen estado y de esta manera se simplifica el trabajo y se obtienen mejores resultados.

Es de hacer notar que este procedimiento se realiza de acuerdo al cronograma del CCFO.

3.2 Análisis del Procedimiento para el Cambio de Promedios y Tarifas.

Se pudo verificar, que el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), procede al cambio de tarifa automáticamente una vez que a un cliente por tres meses consecutivos mantiene el promedio de consumo, esto ocurre con los clientes residenciales. Sin embargo, para los cambios de promedios es necesario que una inspección, dictamine el promedio en consumo de acuerdo a los artefactos eléctricos declarados por el cliente, este puede bajar o subir, este procedimiento debe tener un seguimiento, por lo menos tres meses seguidos; de lo contrario puede volver a facturar con el promedio errado. Estos casos se presentan cuando los medidores están dañados, parados o son contratos modo 5, es decir sin medidor.

En el caso, de los cambios de tarifas que son generados cuando el medidor presenta anomalías, se debe a dos factores:

Factores Internos:

- El medidor por su antigüedad se dañe o paralice.
- Un cortocircuito lo quemé.
- La tierra y el óxido lo pare.

Factores Externos:

- La mano del hombre lo dañe, para sus beneficios.

En este caso, existe un 60% de medidores dañados o parados, a causa de la mano del hombre, solo por ahorrar en el pago del servicio, lo que trae como consecuencia pérdida a la empresa.

Los lectores notificadores juegan un papel importante en este procedimiento, ya que son ellos los que detectan las irregularidades, bien sea al momento de tomar las lecturas o entregando las facturas. Se requiere que los lectores notificadores, estén más pendientes de estas irregularidades, ya que la mayoría de las facturas se encuentran con un promedio muy bajo del consumo real o con una tarifa que no le corresponde y sus medidores están dañados o parados.

Por otra parte, los clientes al momento de formalizar un reclamo ante la empresa, se debe entregar un documento que avale dicho reclamo, de esta manera se llevaría un control de reclamo y el cliente con una base legal en manos.

3.3 Análisis del Procedimiento para la Liquidación por Morosidad (con Retiro y sin Retiro del Medidor)

En los casos de liquidación por morosidad, se pudo observar que son más frecuentes en comercios que en hogares, ya que muchas veces los comerciantes cierran sus puertas, bien por mudanza o quiebra, donde la empresa ya no puede recuperar la deuda y se ve en la necesidad de liquidar el punto para que no siga facturando y la morosidad siga aumentando.

Se realiza una inspección, se corta el servicio eléctrico y se determina si se retira el medidor o se deja instalado, siempre y cuando el dueño del local, empresa o vivienda se compromete en cancelar la deuda. Estos casos son supervisados por el jefe de oficina, ya que se tiene que negociar la deuda con el cliente y su recuperación puede contribuir al logro de las metas de recaudación establecidas por la empresa.

Una vez confirmada la liquidación el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), el punto queda disponible para otro contrato siempre y cuando ya no posea deuda, de lo contrario no se podrá realizar mas contrato en ese punto.

En cuanto, al procedimiento para liquidar puntos morosos, el asistente administrativo no debe esperar mensualmente revisar los históricos de consumo, para ver el estado de los clientes, esto no depura completamente la cartera morosa que posee la oficina, se debe emitir un reporte de clientes morosos que el mismo sistema lo tiene, una vez obtenida la información se diligencian dichos puntos, con el propósito de negociar la deuda con el cliente, en caso de no llegar a ningún acuerdo, se procede a liquidar el punto y se deja o se retira el medidor de acuerdo a la situación. Se ha venido liquidando clientes morosos de una forma lenta, lo que ha originado un incremento en la cartera morosa, además que existen clientes que fueron liquidados sin suspenderle el servicio y actualmente se encuentran con energía y no poseen contrato.

3.4 Análisis del Procedimiento para la Solicitud de Nuevos Contratos de Servicios.

En este procedimiento se evidencio, que no se cumplen las normas establecidas por la empresa, ya que una vez que se solicita un contrato de servicio, no son analizados los datos del cliente y no se verifica si no posee deuda en otros puntos, ya que han ocurrido casos que el cliente aun teniendo deudas en otros puntos le realizan un nuevo contrato.

Se debe poner en práctica las normas establecidas, a la hora de elaborar un contrato de servicio, ya que esto permitirá que los clientes no posean otros contratos con deudas pendientes.

También se dan casos donde el cliente cancela toda la deuda, para contraer un contrato a su nombre, es decir actualizar sus datos personales.

Esta solicitud es completamente gratis, el cliente solo debe comprar el cable a utilizar y la empresa lo instala con su respectivo medidor, si lo hay, de lo contrario el contrato será modo 5, es decir promediado.

Es de gran importancia que a este procedimiento se le haga seguimiento, ya que hay contratos que tienen dos o tres meses que han sido enviados y el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), y no lo ha aceptado, lo que trae como consecuencias, pérdidas a la empresa, sin embargo, se ha descuidado este paso.

3.5 Análisis del Procedimiento en la Facturación por Ciclo

Se demostró que la facturación por ciclo es un proceso donde el área de facturación envía documentos de un determinado ciclo al Centro Computarizado de Facturación Oriental (**CCFO**), con el propósito de que éste los verifique y realice los ajustes necesarios a las solicitudes hechas por un cliente.

Este procedimiento, es uno de los que mejor se ejecuta en el área de facturación, debido principalmente, a que no se puede dejar de enviar un ciclo determinado en la fecha correspondiente, lo que generaría un retraso de facturación a los clientes así como de los requerimientos hechos por los mismos.

La facturación por ciclo es sencillo de ejecutar, en lo que respecta a el envío de lecturas, ya que no es extenso, porque el mismo se transmite mediante un sistema de informática establecido por la empresa, sin embargo, existen peticiones que se realizan de forma manual, lo que en oportunidades debe tomarse en cuenta que las mismas se envíen de manera correctas, esto debido a que los formularios que se elaboran, específicamente el SUS-22 cuentan con un número de casillas que al momento de su elaboración no son llenadas, lo que genera que el analista comercial incurra en errores, es decir, que suministre alguna información equivocada cuando esté elaborando dicho formulario; mayormente las equivocaciones que se comenten son: N° de medidor no coincide con el descrito en el SUS-6, datos de identificación del punto de entrega (nombre del cliente, cedula, dirección) no son iguales, la solicitud no coincide con lo descrito en el SUS-6. Todo esto contribuye a que los requerimientos sean

rechazados por el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO) y por ende:

- Retraso en la rectificación de facturas.
- El punto de entrega se continúa facturando con el mismo promedio de consumo, tarifa, servicio, multiplicador, etc.
- Pérdida de credibilidad por parte de los clientes.

Es importante señalar que las lecturas y los requerimientos hechos de forma manual por el área de facturación ante el CCFO, tardan en llegar en un lapso de treinta (30) días, lo que genera malestar e inquietud en los clientes y si la transacción es rechazada, el descontento es mayor, debido a que se retrasa aún más la solicitud. Igualmente, cuando los documentos son recibidos (reportes de fiscalía, listados de facturas normales y anormales, transacciones aceptadas y rechazadas, facturas de electricidad y otros servicios. Esta última debe ser discriminada por ruta y cuenta para que los lectores-notificadores la entreguen a los clientes, si el asistente no verifica de manera exhaustiva y detallada todos estos reportes, pueden ocurrir las siguientes consecuencias:

- Los clientes con problemas de créditos, no se les rectifique sus facturas.
- Si las facturas de electricidad y otros servicios no son discriminadas correctamente, las mismas son entregadas a clientes que no les corresponde realmente, produciendo malestar en éstos y por supuesto reclamos.
- Si el listado de medidores a retirar no coincide con el número enviado al CCFO, los puntos de entrega continúan activos.

- En caso de que se entregue una factura de electricidad y otros servicios a un cliente, facturada por un negativo o crédito, sin ser rectificadas ocasionaría fuertes reclamos.

Sin embargo, se pudo observar que este procedimiento, no se cumple a cabalidad debido a que, se incumple la llegada de la recepción del ciclo, ya que el Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), no envía los reportes y la facturación, para que los mismos sean cargados al sistema y las facturas entregadas a tiempo, ocasionando malestar a los clientes y atraso en la oficina.

3.6 Análisis de los Procedimientos de Emisión de Facturas por Taquilla

Mediante la emisión de facturas por taquilla se demostró, que permite rectificar o ajustar cualquier anomalía en un punto de entrega, ya sea por error en lectura, anomalía del contador y fraude (medidor parado, medidor directo y violaciones a los sellos del contador). Así mismo, con éste procedimiento el área de facturación realiza actividades que son poco usuales, dentro de ellas tenemos: la venta provisional de energía eléctrica, la recuperación de energía eléctrica y la rectificación de facturas.

La mayor parte de las emisiones de facturas por taquilla, se realizan por la rectificación de error en la toma de lecturas, debido a que los lectores-notificadores en oportunidades, no toman las lecturas de manera correcta, lo que genera rectificar una factura por un crédito (lectura mayor a lo que promediamente consume el cliente) o negativo (consumo menor a lo que promediamente consume el cliente), así mismo el periodo para ser rectificado

una factura por tal situación requiere de la aceptación y tiempo del Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO). Todo esto genera retrasos en la operación y malestar en los clientes, debido a que no se les soluciona sus requerimientos en la brevedad posible. No obstante, en oportunidades existen clientes con prioridad que se les rectifican facturas al momento del reclamo, lo que contribuye al incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa.

El procedimiento de la emisión de facturas por taquilla, no es tan eficiente, debido al tiempo que se toman para dar respuestas a las transacciones, especialmente la venta provisional de energía eléctrica. En este tipo de servicio el procedimiento es extenso, especialmente porque se elabora un formulario SUS 22 que es muy complicado, a parte de que el formulario no es el más apropiado, ya que cuentan con números de casillas que no son llenadas al momento de su elaboración, lo que puede acarrear errores al momento de su elaboración. Así mismo éstos servicios a pesar de ser especial para los clientes, se realiza escasamente. Primero por que los clientes deben estar solventes por lo menos con seis (6) meses de pago para poder realizar el contrato, es decir que no deben estar morosos. En segundo lugar los clientes no aceptan las condiciones hechas por la oficina comercial, debido a que el consumo promedio no les conviene, el monto a pagar es muy elevado y las tarifas en caso de cualquier momento de sufrir modificaciones pueden elevar el pago. Por estas razones es que estos servicios no son muy solicitados por los clientes.

Otro punto importante dentro de este procedimiento es la energía no facturada (por irregularidad o anomalía), esta situación es uno de los mayores problemas que tiene la Oficina Comercial Casanay, ya que son innumerables las personas (naturales y jurídicas), que se benefician del

servicio eléctrico sin pagar, dentro de las Irregularidades o anomalías que más se presentan son:

- Conexiones no autorizadas.
- Puntos de entregas no adecuados.
- Medidores directos, es decir, la corriente es proveniente del poste o en su defecto el medidor esta dañado.
- Medidores parados.
- Puntos de entregas activos, aun cuando su servicio ha sido cortado.

Cuando la rectificación de las facturas no son modificadas correctamente, específicamente por: error en lectura y energía no facturada (por irregularidad o anomalía), ocasiona consecuencia tales como:

- No se cumple a cabalidad los procedimientos de la rectificación de factura.
- Desmejora los indicadores de gestión global de la empresa, tales como: perdidas de energía y calidad de atención al cliente.
- No se actualizan las lecturas; lo que permite que no se facture el consumo real del cliente.
- Las anomalías se incrementan.
- Se incrementa la morosidad de manera ficticia al no elaborarse el **SUS-16**, por energía no facturada.
- Se incrementa la pérdida de energía

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Oficina Comercial Casanay de la Empresa CADAPE, no cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por la empresa, ocasionando retrasos en sus actividades financieras.
- Es importante señalar que la Oficina Comercial Casanay, incurre en desviaciones en sus planes y programas establecidos.
- Gran parte de las actividades que se realizan en la Oficina Comercial Casanay, son ejecutadas por el área de facturación, cuestión que genera atraso en las diferentes peticiones hechas por los clientes, creando malestar en ellos.
- Los lectores-notificadores, no realizan la toma de lectura en todos los puntos de entregas que se les asignan, debido a que no son supervisados, lo que contribuye al incremento en la cantidad de lecturas promediadas.
- Los lectores-notificadores cuando ingresan a la empresa no son adiestrados para realizar la labor de la lectura de medidores, lo que genera, que al momento de ejecutar el trabajo se cometan errores, tales como:
 - .- Lecturas menores a las promediadas (Negativos).
 - .- Lecturas mayores a las promediadas (Créditos).
- Los lectores-notificadores en ocasiones no reportan las irregularidades o anomalías en los puntos de entrega perjudicando seriamente la eficiencia

de la empresa, así como la prestación de un mejor servicio, ya que generan:

- .- Grandes pérdidas a la empresa CADAFE, tanto financieras como de energía.
 - .- Por el hurto indiscriminado de energía, las subestaciones constantemente tienden a disparar sus circuitos, ya que la carga eléctrica es cuantiosa.
-
- Debido a la cantidad de funciones que ejecuta el área de facturación, al momento de realizar la preparación y despacho del ciclo, este se envía con enmiendas al Centro Computarizado de Facturación Oriental (CCFO), lo que acarrea múltiples rechazos y por ende retrasos en la rectificación de facturas.
 - El área de facturación hace uso de un gran número de formularios en el desarrollo de sus actividades, de los cuales muchos de ellos contienen espacios que no son llenados al momento de ser procesados, esto ocasiona dificultades a la hora de actualizar los datos del cliente, debido a que se cometen errores.
 - La División Comercial, no supervisa constantemente el desempeño del personal de la Oficina Comercial Casanay y específicamente a los lectores-notificadores.
 - Los reclamos por parte de los clientes, ante el área de facturación son numerosos por diferentes situaciones, los cuales no son solucionados de manera inmediata, ya que las facturas que exceden de 7001 Kwh, son enviadas a la Div. Comercial y ahí pasan mucho tiempo para buscar la solución, incluso existen reclamos desde el año 1999.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones señaladas anteriormente, se proponen una serie de recomendaciones las cuales podrán ayudar un mejor funcionamiento de las actividades que lleva a cabo, el área de facturación de la Oficina Comercial Casanay:

- Para la evolución y mejor desenvolvimiento de las actividades que realiza el área de facturación, es indispensable que se verifiquen el cumplimiento de los procedimientos que este ejecuta, para así obtener un desempeño laboral exitoso.

- Dentro de las actividades que se realizan en la Oficina Comercial Casanay, específicamente en el área de facturación, corresponden al área de atención al usuario, donde se debe crear un cargo para esta área que se encargue de los reclamos y realizar los contratos de servicios, con el objetivo agilizar los procedimientos y ser más eficientes en sus funciones.

- Se hace necesario que la empresa CADAPE haga uso de su personal o de una firma especializada para supervisar de manera constante la labor de los lectores-notificadores especialmente sobre las lecturas de los medidores, ya que de esta depende:
 - .- La calidad de la facturación.
 - .- Minimizar las facturas anormales (negativo y crédito).

- Se deben utilizar formularios que sean más específicos, con el propósito de ser menos engorrosos los procedimientos y cometer menos errores al momento de su elaboración.

- El área de facturación debe realizar una depuración de todos los clientes, con el propósito de determinar cuales son los que tienen anomalías e irregularidades, con el objetivo de incorporarlos a la facturación normal y evitar grandes pérdidas, tanto de energía como financiera.

- Para que existan un buen desempeño de las funciones que ejecutan cualquier personal de una organización, es necesario que se realice un adiestramiento antes de ingresar a la empresa, para que al momento de realizar y ejecutar las actividades sean más eficientes. Por ello se hace necesario que a los lectores-notificadores antes de ingresar a la empresa se les haga un adiestramiento para que realice un trabajo transparente y preciso, lo que contribuye a:
 - .- Minimizar los reclamos.
 - .- Obtener un mayor ingreso.
 - .- Optimizar la productividad de la empresa.

- Para evitar el aumento de fraudes, energía sin facturar y el descontrol de clientes fraudulentos, es indispensable que se supervise a los lectores notificadores, para comprobar que los mismos han ejecutado el trabajo correctamente en el punto de entrega.

Unas de las formas de verificar que el trabajo se ha ejecutado es que: el cliente firme y coloque su cédula en la orden de revisión del punto de entrega (SUS-6), cuestión que en oportunidades no se hacen, alterando los procedimientos establecido por la empresa CADAFFE.

- La División Comercial, como unidad jerárquica inmediata de la Oficina Comercial Casanay, debe supervisar periódicamente (dos veces al mes) a este ente, a fin de mejorar el trabajo y corregir las fallas que allí se encuentran. Así mismo, exigir que se cumplan los procedimientos respectivos.

- La Empresa CADAPE debe incentivar a través de campañas publicitarias a que los clientes realicen el pago de sus facturas y de esta forma bajar la cartera morosa que posee.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACOMETIDA:

Es la conexión entre las instalaciones de distribución de la compañía y el Punto de Entrega.

ANOMALÍA:

Es todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al usuario, que origina una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica.

CICLO:

Código establecido a los diferentes grupos de entrega ubicados en un área geográfica determinada.

CLIENTE:

Es aquella persona natural o jurídica, a cuya cuenta se entrega el servicio de electricidad del cual es responsable, con base al contrato suscrito con la empresa y de acuerdo con las normas establecidas en reglamento de servicio vigente.

CONSUMO:

Es la cantidad de energía eléctrica registrada y facturada en un punto de entrega durante un determinado periodo.

CONTRATO:

Es el documento por el cual se establecen las obligaciones entre la compañía y el suscriptor.

CUENTA:

Es el código compuesto por cuatros (4) dígitos que identifican el punto de entrega y mantiene una secuencia correlativa dentro de cada ruta.

ENERGÍA ELÉCTRICA:

Es la potencia eléctrica producida, transmitida o consumida en un periodo de tiempo. Se mide y se expresa en Kilovatios hora (Kwh.), Megavatio hora (Mwh), Giga vatio hora (GW) o Teravatio hora(Twh).

ENERGÍA NO FACTURADA:

Energía o potencia eléctrica consumida no facturada en su oportunidad. Tales como: consumo mediante conexiones no autorizadas, facturación promediada por debajo del consumo real, puntos de entrega no adecuados y medidores dañados, entre otros.

FACTURA:

Es la demostración del consumo de energía eléctrica y/o demanda facturada, durante un periodo determinado y con base al precio establecido en la gaceta oficial correspondiente.

FACTURACIÓN:

Es la determinación del monto a pagar por el cliente con base al consumo del periodo, emitiendo la factura y realizando la presentación al cliente.

INACTIVO:

Se define como aquel punto de entrega que ha sido liquidado sin retiro del contador.

IRREGULARIDAD:

Es toda alteración al equipo de medición, sus accesorios o acometidas originadas por la manipulación de terceros, produciendo el incorrecto de los consumos de energía y demanda, consumos en el servicio, así como

también la toma ilegales o los cambios en el uso del servicio que impliquen la aplicación de tarifas diferentes,

LECTOR:

Es la persona designada por la empresa para la toma de lecturas de los contadores instalados por esta, con la finalidad de efectuar la facturación respectiva.

LECTURA:

Es la anotación numérica en KWH, KW y KVA registrados en un contador de energía. Acción que realiza el lector o encargado de tomar la lectura con el propósito de registrar el consumo que presenta el contador de energía.

LIQUIDACIÓN:

Es la desactivación del punto de entrega del registro de clientes activos. Puede ser por morosidad, a petición del cliente y liquidación final.

PUNTO DE ENTREGA:

Es aquel en el cual las compañías entregan al suscriptor la electricidad que va a utilizar y es el punto donde el sistema de la compañía queda conectado a las instalaciones del cliente.

REFERENCIA:

Conjuntos de códigos numéricos establecidos para identificar cada uno de los puntos de entrega. Esta compuesta por: ciclo, código de la oficina, ruta y cuenta.

RUTA:

Es un código compuesto por tres (3) dígitos que representan el conjunto de puntos de entrega que mantienen una secuencia correlativa dentro de cada ciclo, correspondiendo el primer dígito al ciclo de facturación respectivo.

SERVICIO:

Se refiere al servicio eléctrico y es la clasificación del servicio de electricidad que presenta la empresa de acuerdo al uso que requiera el cliente en bases a las normas establecidas en el Reglamento de servicio.

TARIFA:

Es la estructura de precios y condiciones establecidos por el organismo competente para determinar el importe que pagara el cliente o usuario por el consumo de energía eléctrica.

USUARIO:

Personal natural o jurídico que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un contrato de servicio o como receptor directo del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

CADAFE. Manual de Atención de Quejas y reclamos. Caracas. Año 2000

CADAFE. Manual de Facturación Tomo II. Caracas Año 1998

CADAFE. Manual de Facturación de las Oficinas Comerciales. Caracas
Año 2001

CADAFE. Manual de Inducción de ELEORIENTE. Caracas Año 2002

CADAFE. Manual de Importancia del Proceso de Los Documentos Para el Sistema de Facturación. Caracas Año 1991.

CADAFE. Manual de Organización de ELEORIENTE. Cumaná año 2003.

CADAFE. Manual de los Procedimientos de Orden de Revisión del Punto de Entrega. Caracas Año 2000.

Caldoso Félix. Guía para elaborar una tesis. Ediciones MacGrewill. Medico 1995.

Rincones Estela. Análisis de posprocedimientos administrativos de la Oficina Comercial Casanay. ELEORIENTE C.A. 1996

Sabino Carlos. Guía para la elaboración y redacción de una tesis. U.C.V. Ediciones de la biblioteca. Caracas Venezuela.

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	FACTURACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN 1 – ZONA SUCRE
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Carlos Andrés Villafañe C.	CVLAC	11..827.923
	e-mail	CV_11827923@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

CADAFE, CENTRO DE FACTURACION, SUS6, SUS16 SUS3 Y SUS13.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Administrativas.	ADMINISTRACION

Resumen (abstract):

RESUMEN

Toda empresa para mantenerse dentro del mercado en el cual se desenvuelve, debe obtener ingresos que permitan planificar e invertir en programas que conlleven a un mayor éxito. CADAFE no escapa de esa realidad empresarial, ésta empresa, dentro de su estructura organizacional, cuenta con Oficinas Comerciales; las cuales son los entes encargados de realizar actividades como: atender los requerimientos de los cliente, recaudar los ingresos estimados por la empresa y facturar el consumo de energía eléctricas de manera justa a los diferentes clientes con que cuenta la empresa, ésta última actividad es primordial entre todas, ya que de ella depende en gran medida; minimizar los reclamos y quejas ya sea por; facturación anormal o por cualquier otro tipo de petición, así como alcanzar la recaudación propuesta. Cabe destacar que en estas Oficinas Comerciales existen procedimientos que hay que cumplir. Para ello se abarcara los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en el Área de Facturación de la Oficina Comercial Casanay. Para desarrollarlos, se realizaron entrevistas al asesor laboral, al personal que labora en el Área de Facturación y por último se logro la participación directa sobre la ejecución de las actividades de facturación. En tal sentido, se determinó, que dentro de la empresa, a pesar de que existen procedimientos que regulan las actividades de las Oficinas Comerciales, los mismos no se llevan a cabo correctamente, primero; porque no se actualizan, lo que permite que el personal encargado la ejecutan a su manera y segundo, los lectores-notificadores, no acuden a todos los puntos de entrega, esto contribuye a un mayor número de lecturas promediadas, lecturas anormales y por ende un mayor índice de reclamos por parte de los clientes; no se da solución de manera rápida a las peticiones hechas por los cliente lo que genera molestias en los mismos. Todas estas ineficiencias mencionadas anteriormente no permiten el buen desempeño de la Oficina Comercial Casanay.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Odaviles Salazar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2010	07	31

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS_CV.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial : _____ (Opcional)

Temporal: (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado

Área de Estudio:

Administración


Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:


Universidad de Oriente

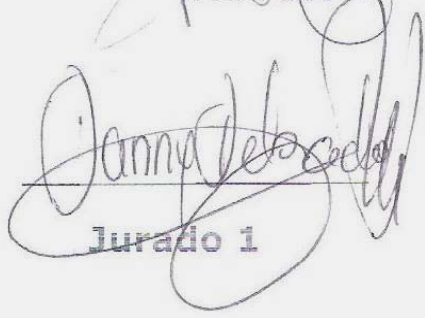
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5


Derechos:

Yo, CARLOS VILLAFANE, titular de la C.I: 11.827.923 autor del presente trabajo de grado titulado FACTURACION EN LA OFICINA COMERCIAL CASANAY DE LA EMPRESA CADAFE REGION 1 – ZONA SUCRE Autorizo a la Universidad de Oriente a Difundir con fines educativos la dicho trabajo.


CARLOS A. VILLAFANE C.
AUTOR


Asesor


Jurado 1


Jurado 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TRABAJOS DE ASCENSOS:


POR LA COMISION DE TESIS

