



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL**

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACION DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.**

**AUTOR:** María J. Evans N.

**TUTOR INDUSTRIAL:** Ing. Liliangel Barrios

**TUTOR ACADÉMICO:** MSc. Ing. Iván Turmero

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito principal la detección de las deficiencias presentes en los procesos de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de Corpoelec- Edelca, Puerto Ordaz; tomando como base de estudio los factores influyentes en la documentación de los procesos de la coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado. La investigación es de campo, evaluativa, descriptiva y aplicada, ya que permitió escribir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición, procesos actuales y resultados obtenidos; así como también la recomendación de las acciones correctivas que se deben aplicar posteriormente para el mejoramiento de dichos procesos. Para la recolección de datos, se hizo necesaria la aplicación de las preguntas establecidas por la OIT, a través del cual se obtuvo como resultado que las principales causas influyentes en la problemática actual se deben a la coordinación de los procesos realizados, además de las múltiples solicitudes de factibilidad realizadas por los usuarios, y el manejo del Sistema OPEN. Dichos factores fueron aplicados más en detalles mediante la utilización de herramientas de calidad para el análisis de problemas tales como el Diagrama Causa-Efecto. Igualmente, mediante la técnica de observación directa, se apreció y describió la situación actual existente y se construyó la matriz FODA del proceso, señalando las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades presentes. Las causas encontradas influyen significativamente en los procesos, por lo que se recomienda implementar Flujogramas de los procesos realizados en dicha coordinación.

**PALABRAS CLAVES:** Deficiencia, documentación, procesos, flujogramas.

## **INTRODUCCIÓN.**

La gerencia por procesos es hoy en día uno de los conceptos administrativos más relevantes dentro de las organizaciones, pues en la medida que éstos sean gerenciados acertadamente, los resultados serán directamente proporcionales a dicha gestión.

Dirigir y controlar los procesos de acuerdo a los requisitos establecidos para los productos, servicios, procesos y materias primas son garantía de lograr las metas que diariamente se fijan las organizaciones.

La razón de ser de toda empresa desde la perspectiva financiera es la de incrementar su valor para beneficio de sus dueños o accionistas. Lo anterior se logra si se satisfacen y exceden las necesidades de sus clientes ofreciéndoles productos y/o servicios con calidad, oportunidad, seguridad, en contraste de otros similares ofrecidos por la competencia. Ser capaces de identificar el mercado objetivo e incorporar a sus productos y servicios elementos diferenciadores son los retos que las organizaciones deben superar en un mercado globalizado, con países que cada vez establecen más tratados y políticas para facilitar el libre comercio entre sus empresas.

Los procesos de las empresas tienen mayores posibilidades de optimizarse, y mucho más cuando se cuenta con instrumentos para el progreso y mejoramiento continuo. Con la mejora de los procesos se busca el descubrimiento de deficiencias para ir en la búsqueda de la manera más óptima de realizar las actividades laborales.

Por ende, se planteó realizar la Documentación de los Procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz.

La importancia reside debido a que esta Coordinación no cuenta actualmente con un Flujograma de Procesos, que indique que labor y acción deben realizar los trabajadores de la misma, a la hora de atender a un Cliente. Esto le garantizará una mejor organización y un mejor desempeño al realizar su trabajo, y además le permitirá cubrir las necesidades que este requiera.

Para el estudio de la problemática actual se utilizó las técnicas de recolección de datos: observación directa y la aplicación del instrumento cuestionario, posteriormente, una vez obtenidos los resultados, se emplearán el Análisis FODA para detallar más la situación evidenciada. Finalmente, se propone un plan de acción y las recomendaciones que se deben tomar en cuenta para solventar las fallas en el proceso.

Para la presentación de estos resultados y análisis fue necesaria la elaboración del presente informe el cual se estructura de la siguiente manera:

- Capítulo I La Empresa: El cual presenta las generalidades y funcionalidades de la empresa en cuestión, la descripción del área de trabajo y del proceso realizado.
- Capítulo II El Problema: Donde se explica la problemática existente, se formulan los objetivos y la justificación de la investigación.
- Capítulo III Marco de Referencia: Contiene los aspectos teóricos utilizados como herramienta y base del estudio realizado.
- Capítulo IV Marco Metodológico: Se describe la metodología detallando el tipo de investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, y las Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

- Capítulo V Situación Actual: Incluye una breve descripción de la situación actual evidenciada mediante la observación directa.
  
- Capítulo VI Análisis y Resultados: En el cual se detallan los resultados y análisis obtenidos.
  
- Conclusiones y Recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1 Reseña Histórica de la Empresa.

La historia de CVG Electrificación del Caroní "EDELCA", se presentará haciendo referencia a los años más importantes, desde su constitución como organismo empresarial hasta los hechos más relevantes que han ocurrido durante su gestión.

- **1946**

Entre las primeras tareas realizadas por la Corporación Venezolana de Fomento (CVF), creada el 29 de Mayo de 1946, figuró el análisis sobre la posibilidad de aprovechar el potencial hidroeléctrico del río Carona.

- **1947**

La CVG firmó contrato con la empresa norteamericana BURNS & ROE, que inició los estudios necesarios para el diseño de un Plan Nacional de Electrificación.

Estos estudios determinaron la conveniencia de aprovechar los saltos inferiores del bajo Caroní mediante la construcción de una central generadora de electricidad para satisfacer la demanda del país.

En esta época el suministro eléctrico en Venezuela era básicamente térmico y

la hidroelectricidad representaba apenas alrededor del 20% de la generación nacional.

- **1953**

Creación de la Comisión de Estudios para la Electrificación del Caroní, adscrita al Ministerio de Fomento.

Esta Comisión inició los estudios y trabajos para la construcción de la primera central hidroeléctrica sobre el río Caroní y mediante el aporte de las firmas "Sr William Halcrow and Partner" y "Kennedy and Donkin" definió un anteproyecto.

- **1955**

Con base en los estudios de factibilidad llevados a cabo en años anteriores, se decidió emprender la construcción de la Central Hidroeléctrica Macagua I.

- **1956**

Se inició la construcción de esta Central como soporte del desarrollo de la industria del hierro y el acero, a través de la naciente Siderúrgica Nacional.

Simultáneamente con la construcción de Macagua I, se iniciaron los primeros estudios relativos al desarrollo integral del Bajo Caroní en el Campamento "Las Babas", 100 kilómetros aguas arriba de Macagua, en el Cañón de Nekuima.

- **1959**

Comenzó a funcionar la primera de las seis unidades generadoras de la

Central Hidroeléctrica Macagua I. La inversión realizada, incluyendo las unidades de fabricación alemana, tipo Francis, tuvo un costo equivalente al 10% del presupuesto nacional de este año. San Félix, Puerto Ordaz y la Siderúrgica Nacional comenzaron a recibir energía eléctrica de esta primera central construida en el río Caroní.

- **1960**

El presidente de la República, el Sr. Rómulo Betancourt, mediante decreto número 430 creó la Corporación Venezolana de Guayana, el 29 de Diciembre de este año, bajo la figura de Instituto Autónomo adscrito a la Presidencia de la República.

Entre los objetivos que le fueron asignados a la CVG destacan:

- Estudiar, desarrollar y organizar el aprovechamiento del potencial hidroeléctrico del río Caroní.
- Promover el desarrollo industrial de la región tanto dentro del sector público como del sector privado.
- Programar el desarrollo integral de la región conforme a las normas y dentro del ámbito del Plan de la Nación.
- Coordinar las actividades que en el campo económico y social ejerzan en la región los distintos organismos oficiales.
- A este organismo se le confirieron las atribuciones que detentaba la Comisión de Estudios para la Electrificación del Caroní, creándose las Divisiones de Operaciones de Centrales Hidroeléctricas y Construcción de Centrales Hidroeléctricas.

- **1961**

La Central Hidroeléctrica Macagua I, inició su funcionamiento a plena capacidad con la puesta en marcha de sus seis unidades, con un total de 360 Megavatios. Ese mismo año comenzaron los estudios de factibilidad para la construcción de la Central Hidroeléctrica de Guri. Tanto los estudios técnicos como económicos le fueron encomendados a la empresa norteamericana Harza Engineering Co. Internacional.

- **1962**

Culminaron los estudios preliminares para la construcción de esta Central Hidroeléctrica.

- **1963**

El 23 de Julio se constituyó formalmente la empresa CVG ELECTRIFICACIÓN DEL CARONÍ, C.A. (CVG EDELCA), de acuerdo con el artículo 31 del Estatuto Orgánico de la Corporación Venezolana de Guayana.

Se le asignó la buena pro al Consorcio Guri, formado por las empresas Káiser Engineering and Constructors Inc., Macco International, Tecon International Inc., Merrit Chapman and Scott Overseas Corp., Construcciones Christian Nielsen y Técnica Constructora. A fines de este año comenzaron los trabajos de construcción de campamentos movimiento de tierra y trazado de las vías de acceso al sitio seleccionado para ejecutar la presa de Guri en el Cañón de Nekuima.

- **1964**

Se desvió el Río Caroní hacia su margen derecha permitiendo el acceso a la

zona de trabajos para ejecutar el Proyecto Guri.

- **1965**

Se efectuó el primer vaciado de concreto de esta Central Hidroeléctrica.

- **1966**

Creación de la empresa sin fines de lucro Cambio de Frecuencia, C.A. - CAFRECA -, que llevó a cabo el Cambio de Frecuencia de 50 a 60 Hz ciclos por segundo en las zonas servidas por la C.A.

La Electricidad de Caracas y Luz Eléctrica de Venezuela para lograr así la unificación de la frecuencia eléctrica en todo el país. Se otorgaron los contratos para la construcción del Sistema de Transmisión a 500.000 voltios.

- **1967**

Realización de la Operación Rescate, dirigida a preservar y conservar con fines ecológicos las especies de animales en peligro de desaparecer producto de la formación del Lago de Guri. Esta Operación, considerada la más grande que se ha efectuado en América, ameritó la colaboración de diversos Organismos y de la etnia Maquiritare.

- **1968**

El 23 de Agosto de este año fue firmado el Contrato de Interconexión, dando origen al Sistema Interconectado Nacional, que integraban las empresas CVG EDELCA - Cadafe y C.A. La Electricidad de Caracas. El 8 de Noviembre el Presidente de la República, Doctor Raúl Leoni, inauguró la Primera Etapa de la Central Hidroeléctrica de Guri.

- **1969**

Comenzó a operar la primera Línea de Transmisión a 500.000 voltios Guri - El Tigre - Santa Teresa, con una longitud de 570 kilómetros, incorporándose Venezuela al grupo de países con Sistemas de Extra Alta Tensión.

- **1974**

El presidente de la República, Señor Carlos Andrés Pérez, confirió por decreto el nombre del ex-Presidente de la República, Raúl Leoni, a la Central Hidroeléctrica de Guri.

- **1975**

Entró en Operación comercial la segunda Línea de Transmisión a 500.000 Voltios Guri - Santa Teresa.

- **1976**

Finalización de las obras civiles de la Primera Etapa de Guri, con diez unidades de generación en la Casa de Máquinas 1.

- **1978**

Firma del Contrato e inicio de ejecución de la Etapa Final de Guri.

- **1979**

Comenzó la construcción de las Líneas a 800.000 voltios Guri - La Horqueta y Guri - La Arenosa.

- **1980**

CVG EDELCA asumió directamente las directrices para guiar el proceso de construcción de la Etapa Final de Guri.

- **1982**

Se firmaron nuevos convenios con las empresas contratistas que se

encargaron de la construcción de las cuatro áreas principales para la ejecución de a Etapa Final de Guri:

- Presa de Concreto y Segunda Casa de Máquinas.
- Excavación del Segundo Canal de Descarga y Operación de la Planta de Agregados.
- Presa de Tierra y Enrocamiento Izquierda.
- Presa de Tierra y Enrocamiento Derecha.

#### **1984**

Entró en operación la primera unidad de la Casa de Máquinas No. 2 Guri - Etapa Final. También entro en funcionamiento de las líneas de transmisión a 800.000 voltios Guri - La Horqueta y Guri - La Horqueta, convirtiéndose Venezuela en el quinto país del mundo con líneas de Ultra Alta Tensión en operación.

- **1985**

Inicio del desvío del río para la construcción de las estructuras principales de la Central Hidroeléctrica Macagua II.

- **1986**

El 8 de Noviembre el Presidente de la República, Doctor Jaime Lusinchi, inauguró la Central Hidroeléctrica Guri, con una capacidad instalada de 10.000.000 de kilovatios. Representa la culminación de un esfuerzo de 23 años de notable acción creadora, convirtiéndose esta Central, por algunos años, en la de mayor capacidad instalada en el mundo.

- **1988**

Inicio de los trabajos de construcción de las estructuras principales de concreto de la Central Macagua II, con dos (2) Casas de máquinas y una Capacidad instalada de 2540 megavatios.

Firma del segundo contrato del Sistema Interconectado Nacional que integran las empresas CVG EDELCA - Cadafe - C.A. La Electricidad de Caracas Enerven.

- **1991**

Entrada en operación comercial de la Segunda Etapa del Sistema de Transmisión a 800.000 voltios.

Febrero 1991, primer desvío del río Caroní en el sitio de las obras de la central Hidroeléctrica Caruachi para permitir la construcción de las estructuras civiles principales.

- **1992**

Entrada en operación de la interconexión eléctrica Venezuela - Colombia a 230.000 voltios por la zona de la Guajira. Puesta en servicio del Aliviadero de Macagua II.

- **1995**

Culminación de las obras Civiles del Proyecto Macagua II. Puesta en servicio de la primera unidad de la Casa de Máquinas III.

- **1996**

Entró en operación la primera unidad de la Casa de Máquinas II.

- **1997**

El 23 de Enero, el Presidente de la República, Doctor Rafael Caldera, inauguró la Central Hidroeléctrica Macagua II y mediante decreto en homenaje al sistema democrático y a la continuidad administrativa, designa a esta obra con la fecha representativa del inicio de la democracia en nuestro país.

- **1998**

Entrada en operación de la última unidad de generación de la Central Hidroeléctrica Macagua.

Entrada en operación comercial de la Línea de Transmisión Yaracuy-Tablazo-Cuatricentenario a 500 Kv

- **1999**

Puesta en servicio comercial las Líneas de Transmisión Palital-El Furrial y San Gerónimo-José a 500 kV. Septiembre 1999, vaciado del millón de metros cúbicos de concreto en la Central Hidroeléctrica Caruachi.

- **2000**

En Enero se comienza a aplicar la separación contable de los negocios de la empresa, siguiendo las instrucciones emanadas del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

En Julio se energiza por primera vez la línea Tablazo - Cuatricentenario N° 2 a 500 mil voltios. En septiembre se completa el vaciado de 1 millón de metros cúbicos de concreto en las obras de construcción del proyecto hidroeléctrico Caruachi.

En Diciembre es energizada por primera vez la línea Macagua - Las Claritas a 500 mil voltios y se inicia el servicio a las poblaciones aledañas.

- **2001**

En Agosto se inauguró el Sistema de Transmisión Macagua – Boa Vista.

Con esta interconexión se pone en servicio la subestación Santa Elena 230/34,5 mil voltios la cual, además de punto de suministro a la localidad brasilera de Villa Pacaraima y Boa Vista.

Permite un suministro de energía a los pobladores de Santa Elena de Uairén en territorio venezolano.

Se dió inicio a las labores de montaje de la primera unidad generadora del proyecto hidroeléctrico Caruachi. Promulgación y publicación en Gaceta Oficial de la reforma a la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico.

- **2002**

En Enero se iniciaron las obras preliminares del proyecto hidroeléctrico Tocomá. Se culminaron los trabajos de concreto en todos los monolitos de las tomas del proyecto hidroeléctrico Caruachi.

Se energizaron las dos líneas El Furríal – Pirital a 115 kV en el oriente del país. Se inicia el cierre de los ductos del aliviadero del proyecto hidroeléctrico Caruachi.

- **2003**

En Abril entra en operación comercial la primera unidad de la Central Hidroeléctrica Caruachi. En Junio reinicia operaciones la unidad número 19, de la Casa de Máquinas II de Guri, luego de su modernización y rehabilitación.

- **2004**

Durante este año continuaron los planes de modernización de la Central Hidroeléctrica Guri, incorporando cuatro Unidades completamente rehabilitadas.

Paralelo a esto, entraron en operación cuatro máquinas generadoras de la Central Hidroeléctrica Caruachi, para un total de ocho unidades generadoras.

En Tocomá se continuaron las excavaciones en la zona del aliviadero y Casa de Máquinas, acumulando un avance en sus obras del ocho por ciento.

Seis récords de generación hidroeléctrica fueron alcanzados de forma progresiva por CVG EDELCA en los meses de marzo, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.

La creación de CVG Telecom, una nueva empresa que tiene como objetivo ofrecer el servicio de transporte a las operadoras de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

Así como la creación de una unidad científico-técnica para el estudio de la producción hidroeléctrica llamada Centro de Investigaciones Aplicadas, se constituyeron como hitos importantes durante la gestión de la Institución en el transcurso del año 2004.

La continuación de los proyectos de expansión en el área de transmisión fue significativa. Los mayores esfuerzos se enfocaron en la zona oriental del país con las obras del proyecto Palital – El Furrial N° 2 a 400 KV, provocando una mejora considerable en el sistema eléctrico de esa región.

- **2005**

CVG EDELCA puso en operación 3 nuevas Unidades Generadoras de Caruachi y culminó la primera fase del Plan de Modernización de Guri.

Durante este año fue aprobado el crédito por 750 millones de dólares para la construcción de la Central Hidroeléctrica Tocoma, cuarto y último proyecto del aprovechamiento del bajo Caroní.

Las Centrales Hidroeléctricas pudieron abrir sus compuertas, gracias a las condiciones hidroclimatológicas que permitieron que el lago de Guri superara la cota de doscientos setenta metros sobre el nivel del mar.

Se culminó el Sistema de Transmisión Palital – El Furrial N° 2 a 400 kv.

Fue certificado el proceso de producción de energía en las plantas hidroeléctricas Guri, Macagua y Caruachi, con la Norma Venezolana Covenin ISO 9001: 2000 y el Laboratorio de Materiales fue acreditado por Sencamer.

- **2006.**

Queda inaugurada la Represa Hidroeléctrica Caruachi.

- **2007.**

En el marco de la reorganización del sector eléctrico nacional, y con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en todo el país, maximizar la eficiencia en el uso de las fuentes primarias de producción de energía, la operación del sistema y redistribuir las cargas y funciones de las actuales operadoras del sector, el Ejecutivo Nacional, a través del Decreto-Ley N° 5.330, de fecha 2 de mayo de 2007, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.736 del 31 de julio de 2007, ordena la creación de la sociedad anónima Corporación Eléctrica Nacional S.A.

En base a este decreto se constituye CORPOELEC una empresa operadora estatal adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo, encargada de la realización de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de potencia y energía eléctrica.

Se encuentra conformada por las siguientes empresas de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica:

- Energía Eléctrica de Venezuela, S.A. (ENELVEN)
- Empresa Nacional de Generación C.A: (ENAGER)
- Compañía de Administración y Fomento Eléctrico S.A. (CADAFE)
- Energía Eléctrica de la Costa Oriental del Lago C.A: (ENELCO)
- Energía Eléctrica de Barquisimeto S.A. (ENELBAR)
- Sistema Eléctrico del Estado Nueva Esparta (SENECA)
- La Electricidad de Caracas (La EDC) y
- Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA)
  
- **2010.**

Se somete a la aprobación de acuerdo a la fusión por absorción de la Corporación Eléctrica Corpoelec, (empresa absorbente) con la empresa Electrificación Caroní, Edelca, (empresa absorbida).

- **2011.**

El 18 de Agosto desaparece jurídicamente la filial Edelca, para dar paso a la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC), empresa Eléctrica Socialista.

## **1.2 La Empresa, Corpoelec.**

CORPOELEC, Empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, influyente y con sentido social.

Este proceso de integración permite fortalecer al sector eléctrico para brindar, al soberano, un servicio de calidad, confiable y eficiente; y dar respuestas, como Empresa Eléctrica Socialista, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el Gobierno Bolivariano.

CORPOELEC se crea, mediante decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, cuando el Presidente de la República, Hugo Rafael Chávez Frías, establece la reorganización del sector eléctrico nacional con el fin de mejorar el servicio en todo el país. En el Artículo 2º del documento se define a CORPOELEC como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica.

Desde que se publicó el decreto de creación de CORPOELEC, todas las empresas del sector: EDELCA, La EDC, ENELVEN, ENELCO, ENELBAR,

CADAFE, GENEVAPCA, ELEBOL, ELEVAl, SENECA, ENAGEN, CALEY, CALIFE Y TURBOVEN, trabajan en sinergia para atender el servicio y avanzar en el proceso de integración para garantizar y facilitar la transición armoniosa del sector.

Ante la creciente demanda y las exigencias del Sistema Eléctrico Nacional, SEN, el Ejecutivo Nacional crea al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica MPPEE, anunció hecho desde el Palacio de Miraflores por el Presidente de la República Hugo Rafael Chávez Frías, el 21 de octubre de 2009.

La información fue publicada en la Gaceta Oficial número 39.294, Decreto 6.991, del miércoles 28 de octubre. En ella se informa que el titular de esta cartera tendrá entre sus funciones ser la máxima autoridad de CORPOELEC.

"Vamos a fortalecer y reimpulsar el sistema eléctrico nacional", enfatizó el máximo líder de la Revolución Bolivariana de Venezuela.

En el decreto 5.330 el ente rector de la política eléctrica era el Ministerio del Poder Popular para la Energía y el Petróleo, MENPET. Ahora CORPOELEC está bajo la tutela del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, MPPEE. El 12 de julio del 2010, en la Gaceta Oficial 39.463, se aprueban las modificaciones a este decreto que enfatiza la necesidad de dar un mayor impulso a la fusión de las filiales de CORPOELEC en una persona jurídica única. Allí se establece el 30 de diciembre de 2011 como la fecha tope para la integración definitiva.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE, La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAl, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas.

En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

Desde la Asamblea Nacional, y bajo el liderazgo de la Comisión Permanente de Energía y Minas, se aprobó, en Primera Discusión, el Proyecto de Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico (LOSSE), instrumento legal que refuerza las líneas del Plan Estratégico del MPPEE, que busca, en un plazo menor a los cinco años, solucionar las deficiencias del SEN y realizar la efectiva reestructuración de CORPOELEC.

En referencia al MPPEE, su titular, Alí Rodríguez Araque, también Presidente de CORPOELEC, ha destacado que, por primera vez en la historia, Venezuela tiene un organismo que centraliza la planificación del sector eléctrico nacional para mejorar la operación del sistema, la calidad del servicio, y maximizar la eficiencia en el uso de las fuentes primarias de producción de energía, en beneficio de todo el país.

“La reestructuración resulta inaplazable” precisó el Ministro Rodríguez Araque. En concordancia con esa afirmación y siguiendo la planificación del MPPEE, el 11 de febrero de 2011 se inicia exitosamente la mudanza de los trabajadores y trabajadoras de Caracas a las distintas sedes operativas de CORPOELEC en El Marqués, San Bernardino, Chuao y El Rosal. Desde ese momento, 3.670 trabajadores de CORPOELEC, Región Capital, laboran, integradamente, desde sus nuevos puestos de trabajo.

Esta experiencia constituye un hito trascendente en el proceso de unificación del sector eléctrico nacional en su avance hacia el cumplimiento de su compromiso

legal de completar.

Para el 31 de diciembre de 2011, con el traspaso definitivo de los activos de todas las empresas eléctricas y su integración total a CORPOELEC, Empresa Eléctrica Socialista, única organización responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la energía eléctrica en Venezuela.

### **1.3 Objetivos de la empresa.**

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa: (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE, La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAl, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas.

En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

### **1.4 Misión de la Empresa.**

Desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, con sentido social y sostenibilidad, en todo el territorio nacional.

A través de la utilización de tecnología de vanguardia en la ejecución de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del Sistema Eléctrico Nacional, integrando a la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos

socialistas, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del país.

### **1.5 Visión de la Empresa.**

Ser una Corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación de servicio público, garante del suministro de energía eléctrica con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera. Con un talento humano capacitado, que promueva la participación de las comunidades organizadas en la gestión de la Corporación, en concordancia con las políticas del Estado para apalancar el desarrollo y el progreso del país, asegurando con ello calidad de vida para todo el pueblo venezolano.

### **1.6 Fines de la Empresa.**

- Generar beneficio económico para los accionistas, incrementando el valor de la empresa.
  
- Lograr la satisfacción de los clientes mediante un servicio de excelente calidad, basado en la gestión sustentable de los recursos, para apoyar el desarrollo del país.

### **1.7 Valores de Empresa.**

- **Respeto:** Trato justo, digno y tolerante, valorando las ideas y acciones de las personas, en armonía con la comunidad, el ambiente y el cumplimiento de las normas, lineamientos y políticas de la Organización.
  
- **Responsabilidad:** Cumplir en forma oportuna, eficiente y con calidad los

deberes y obligaciones, basados en las leyes, normas y procedimientos establecido, con lealtad, mística, ética y profesionalismo para el logro de los objetivos y metas planteadas.

- **Compromiso:** Disposición de los trabajadores y la organización para cumplir los acuerdos, metas, objetivos y lineamientos establecidos con constancia y convicción, apoyando el desarrollo integral de la Nación.
  
- **Honestidad:** Gestionar de manera transparente y sincera los recursos de la empresa, con sentido de equidad y justicia, conforme al ordenamiento jurídico, normas, lineamientos y políticas para generar confianza dentro y fuera de la organización.
  
- **Ética Socialista:** Es un conjunto de principios y valores que orientan y estimulan en el individuo de sensibilidad y conciencia social, comportamientos que lo ayuden y lo guíen en su vida diaria hacia su plena realización personal en función de y en armonía con el logro pleno de los ideales colectivos del socialismo.
  
- **Autocrítica:** Capacidad de distinguir los propios defectos y de, enfrentándolos, proponerse hacer lo mejor posible para que éstos no se sigan repitiendo. Es la capacidad de auto evaluarse y de ser sincero/a con uno mismo, admitiendo que nadie es superior que los demás (salvo Dios) y que todos tenemos errores, por lo que debemos esforzarnos para ser mejores y así, con la autocrítica, se puede ir madurando cada día más.
  
- **Eficiencia:** Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo

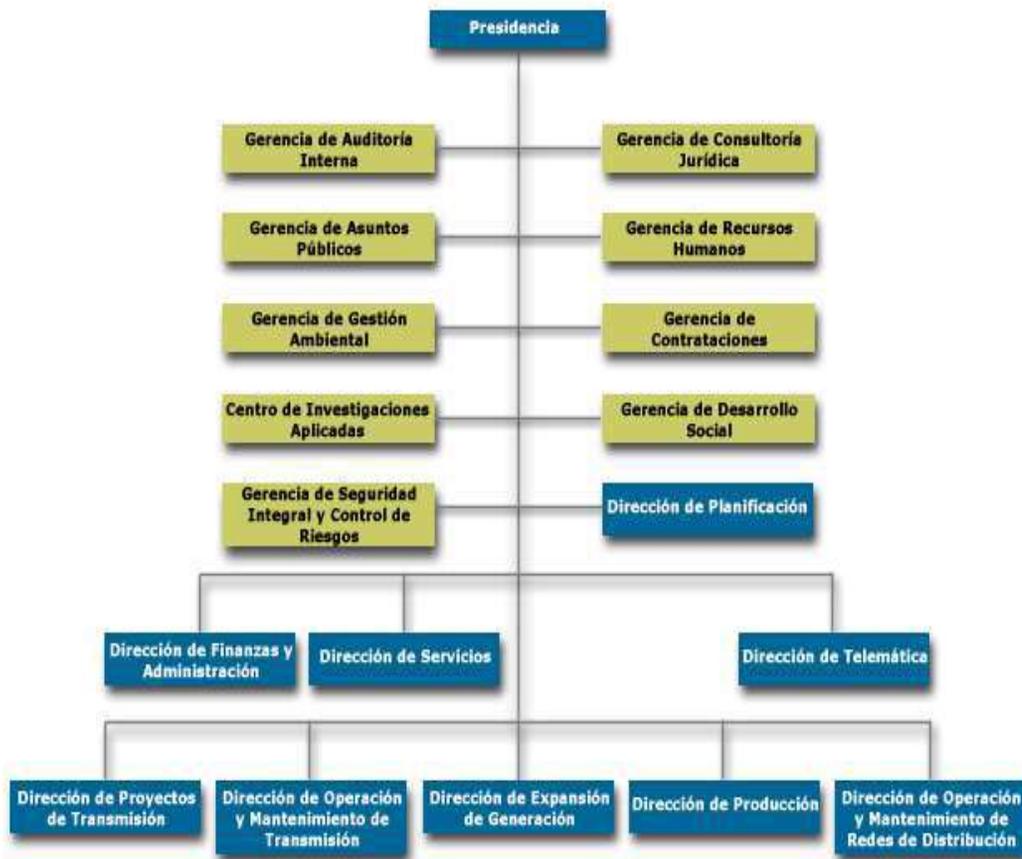
para conseguir un efecto determinado.

### **1.8 Estructura Organizativa de la Empresa.**

CORPOELEC-EDELCA tiene una estructura organizativa de tipo lineal funcional en la cual se representan las distintas unidades organizacionales y sus relaciones. Debido a que sus unidades se desplazan de arriba hacia abajo se considera un organigrama vertical con una jerarquización descendente. Ver figura 1.

De acuerdo a la estructuración la Junta Directiva representa la máxima autoridad de la empresa y la integran: la Presidencia, Asistente de Presidente, Directores Principales, Directores Suplentes, Secretaria, Comisario y Comisario Suplente.

Por otro lado, el comité ejecutivo lo conforman la Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Consultoría Jurídica, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Asuntos Públicos, Centro de Investigaciones Aplicadas, Gerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Licitaciones, Gerencia de Desarrollo Social, Dirección de Planificación, Dirección de Finanzas y Administración, Dirección de Servicios, Dirección de Telemática, Dirección de Proyectos de Transmisión, Dirección de Operación y Mantenimiento de Transmisión, Dirección de Expansión de Generación, Dirección de Producción y Dirección de Redes Regionales.



**Figura 1.** Organigrama de la Empresa CORPOELEC-EDELCA.

Fuente: CORPOELEC-EDELCA (Octubre 2010)

### **1.9 Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado.**

La unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD), fue creada el 18 de Agosto del 2011 debido a la fusión por absorción de Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC) (empresa absorbente) con la empresa Electrificación del Caroní, C.A. EDELCA (empresa absorbida). Cuya función principal sería la recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, modificación de la demanda a contratar (aumento – reducción), cambio de la razón social, cambio de dirección fiscal, gestión de cobranza, conciliación de deudas, compensación de deudas, conexión,

desconexión, mantenimiento de contadores, inspección técnica e indicadores de gestión. Además este se encarga de brindarle al usuario asesoría y asistencia técnica con la finalidad de satisfacer las necesidades que este requiera.

También se encargan de detectar, analizar y solucionar situaciones de fallas y problemas que puedan presentarles al usuario de acuerdo con sus facturas, contadores eléctricos, entre otros, con el objetivo de contribuir a mejorar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos.

La unidad de UADSPD es una organización fundamentada, que cuenta con las siguientes Coordinaciones:

➤ **Coordinación de Usuarios Gubernamentales.**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar. Esta coordinación, atiende usuarios pertenecientes al Sector Público u Organismos Oficiales, sin importar el rango de la demanda contratada ni consumo.

➤ **Coordinación de Usuarios Particulares**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar, cuya demanda y consumo sean mayor a 30 kVA Y 9.000 kWh. Esta coordinación, se encarga de atender a todos los usuarios del Estado Bolívar que abarca sus once (11) municipios, además los municipios: Casacoima (Delta Amacuro), Independencia (Uverito) y Gran Sabana (Santa Elena de Uairen).

➤ **Coordinación de Solicitudes Técnicas**

Se encarga de atender las solicitudes que impliquen inspecciones de los usuarios de todo el Estado Bolívar, recibe y evalúa las solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la atención de las solicitudes técnicas, ejecuta la atención de solicitudes técnicas, controla la gestión de atención solicitudes

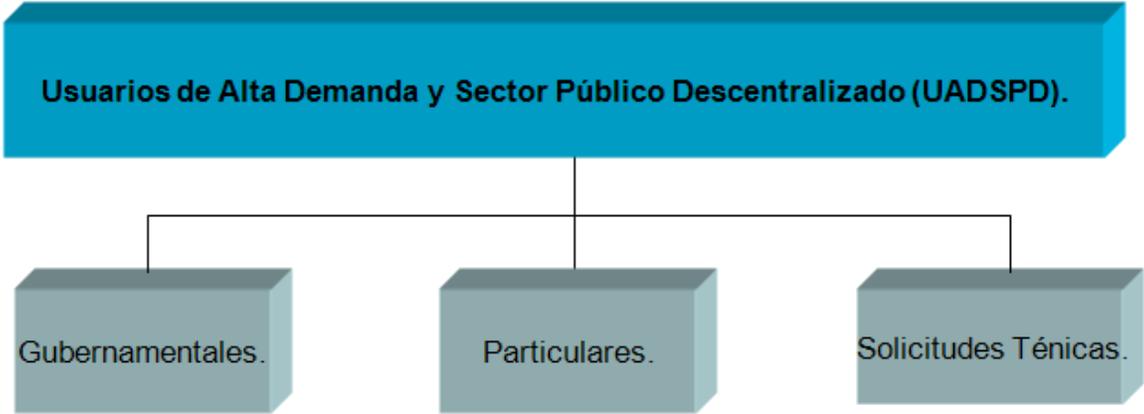
técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, planifica la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, ejecuta la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD y controla la gestión de verificación de los contadores de energía eléctrica.

➤ **Gestión de Cobranza.**

Tiene como objetivo establecer los lineamientos a seguir para la administración de las cuentas por cobrar de la empresa.

Es el responsable del control previo y posterior de las actividades ejecutadas en los procesos de cobranzas y verifica el cumplimiento y la aplicación de las normas e instrucciones internas que las regulan, los hechos que las respaldan y la conveniencia u oportunidad de la ejecución de los mismos. Además verifica el cumplimiento de las cláusulas financieras establecidas en los contratos de prestación de servicio. Realiza seguimiento y mantiene informado mensualmente a los clientes de los aspectos relacionados con sus cuentas. Es la unidad responsable de registrar los datos maestros de los clientes de Corpoelec – Edelca en el sistema de OPEN. Efectúa análisis de las cuentas por cobrar a los clientes con la finalidad de mantener depurada y real, los saldos en el sistema OPEN. Lleva un control de la fecha tope de pago, reflejada en el aviso de corte, para determinar las facturas que se encuentran vencidas, a fin de ejecutar la gestión de cobro y tramitar el corte de suministro de energía eléctrica.

**Organigrama General de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado. Ver Figura 2:**



**Figura 2.** Organigrama de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados de Corpoelec.

Fuente: Elaboración Propia.

# CAPÍTULO II

## EL PROBLEMA

### 2.1 Antecedentes del Problema.

Desde el origen mismo de la especie humana y debido a las necesidades de las personas, la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Podemos identificar las siguientes características de la atención al cliente:

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.** Antes de

diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.

- **Flexibilidad y mejora continua.** Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- **Orientación al trabajo y al cliente.** Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

- **Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.**

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- **Es subjetiva.** Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- **Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.**
- **No es fácilmente modificable.** Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.
  
- **El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.**
- **La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos.** No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea

y necesita.

- **La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos.** Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

Por tal razón Corpoelec-Edelca, como empresa responsable, en su trayectoria ha tratado dentro de los marcos legales brindar al cliente una buena atención y un mejor servicio, de manera que este pueda satisfacer sus necesidades.

**CORPOELEC**, Empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social.

Este proceso de integración permite fortalecer al sector eléctrico para brindar, al soberano, un servicio de calidad, confiable y eficiente; y dar respuestas, como Empresa Eléctrica Socialista, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el Gobierno Bolivariano.

La Coordinación de (UADSPD) de Corpoelec-Edelca tramita la solicitud de factibilidad, modificación de la demanda a contratada (aumento y reducción), modificación de la capacidad instalada, cambio de razón social y gestión de cobranza. Esta unidad ha observado que no posee una estructura de los procesos que este desarrolla, lo cual impide tener definida las actividades de los analistas que ejecutarán la atención a los usuarios y ocasiona retardos en la creación y liberación de dichas solicitudes. Esto con el transcurso del tiempo, ocasiona descontento en los clientes que solicitan el servicio eléctrico, ya que no atienden

las necesidades requeridas en un tiempo determinado.

## **2.2 Planteamiento del problema.**

En la actualidad en nuestro país el auge y desarrollo del conjunto de Leyes y Reglamentos que norman el sector Eléctrico Nacional, tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio del país, maximizar la eficiencia en el uso de las fuentes primarias de producción de energía, redistribuir las cargas y las funciones de la actuales operadoras del sector, ya que se ha creado una reacción en cadena dentro de las empresas del sector.

El nuevo enfoque de la ley orgánica del sistema y servicio eléctrico, tiene por objetivo establecer las disposiciones que regularan el sistema eléctrico y la prestación del servicio eléctrico en el territorio nacional , así como los intercambios internacionales de energía, a través de las actividades de generación, transmisión, despacho del sistema eléctrico, distribución y comercialización en concordancia con el plan desarrollo del sistema eléctrico nacional y el plan de desarrollo económico y social de la nación.

Con la finalidad de garantizar que todas y cada una de las partes de los procesos del sector estén respaldados bajo los requisitos de las leyes y reglamentos correspondientes.

La unidad de (UADSPD) de Corpoelec, es una unidad dependiente de la subcomisionaduría de distribución, comercialización y UREE, que tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir todos los lineamientos direccionados hacia la parte comercial de la ex filial de Edelca.

Debido a la nueva organización de todas las filiales de Corpoelec, desaparece la figura de Edelca (la Gerencia de Comercialización y servicio al cliente y Cobranza), para dar paso al nacimiento de la unidad de Usuario de Alta Demanda y Sector Publico Descentralizados, que se encarga de la atención de usuarios con un rango de Demanda y Consumo de 30 KVA y 9000 Kwh.

Esta unidad se encuentra conformada por (3) Coordinaciones: Coordinación de Usuarios Particulares, Coordinación de Usuarios Gubernamentales, Coordinación de Solicitudes Técnicas.

Al efectuar la propuesta para la documentación de los procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Publico Descentralizados de Corpoelec, la unidad tiene la posibilidad de obtener la organización de sus procesos.

Mejorar la atención a los clientes, tener definidas las actividades de los analistas que ejecutarán la atención de los usuarios, y brindar la oportunidad al personal transferidos de otras unidades, de aprender los procesos con rapidez y eficiencia.

### **2.3 Justificación e Importancia.**

El desarrollo de la presente investigación es de vital importancia ya que sirvió para detectar las deficiencias presentes en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de Corpoelec- Edelca, a fin de establecer las mejoras correspondientes que permitan a los coordinadores y personas involucradas en el proceso, trabajar en línea con los objetivos y necesidades de la organización.

El motivo principal que origina esta investigación es el análisis de los factores que inciden en la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec Edelca.

## **2.4 Alcance**

Con este trabajo de investigación, se obtuvo la documentación de los procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec.

Además de la creación de los flujogramas de procesos para la atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza.

Mediante la realización de estos flujogramas, se aportó información necesaria e indispensable para mejorar las funciones que deberá desempeñar cada organismo de la organización de UADSPD de Corpoelec, para otorgarle suministro eléctrico al usuario de manera más eficiente y efectiva.

## **2.5 Delimitaciones**

La documentación de los procesos, se llevó a cabo en la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec, ubicado en el edificio de la ex-filial EDELCA en la Urbanización Alta Vista piso 7 de Puerto Ordaz – Edo. Bolívar y será aplicado específicamente a la Coordinación de Usuarios Particulares y sus distintas actividades.

## **2.6 Limitaciones**

Para la realización de este proyecto se tomó en cuenta que existen diversos factores que pudiesen afectar la investigación, tales limitaciones son las siguientes:

- La disponibilidad de tiempo que posee el personal de la unidad de UADSPD de Corpoelec.
- La falta de información referente a la unidad de UADSPD por su reciente creación y acoplamiento de las diferentes coordinaciones que antes se encontraban dispersas en otros procesos.
- La falta de interacción y conocimiento amplio del Sistema de Gestión Comercial OPEN, para el uso e introducción de nuevos usuarios en sistema y por ende, su aplicación en los Flujogramas de procesos para la modificación de demanda a contratada (aumento y reducción), modificación de la capacidad instalada, cambio de razón, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza.
- El acceso al Sistema de Gestión Comercial OPEN, ya que, es restringido.

## **2.7 Objetivo General.**

Elaborar la documentación de los procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Publico Descentralizado de Corpoelec.

## **2.8 Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de la capacidad instalada, solicitudes por cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de la Coordinación de (UADSPD).

- Elaborar documentación de los procesos de: Atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de la capacidad instalada, solicitudes por cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza en la Coordinación de (UADSPD) de Corpoelec.
- Formular las estrategias más adecuadas que deben llevarse a cabo a través de un análisis FODA, preguntas establecidas por la OIT, y un Diagrama de Causa-Efecto.
- Validación de la documentación de los procesos de la Coordinación de usuarios de alta demanda y sector público descentralizados de Corpoelec.

## CAPÍTULO III

### MARCO DE REFERENCIA

#### Bases teóricas

El concepto de calidad hoy en día, es aplicado en el ámbito industrial, como el logro de hacer las cosas bien la primera vez. Y se aplica control de calidad sobre las operaciones desde el diseño. Hasta que se obtiene el producto final e inclusive se habla de la calidad en la atención al cliente.

Para esto es necesario basarse en hechos y no dejarse guiar solamente por el sentido común, la experiencia o la audacia.

Entre algunas de las herramientas y técnicas cualitativas y no cuantitativas mas usadas para el análisis y solución de problemas en la siguiente investigación se utilizarán:

#### 3.1 Recolección de Datos

También conocida como: “Hoja de Recogida de Datos”, “Hoja de Registro”, “Verificación” o “Chequeo o Cotejo”.

Es una recolección de datos para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías de un evento o problema que se desee estudiar.

Es importante recalcar que este instrumento se utiliza tanto para la identificación y análisis de problemas como de causas.

Su uso hace fácil la recopilación de datos y su realización de forma que puedan ser usadas fácilmente y ser analizadas automáticamente.

Una vez establecido el fenómeno que se requiere estudiar e identificadas las categorías que lo caracterizan, se registran los datos en una hoja indicando sus principales características observables.

Para realizar la siguiente investigación, fue necesario conocer la definición de algunos términos que están establecidos en la Ley, Norma y Reglamento del servicio eléctrico como son:

**3.2 Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un Contrato de Servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y obligaciones que establece la Ley y su Reglamento.

**3.2.1 Incorporación de nuevos usuarios y aumento de la Capacidad de Suministro:** La distribuidora deberá atender toda nueva solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro de acuerdo con las siguientes modalidades:

a. Si el Punto de Suministro del solicitante estuviera a no más de ciento treinta (130) metros de la red o requiriera una capacidad no mayor a diez (10) kVA, las instalaciones necesarias para su conexión hasta la Acometida en Baja Tensión y el medidor serán por cuenta de La Distribuidora y ésta no podrá hacer cargo alguno o solicitar aportes por este concepto.

b. Si el solicitante estuviera a una distancia superior a ciento treinta (130) metros de la red, o requiriera una capacidad mayor a diez (10) kVA.

La extensión o aumento de capacidad necesaria para la prestación del servicio, se registrará por las siguientes disposiciones:

1. El proyecto, los costos de instalación y de construcción, podrán ser acordados por las partes. En caso contrario, la ejecución del proyecto será responsabilidad

de la parte interesada, siempre que dé cabal cumplimiento a la normativa técnica y de seguridad aplicable a tales instalaciones y se demuestre que los materiales y equipos a utilizar estén en buen estado y sean de lícita procedencia. La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.

2. Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto. Estos costos le deberán ser reintegrados por la Distribuidora al solicitante inicial.

3. En caso que la Distribuidora utilice parte de la nueva obra para reacondicionar su sistema, deberá absorber los costos de la misma en proporción al uso que haga de las instalaciones. Estos costos le deberán ser reintegrados al solicitante inicial por la Distribuidora al valor nuevo de reemplazo.

4. Para el cálculo de los costos de la extensión de la línea se deberán dividir en los siguientes tramos:

Tramo 1: Instalación de Baja Tensión

Tramo 2: Punto de Transformación

Tramo 3: Alimentador de Alta Tensión

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

5. En caso de divergencia entre las partes sobre el monto o la forma de efectuarse el reintegro mencionado, cualquiera de ellas podrá solicitar la intervención del Regulador.

6. Transcurridos diez (10) años de construida la obra con el aporte financiero del Usuario inicial, se dará por extinguida la obligación de reintegro al Usuario inicial.

Cuando la distribuidora esté obligada a reintegrar algún costo al solicitante inicial, ésta tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacerlo efectivo.

**3.2.2 Información al Usuario:** La distribuidora deberá suministrar al usuario información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos. Asimismo, el Usuario tendrá derecho a ser informado y asesorado oportunamente sobre la tarifa más conveniente y los programas de uso eficiente de la energía eléctrica.

**3.2.3 Solicitud de Servicio:** El interesado deberá hacer la solicitud de servicio en las oficinas de La Distribuidora, por medio de los formularios establecidos para tal fin o mediante procesos más sencillos que establezca la misma y anexar la información necesaria. A estos fines se requerirá el documento que acredite la posesión legal del inmueble.

La distribuidora podrá negar la prestación del servicio cuando:

a. Las instalaciones del interesado para recibir el servicio eléctrico no cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el Código Eléctrico Nacional.

b. En caso de usuarios morosos en otro punto de suministro con La Distribuidora.

c. Exista una decisión judicial que impida la prestación del servicio.

d. Exista una deuda derivada de una Irregularidad sobre el inmueble.

**3.2.4 Contrato de Servicio:** La prestación del servicio de electricidad se formalizará con el Contrato de Servicio, el cual deberá estar conforme con las disposiciones previstas en este Reglamento. Se perfeccionará con la entrega del servicio y se hará entrega de un ejemplar del contrato al Usuario.

La distribuidora deberá someter a la aprobación del Regulador el modelo de este Contrato. El Contrato de Servicio contendrá, al menos:

1. Identificación de las partes y el carácter con el cual actúan
2. Tiempo de duración
3. Características del servicio
  - a. Demanda (Usuarios no residenciales)
  - b. Capacidad Instalada (Usuarios no residenciales)
  - c. Tipo y uso del servicio
  - d. Características de la Instalación (Usuarios no residenciales)
  - e. Periodicidad de la facturación
  - f. Dirección e identificación del suministro
4. Categoría tarifaria
5. Lugar de aviso y notificación
6. Responsabilidad de las partes
7. Modalidad y Valor de la Garantía de Pago
8. Causales de resolución del contrato
9. Anexos del contrato

- a. El Reglamento de Servicio
- b. Las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad
- c. Cualquier otro que las partes consideren

**3.2.5 Responsabilidad del titular del contrato de servicio:** El Contrato de Servicio es personal e intransferible, en consecuencia el titular no podrá ceder sus derechos a terceros y es el responsable ante la Distribuidora por las obligaciones derivadas del mismo, de este Reglamento y de las demás normas aplicables, sea o no el receptor del servicio.

**3.2.6 Actualización de datos del usuario:** El Usuario deberá suministrar a La Distribuidora toda la información necesaria para la prestación del servicio, además de informar cualquier cambio sobrevenido a lo contratado, a fin de mantener sus datos actualizados, so pena de seguir siendo el responsable ante La Distribuidora por el uso del servicio.

**3.2.7 Acometida:** Conjunto de conductores y equipos utilizados para la conexión entre la red eléctrica de La Distribuidora y el Punto de Suministro al Usuario.

**3.2.8 Anomalía:** Todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al Usuario, que originan una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica, o la que establezca el Reglamento General de la Ley de Servicio Eléctrico.

**3.2.9 Alta Tensión:** Nivel de tensión mayor o igual que 69 kV.

**3 Baja Tensión:** Nivel de tensión menor o igual que 1 kV.

**3.3.1 Media Tensión:** Nivel de tensión mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

**3.3.2 Capacidad Instalada de La Distribuidora:** Potencia total en kVA que La Distribuidora pone exclusivamente a disposición del Usuario en el punto de suministro.

**3.3.3 Carga Total conectada o Instalada del Usuario:** Suma de la potencia nominal, expresada en kVA, de todos los equipos que se encuentren en el inmueble servido, conectados para el servicio del Usuario.

**3.3.4 Consumo de energía:** Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por La Distribuidora al Usuario en un determinado lapso.

**3.3.5 Punto de suministro:** Lugar físico en el que se encuentra instalado el medidor y donde las Instalaciones Eléctricas del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora. En este punto se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, de guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

**3.3.6 Características del suministro:** El servicio eléctrico se suministrará a las Instalaciones del Usuario y en un punto de suministro conexo a las redes de La Distribuidora, adecuado en capacidad, Frecuencia y Tensión.

**3.3.7 Calidad del servicio:** El Usuario tendrá derecho a recibir el servicio eléctrico de acuerdo con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad, en caso de incumplimiento por parte de La Distribuidora, ésta deberá abonar los créditos correspondientes producto de las sanciones.

**3.3.8 Atención de reclamos:** La Distribuidora está obligada a atender, solucionar y responder los reclamos de los usuarios, en el lapso establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad. Cuando La Distribuidora no considere procedente el reclamo deberá responder al Usuario por escrito motivado, en cuyo caso el Usuario podrá acudir en segunda instancia, dentro de los quince (15) días, contados a partir de la notificación de la decisión de La Distribuidora, ante la autoridad municipal competente y en última instancia, La

parte que no esté conforme con la decisión emitida por la autoridad municipal, podrá acudir ante el Regulador, en tercera instancia, de conformidad con la Ley, su Reglamento y demás normas aplicables.

La Distribuidora deberá llevar un registro indicando la fecha, hora, lugar y motivo del reclamo de cada Usuario e informarle el número de reclamo y fecha prevista para la solución.

**3.3.9 Gran Demanda:** Potencia contratada mayor que 30 kVA.

**3.4 KVA Instalado:** Capacidad de transformación nominal de los transformadores de Media a Baja Tensión conectados a la Red.

**3.4.1 Pequeña Demanda:** Potencia contratada menor o igual que 30 kVA.

**3.4.2 NII:** Número de Identificador de Inmueble.

**3.4.3 NIS:** Número de Indicador de Suministro.

**3.4.4 NIC:** Número de Identificador de Cliente.

**3.4.5 Antigüedad de Saldos:** Es el tiempo que transcurre desde la fecha de vencimiento de la factura hasta el momento en que se cobre la misma en su totalidad.

Algunos términos establecidos en la Norma de Gestión de Cobranza son:

**3.4.6 Convenio de Pago:** Es aquel documento donde se establece el compromiso de pago que tiene el cliente durante la vigencia del convenio firmado entre las partes, en el cual se estipula las condiciones de cancelación de las cuentas por cobrar.

**3.4.7 Cuentas por Cobrar:** Representa el crédito que concede la empresa a sus clientes por la venta de energía eléctrica y servicios varios, realizada a un cliente,

de acuerdo a las condiciones de pago establecidas en los contratos de venta o solicitudes.

**3.4.8 Cuentas por Pagar:** Representan las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros por las adquisiciones de mercancía o servicio, según las condiciones de pago establecidas.

**3.4.9 Datos Maestros de Clientes:** Son todos aquellos datos necesarios para la identificación del cliente en el sistema OPEN, tales como: razón social, domicilio fiscal, número de R.I.F., dirección, nombre de la persona responsable, número telefónico, número de fax, condiciones de crédito y cualquier otro dato maestro para la identificación rápida del cliente.

**3.5 Estado de Cuenta:** Resumen de los movimientos que se remite mensualmente o cuando es requerido por el cliente, donde refleja sus cuentas por pagar correspondiente a un periodo determinado o fecha determinada.

El estado de cuenta. Presenta en detalles las facturas por venta de bienes y servicios, intereses de mora y pagos efectuados por el cliente.

**3.5.1 Factura:** Es el documento a través del cual se describen los conceptos, cantidades y costos de los bienes, materiales o servicios vendidos por Corpoelec-Edelca, de acuerdo a la normativa vigente establecida por el SENIAT.

**3.5.2 Intereses de Mora:** Penalización que surge por incumplimiento de pago dentro de un lapso determinado de la factura o deuda de un cliente.

Los intereses son calculados de acuerdo con lo establecido en las cláusulas de los contratos de prestación de servicio, convenios de pago, resoluciones y/o normativas legal existentes.

**3.5.3 Políticas de Cobranza:** Son todos aquellos procedimientos que utiliza la empresa para gestionar el cobro de las cuentas por cobrar.

**3.5.4 Solicitud de Corte de Servicio:** Comunicación escrita, que realiza de división de Administración Financiera y/o la Dirección de Finanzas y Administración, para los clientes de alto consumo de energía eléctrica.

Y el departamento de Cobranza para los Clientes de bajo Consumo de energía Eléctrica, la cual se envía a las unidades técnicas encargadas de suministrar los servicios, donde se solicita la suspensión del servicio prestado al cliente que se encuentra en situación de mora.

Los términos de solicitud dependerán del tipo de cliente.

**3.5.5 Solicitud de Reconexión de Servicio:** Comunicación escrita, que realiza la división de administración financiera y/o la dirección de finanzas y administración, para los clientes de alto consumo de energía eléctrica y el departamento de cobranza para los clientes de bajo consumo de energía eléctrica, la cual se envía a las unidades técnicas encargadas de prestar los servicios, donde se solicita la Reconexión del servicio al cliente, una vez verificada la cancelación de la deuda vencida y/o establecimiento de un convenio firmado entre las partes. Los términos de la solicitud de Reconexión dependerán del tipo del cliente.

**3.5.6 Factura por Interés de Mora:** Documento comercial mediante el cual Corpoelec-Edelca imputa el monto que deberá cancelar el cliente como penalización por incumplimiento en el pago oportuno de las facturas, su metodología de cálculo está definida en los contratos y disposiciones legales.

Para el análisis del estudio de procesos, se utilizó:

**3.6 Flujograma de Procesos:** Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.

Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor).

El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de: Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

El flujograma, utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos.

Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

**3.6.1 Límites:** Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso:



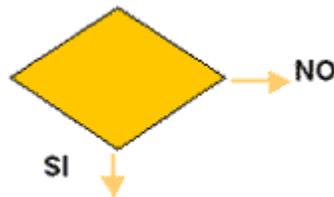
**3.6.2 Operación:** Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registra al interior del rectángulo:



**3.6.3 Documento:** Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda:



**3.6.4 Decisión:** Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real:



**3.6.5 Sentido del flujo:** Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso:



Se usa para entender un proceso e identificar las oportunidades de mejora de la situación actual.

Diseñar un nuevo proceso, incorporando las mejoras (situación deseada). Facilitar la comunicación entre las personas involucradas en el mismo proceso. Divulgar, en forma clara y concisa, informaciones sobre procesos.

### 3.7 Análisis FODA

El nombre de FODA le viene a este práctico y útil mecanismo de análisis de las iniciales de los cuatro conceptos que intervienen en su aplicación.

Es decir:

**F** de Fortalezas

**O** de Oportunidades

**D** de Debilidades

**A** de Amenazas

A su vez, estos conceptos constituyen la traducción de cuatro palabras en inglés con cuyas iniciales se forma la sigla SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De ahí que el análisis FODA se conozca también como “Análisis SWOT”.

La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar los factores de la organización que pueden favorecer (Fortalezas y Debilidades), así como los elementos que pudieran obstaculizar el logro de los objetivos establecidos (Debilidades y Amenazas).

**Borello A. (1993) plantea:**

El análisis FODA, en consecuencia, permite:

Determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.

Concienciar al dueño de la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que deberá afrontar. Permitir explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

### **3.7.1 Definición De Conceptos**

#### **3.7.2 Fortalezas**

Se denomina fortalezas o “puntos fuertes” a aquellas características propias de la empresa que le facilitan o favorecen el logro de los objetivos.

### **3.7.3 Oportunidades**

Se denomina oportunidades a aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían favorecer el logro de los objetivos.

### **3.7.4 Debilidades**

Se denominan debilidades o “puntos débiles” a aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos.

### **3.7.5 Amenazas**

Se denominan amenazas a aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían afectar negativamente las posibilidades de logro de los objetivos.

Si reagrupamos esos conceptos desde la óptica de la empresa, como hemos visto, dos de ellos son internos: FORTALEZAS Y DEBILIDADES, mientras que los otros dos son elementos externos a la empresa: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

Desde este punto de vista, el análisis FODA responde a las siguientes preguntas:

#### **3.7.6 Respecto a la empresa:**

¿Qué puntos fuertes posee la estructura operativa de la empresa que podría facilitar el logro de los objetivos?

¿Qué puntos débiles existen en la organización que podrían convertirse en serios obstáculos para el logro de los objetivos?

### **3.7.7 Respecto al entorno:**

¿Qué situaciones o condiciones existen en el mercado o en el entorno de la empresa que podrían actuar a favor de la empresa en el logro de sus objetivos?

¿Qué situaciones en el entorno podrían representar un peligro u obstáculo externo al logro de los objetivos?

En general, un análisis FODA representa un marco para evaluar la función y operaciones de una organización, con inclusión de sus servicios, actividades y resultados desde el punto de vista de la eficacia (“hacer lo que hay que hacer”) y la eficiencia (“hacer las cosas bien”). Puede revelar que las fortalezas y debilidades de una organización son muy semejantes entre sí.

Es decir, las fortalezas más destacadas de una organización pueden coincidir con sus mayores debilidades.

### **3.8 Diagrama de pescado o Diagrama Causa-Efecto.**

El método consiste en definir la ocurrencia de un evento no deseable o problema, es decir el efecto, como la “cabeza de pescado” y después identificar los factores que contribuyen, es decir las causas, como el “esqueleto del pescado” que sale del hueso posterior de la cabeza. Las causas principales se dividen en cuatro o cinco categorías principales: humanas, maquinas, métodos, materiales, entorno, administración, cada una dividida en subcausas. El proceso continua hasta enumerar todas las causas posibles. Un buen diagrama tendrá varios niveles de huesos y proporcionara la visión global de un problema y de los factores que contribuyen a él. Después, los factores se analizan desde un punto crítico en términos de su contribución probable al problema. Se espera que este proceso tienda a identificar las soluciones potenciales.

### **3.9 Procedimiento para realizar un Estudio de Métodos Según La (OIT).**

#### **I. Seleccionar**

Consiste básicamente en establecer cuál es el problema, caracterizarlo, buscar toda la información mínima necesaria y suficiente relacionada con los hechos, descartar entre la información real y la ficticia, tener presente los diferentes aspectos de referencias de las unidades involucradas, emplear la observación directa para representar los hechos, garantizar la confiabilidad y seguridad de la fuente de información, evaluar los beneficios económicos que traería su solución, su factibilidad y el impacto. Es la etapa más importante del procedimiento.

#### **II. Registrar**

Consiste en la representación gráfica de los hechos tal cual como son y no como aparentan en el paso anterior esto se hace fundamentalmente a través de la observación directa y utilizando como herramienta gráfica los diagramas. Este debe hacerse bajo 2 puntos de vista.

1. Desde el área de puesto de trabajo
2. Desde el taller (específico y general)

Los diagramas son:

- Diagrama de operaciones.
- Diagrama de proceso.
- Diagrama de flujo recorrido.
- Diagrama hombre- máquina.
- Diagrama bimanual.

#### **III. Examen crítico**

Es una etapa que consiste en revisar, cuestionar, poner a prueba, escudriñar la información que se tiene relacionada al problema, esto se hace con espíritu crítico, sin ningún tipo de sesgo, se recomienda revisar la dimensión y alcance de lo que

se quiere hacer, esto con el objetivo de poner a prueba la propuesta evaluando 5 elementos: Propósito, medios, personas, sucesión, lugar.

**Técnicas del interrogatorio:** es el medio para efectuar el examen crítico sometiendo sucesivamente cada actividad a una serie sistemática y progresiva de preguntas como se muestra a continuación:

### **Técnicas del interrogatorio**

#### ➤ **Propósito**

¿Qué se hace?

¿Por qué se hace?

¿Qué otra cosa podría hacerse?

¿Qué debería hacerse?

#### ➤ **Medios**

¿Cómo se hace?

¿Por qué se hace de ese modo?

¿De qué otro modo podría hacerse?

¿Cómo debería hacerse?

#### ➤ **Personas**

¿Quién lo hace?

¿Por qué lo hace esa persona?

¿Qué otra persona podría hacerlo?

¿Quién debería hacerlo?

#### ➤ **Sucesión**

¿Cuándo se hace?

¿Por qué se hace entonces?

¿Cuándo podría hacerse?

¿Cuándo debería hacerse?

### ➤ **Lugar**

¿Dónde se hace?

¿Por qué se hace allí?

¿En qué otro lugar podría hacerse?

¿Dónde debería hacerse?

### **IV. Idear**

En esta etapa se debe buscar la manera y la forma de tener en cuenta las nuevas ideas, los aspectos innovadores, los diferentes puntos de vistas de forma tal que se pueda crear una nueva forma de hacer el trabajo con detalles mejorados; es recomendable que se considere los aspectos anteriores para evaluar la necesidad de alguna modificación o inclusión. Además se debe dar garantía de lo que se está modificando de manera tal de mejorar las condiciones de trabajo.

### **V. Definir**

Abarca las descripciones detallada de los siguientes aspectos; procedimientos a utilizar, disposición del local o el área, ubicación de los equipos y maquinarias, entradas y salidas, característica de los equipos, cantidad, disponibilidad, mantenimiento, materiales: cantidad y calidad; de la calidad definir atributos, variables controles, planes de muestreo, de las instrucciones la orientación de producción y nivel de conocimientos del operario. Definir las variables ambientales más importantes que incide en el proceso (ruido, vibraciones, polvo, temperaturas, ventilación, iluminación, entre otros).

### **VI. Implantar**

La empresa debe buscar la forma de garantizar que todas las propuestas para la creación del nuevo método mejorado se den; es decir, debe planificar y ejecutar aquellas acciones que propendan a garantizar las soluciones propuestas, se debe disponer de los recursos necesarios para su materialización y debe existir la disposición de la gerencia a apoyar la propuesta de forma conjunta con todas las unidades involucradas.

## **VII. Mantener en uso**

Etapa que consiste básicamente en revisar de forma periódica a intervalos regulares el comportamiento, impactos y resultados del método propuesto de forma tal que se puedan detectar aquellas desviaciones que pudieran ser evaluadas para correcciones futuras, cada empresa debe desarrollar sus propios mecanismos y sistema de control que garanticen la efectividad de la propuesta.

Esto redundará en mejoras considerables en: distribución de la planta, ubicación de los locales, área de almacenamiento, condiciones de trabajo y eficiencia general en el uso de los recursos, esto significa que se generaran mayores niveles de productividad, es decir, mayor cantidad de unidades fabricadas por un aprovechamiento mejor de los recursos en la misma unidad de tiempo.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de cualquier investigación se requiere la implementación de una metodología de investigación que permita utilizar las herramientas y técnicas adecuadas a través de las cuales se pueda obtener toda la información necesaria para la evaluación y búsqueda de soluciones al problema presentado.

La selección de la metodología que se usará, es uno de los pasos más importantes y decisivos dentro de la elaboración de una investigación, dado que el camino correcto llevará a obtener los resultados válidos que respondan a los objetivos inicialmente planteados.

Para el desarrollo de esta investigación fue necesaria la aplicación de la siguiente metodología:

#### **4.1 Tipo de Investigación**

El estudio que se llevó a cabo se concibe bajo la modalidad de proyecto factible y se apoya en una investigación de campo, evaluativa, descriptiva y aplicada, ya que permitió escribir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición y procesos actuales de la coordinación de (UADSPD), que funciona en el edificio de la ex-filial EDELCA en la Urbanización Alta Vista piso 7 de Puerto Ordaz – Edo. Bolívar.

**La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2004)**, señala como definición **DE PROYECTO FACTIBLE**: “la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo práctico viable, o una solución posible o una problema, para satisfacer las necesidades de una institución o grupo social” (P.10).

En base a lo antes planteado por el autor se puede considerar como proyecto factible a la investigación que busca una solución viable para resolver un problema.

**4.1.2 Investigación Aplicada.** Tamayo y Tamayo (2001) establece que: “El estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos en circunstancias y características concretas, esta forma de investigación se dirige a la aplicación inmediata y no desarrollos de teorías”. (Pág. 62).

La presente investigación se considera aplicada puesto que, permitió establecer las posibles mejoras en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social y gestión de cobranza de CORPOELEC-EDELCA, para su posterior aplicación.

**4.1.3 Investigación Evaluativa.** Tamayo y Tamayo (2002) define la investigación evaluativa: “Se presenta básicamente como un modelo de aplicación de los métodos de investigación para evaluar la eficiencia de los programas de acción en las ciencias sociales.

El objeto de este tipo de investigación es medir los resultados de un programa en razón de los objetivos propuestos para el mismo, con el fin de tomar decisiones sobre su proyección y programación para un futuro”. (Pág. 57)

Esta investigación fue evaluativa, porque permitió el estudio del proceso actual para conocer cómo se desarrollan los hechos, a fin de evaluar las causas que originaron el problema con lo cual se establecieron las mejoras que pudieran ser incorporadas posteriormente al proceso para que sea más eficiente.

Según el nivel de profundidad y la amplitud del tema a estudiar, la investigación será de tipo descriptiva, ya que expresara características fundamentales,

utilizando criterios que consisten en el análisis e interpretación de la información recolectada. Babbie (2000), expresa que la investigación es descriptiva cuando:

**“ Expresa minuciosamente e interpreta lo que es, esta relacionada a condiciones o conexiones existentes y prácticas que prevalecen en opiniones, punto de vista o actitudes que si mantienen el proceso en marcha, efecto que se siente o tendencias o tendencia que se desarrollan (Pág. 92)”**.

Mientras que Rojas de Narváez (1997) expresa que la investigación es descriptiva cuando permite: **“Describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, la composición o lo procesos de los fenómenos, para presentar una interpretación correcta (Pág. 35)”**.

En definitiva, mediante la investigación descriptiva, se podrá adquirir información de cada una de las Coordinaciones de los procesos de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de Corpoelec-Edelca, especificando paso a paso la manera de cómo se realizan y como se desarrollan los acontecimientos que se dan, tal y como debe ser llevado en esta investigación.

#### **4.1.4 Diseño de la Investigación**

El diseño de Investigación según Tamayo y Tamayo (2000): “Es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis del problema”. (Pág. 70)

De acuerdo a la definición anterior el diseño de investigación es el punto de partida para la obtención de resultados confiables en base a los objetivos establecidos.

**4.1.5 Investigación De Campo.** Balestrini (2001), establece que: “El diseño de campo permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano y posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones”. (Pág. 134)

La presente investigación se desarrolló bajo un estudio de campo porque el investigador estudiara la problemática existente, describiendo sus causas y consecuencias, además los datos que se recolectaran se obtendrán en forma directa de los Coordinadores de (UADSPD) de Corpoelec-Edelca. Para el análisis y recolección de datos se utilizaran técnicas y métodos adecuados que garantizaran la veracidad de la información, con el fin de describir de qué modo se produjo la situación objeto de estudio y los factores que las originaron.

Al mismo tiempo, se permitirá indagar los procesos, comportamientos y actitudes de los individuos, tal como se presentaban efectivamente en las áreas a estudiar en la Coordinación de (UADSPD).

## **4.2 Población y Muestra**

**Balestrini (2001)**, sostiene: “...la población estadísticamente hablando se entiende un finito o infinito conjunto de personas, cosas o elementos que presentan características comunes”. (Pág. 137)

Según lo antes expuesto por el autor la población representa la totalidad del fenómeno a estudiar, sea finito o infinito.

Para la obtención de la información y los datos que permitirán la evaluación de la situación actual del objeto de estudio de la presente investigación, se utilizó una población de dos mil doscientos veintinueve (2229) usuarios, que constituyen la cantidad atendida por Edelca, Cadafe y Elebol (Usuarios Especiales).

Una vez definido el universo de trabajo, y la posibilidad de realizar la recolección de datos sobre la unidad identificada de la población, se plantea el concepto de muestra de trabajo.

**4.2.1 Muestra.** Balestrini (2001), la define: “Es una parte de la población, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. (Pág. 141)

La muestra que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación fue un total de doscientos cuarenta y tres (243) usuarios que constituyen los usuarios particulares atendidos por la Coordinación de UADSPD

### **4.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

**Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P.,** señala que: “Las técnicas de recolección de datos implican seleccionar un instrumento de medición, aplicar este instrumento de medición y preparar las mediciones obtenidas”. (Pág. 141)

En base a la definición anterior las técnicas de recolección de datos incluyen la selección del instrumento de recolección de datos su aplicación y análisis de los resultados obtenidos.

**Sabino (2002)** establece que: “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (Pág. 143)

En relación a la definición anterior un instrumento de medición se considera las distintas formas de obtener la información.

En la presente investigación se hizo necesaria la aplicación de las preguntas establecidas por la OIT, además de un diagrama de Causa-Efecto y de los siguientes instrumentos o técnicas de recolección de datos, que se mencionan a continuación:

#### **4.4 Observación Directa:**

Tamayo y Tamayo (2001), en cuanto a la observación directa define: “Es en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (Pág. 97)

De acuerdo a lo anterior, el autor establece que en la observación directa el investigador a través de sus sentidos puede obtener la información de la realidad que se estudia.

La observación directa como acto de verificación física, material y de funcionamiento de un proceso, maquinarias, equipos o de cualquier fenómeno o suceso del cual sea importante conocer las cualidades y características que lo identifican o describen.

Con las aplicaciones de la inspección visual basada en la observación directa se evalúa objetivamente el desarrollo de las actividades diarias y laborales realizadas así como la dinámica de la Coordinación de (UADSPD) en estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se realizaron observaciones en distintas fuentes de información tales como:

Manual de normas e instrucciones para gestionar cobranzas, Reglamento de la Ley de servicio eléctrico, Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad y la Ley orgánica del servicio eléctrico.

Para la ejecución de este método se tendrá una permanencia en la empresa de (16) semanas, tiempo durante el cual se tomara el registro de las observaciones mas relevantes sobre los proceso a evaluar.

#### **4.5 Entrevista:**

**Sabino, C. (2002)**, señala que: “La entrevista desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación”. (Pág. 154)

En base a la definición anterior del autor, la entrevista es aquella en la cual el investigador indaga a través del dialogo con las personas involucradas en el objeto de estudio a fin de recolectar la información necesaria que sirva para el desarrollo de la investigación.

Se adoptara este método dada su flexibilidad y ventajas, ya que, a través de su aplicación se lograra la recopilación de información, tanto objetiva como subjetiva, así como los distintos puntos de vistas de cada una de las personas involucradas en las actividades.

En esta investigación se elaborarán y aplicarán entrevistas estructuradas a todas las personas familiarizadas con el proceso. Incluyendo jefe de la Coordinación de (UADSPD), la coordinación de Usuarios Gubernamentales y Particulares, además de Solicitudes Técnicas, a los cuales se les realizo seguimiento.

Todo esto, se empleo con el objeto principal de obtener toda la información para el análisis de la problemática existente, como lo fue falta de flujogramas de procesos.

#### **4.6 Cuestionario:**

**Méndez, E. (2002)**: el cuestionario es aquel que: “logra que el investigador centre su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones”. (Pág. 90)

En relación a lo anterior, el autor plantea que el cuestionario es aquel en el cual el investigador obtiene información sobre aspectos que le interesan, bajo ciertas condiciones.

En un cuestionario las preguntas deben ser muy claras, ellas pueden ser de dos modalidades: abiertas y cerrada. **Méndez, E. (2002)**, señala que las preguntas son: “cerradas cuando se contesta con un sí o un no. Y abiertas cuando se contestan a criterios y juicio al entrevistado”. (Pág. 91)

De acuerdo a la definición anterior el autor establece las diferencias existentes entre las preguntas cerradas en las cuales la respuesta es un sí o un no y las abiertas en las cuales las respuestas son más completas con base al juicio del entrevistado.

Para los efectos de esta investigación se aplicaron las preguntas establecidas por la OIT, que son fáciles de entender en el cual las respuestas fueron puntuales lo cual permitió su cuantificación de forma rápida, a la vez se incluyeron preguntas abiertas que permitieron al encuestado detallar su punto de vista.

## **4.7 Recursos**

### **4.7.1 Recursos Materiales:**

**Lápices y block de notas:** los cuales permitieron escribir las observaciones obtenidas de entrevistas formales o informales, así como datos importantes apreciados en cualquier momento de la investigación.

### **Recursos Tecnológicos:**

Se refieren a todas aquellas herramientas generalmente no tangibles y de carácter tecnológico.

**Computadora:** permitió la elaboración y redacción de la presente investigación.

**Impresora:** a través de la cual se obtuvieron en físico, datos importantes de la investigación así como también los distintos ejemplares en físico de la presente investigación.

**Escáner:** permitió escanear la información de referencia y otras informaciones relevantes que se hicieron necesarias para el desarrollo de la presente investigación.

#### **4.7.2 Recurso Humanos:**

- Tutores.
- Analistas, jefe de la coordinación y personas que intervienen en el proceso.

#### **4.7.3 Recursos Metodológicos:**

**Libros, técnicas y herramientas metodológicas:** las referencias metodológicas serán tomadas de libros, informes, normas, leyes, manuales, procedimientos, y todo tipo de material documental de referencia para la investigación, y gacetas oficiales. Los cuales servirán como guía y ayuda para la elaboración de la presente investigación, y, las distintas técnicas de Ingeniería Industrial, tales como Flujograma de procesos y Análisis FODA permitieron con su aplicación el análisis del problema para el establecimiento de la solución y posibles mejoras.

#### **Paquetes Computarizados.**

El análisis y desarrollo de los datos e información se efectuará utilizando los paquetes computarizados de (Microsoft Office, Word, Excel, software libre, versión Canaima Linux) y Open Office.

#### **Intranet.**

Se realizó la revisión de material bibliográfico especializado a través de la intranet de Corpoelec-Edelca, normas, estructuras de la empresa y otras fuentes, las cuales son de gran ayuda para obtener el marco referencial y las bases teóricas para la realización del presente trabajo de investigación.

#### **4.8 Procedimiento**

Para ejecutar el proceso de investigación, fue necesario planificar de manera ordenada y metódica, las actividades para el desarrollo del estudio, estructuradamente se tomó como base la fundamentación, el esquema delimitado, atendiendo al tipo de estudio. Los pasos que se llevaron a cabo se detallan a continuación:

- Se produjo la revisión de la información acerca de la empresa Corpoelec-Edelca. Así como las funciones y atribuciones de la Coordinación de usuarios de Alta Demanda y Sector público Descentralizado.
- Se realizó una observación directa y continua del proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de la capacidad instalada, solicitudes por cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza.
- Se diagnosticó la situación actual existente en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza, realizadas en la Coordinación de (UADSPD) de Corpoelec-Edelca.
- Se ubicó los documentos existentes respecto a las normas y leyes de servicio eléctrico, tomando en cuenta el Reglamento del servicio eléctrico, normas de calidad del servicio de distribución de electricidad y la Ley del

servicio eléctrico.

- Se investigó por medio de las distintas fuentes suministradas, la problemática observada en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza, realizadas en la Coordinación de (UADSPD) de Corpoelec-Edelca, y se determinaron las causas que influyeron directa o indirectamente en el incumplimiento del tiempo establecido para la realización de los procesos antes mencionados.
- Se aplicó las técnicas de recolección de datos como entrevistas, observación directa, cuestionario y análisis de fuentes del problema que permitirán recopilar toda la información referente a la problemática para su posterior esquematización.
- Se desarrolló las técnicas de análisis de problemas que permitirán esquematizar la problemática existente. Las técnicas que se utilizarán son: Flujogramas de procesos, Análisis FODA, diagrama Causa-efecto, y preguntas de la OIT, las cuales serán descritas en el marco de referencia de la presente investigación.
- Se analizó los resultados obtenidos con la aplicación de las diferentes técnicas de recolección de datos y análisis de problemas y se establecerá la metodología más adecuada que permitirá dar solución a la situación objeto de estudio.
- Se elaboró las conclusiones obtenidas con la aplicación de las diferentes metodologías de investigación en el proceso de atención a nuevos

usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza, realizadas en la Coordinación de (UADSPD) de Corpoelec-Edelca.

- Se presentaron las observaciones y recomendaciones que pudieran servir como mejoras para el proceso, incluyendo la metodología que debe aplicarse posteriormente para dar solución a la problemática existente.

## **CAPÍTULO V**

### **SITUACIÓN ACTUAL**

#### **5.1 Diagnostico de la situación actual.**

Actualmente, la Corporación Eléctrica CORPOELEC, esta integrada por diversas Coordinaciones. Una de ellas es la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD), que se encarga de llevar a cabo el Proceso de recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, Modificación de la demanda a Contratar (Aumento – Reducción), Cambio de la Razón Social, Cambio de dirección fiscal, Gestión de Cobranza, Conciliación de deudas, Compensación de deudas, Conexión, Desconexión, Mantenimiento de Contadores, Inspección Técnica e Indicadores de Gestión. Mediante la técnica de observación directa, se evidenció que todos estos procesos eran realizados de manera manual, ya que no contaban con un sistema adecuado para resolver todas las solicitudes; lo que originaba un retraso en las labores de los trabajadores y un descontento por parte del cliente. Ahora dichos procesos son realizados por medio del sistema OPEN, el cual les permite atender, resolver y gestionar de manera rápida, eficiente y efectiva las necesidades del cliente.

Los procesos antes mencionados se realizan de la siguiente manera:

#### **5.2 El proceso de atención al usuario para nuevo suministro:**

1. El usuario solicita información y requerimientos para nuevo suministro eléctrico, al centro de servicio más cercano o a la (UADSPD).
2. Luego atención al usuario informa que requerimientos debe entregar

para otorgarle nuevo suministro eléctrico.

3. Después atención al usuario entrega requisitos para obtener suministro eléctrico.
4. El usuario entrega documentos para solicitud de nuevo suministro eléctrico.
5. Posteriormente atención al usuario recibe documentos.
6. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
7. Seguidamente, ingresa en sistema OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.
8. Atención al usuario imprime comprobante de solicitud de factibilidad y entrega al usuario, para luego anotar en el expediente el número arrojado por el sistema, para posterior consulta.
9. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
10. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
11. Luego emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
12. Si no es factible, planificación comercial verifica que detalles le falten al cliente para procesar factibilidad.
13. Después, atención al usuario contacta al cliente para informar.
14. Pero si es factible, planificación comercial notifica vía sistema OPEN a atención al usuario, que ya puede prestarle servicio al usuario.
15. Después atención al usuario recibe notificación, redacta constancia de factibilidad (2), e informa al usuario que ya la factibilidad fue resuelta.
16. Seguidamente, envía notificación a solicitudes técnicas.
17. Solicitudes técnicas recibe notificación que ya puede prestarle servicio al usuario.
18. Posteriormente crea el NII, el NIS del usuario y el punto de medida.
19. Luego contacta al usuario para inspeccionar ubicación de

- acometidas y recomienda cambios en caso que lo ameriten.
20. Y acuerdan fecha de conexión y notifica atención al usuario.
  21. Atención al usuario crea el NIC (contrato) en OPEN.
  22. Después, da de alta el contrato y notifica a solicitudes técnicas que ya el contrato fue elaborado, y el número de conexión que corresponde.
  23. Solicitudes técnicas, solicita permiso para conexión a la división de operaciones.
  24. Seguidamente realiza conexión al cliente.
  25. Posteriormente resuelve orden de servicio en sistema y envía orden resuelta a atención al usuario.
  26. Atención al usuario archiva O/S en el expediente.
27. Y por ultimo verifica que el cliente facture en OPEN.

### **5.3 El proceso de modificación de demanda a contratada (aumento – reducción).**

#### **5.3.1 Aumento.**

1. El usuario redacta y entrega una carta a atención al usuario solicitando un aumento en la demanda contratada, junto con todos los requisitos para obtener suministro eléctrico.
2. Atención al usuario recibe documentación.
3. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
4. Después ingresa en OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.
5. Seguidamente, imprime comprobante de solicitud de factibilidad y

entrega al usuario, luego anota en el expediente el numero arroja por el sistema para posterior consulta.

6. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
7. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
8. Después emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
9. Si no es factible, planificación comercial verifica que detalles le falten al cliente para procesar factibilidad y si es necesario, recomienda aumentar la capacidad de los transformadores.
10. Atención al usuario contacta al cliente para informar.
11. Y el usuario recibe notificación que la modificación y factibilidad no pudo ser resuelta y observación de los cambios que debe realizar.
12. En cambio si es factible, planificación comercial notifica vía sistema OPEN a atención al usuario, que la capacidad de los transformadores es acta para realizar aumento de la demanda contratada, y que ya puede prestarle servicio al usuario.
13. Luego atención al usuario recibe notificación, redacta constancia de factibilidad (2), e informa al usuario que la factibilidad y la modificación de la demanda contratada (aumento) fue resuelta.
14. Después el usuario recibe notificación que las modificaciones fue resuelta, además de la constancia de factibilidad, el cual firma una copia para anexar al expediente y la original se la queda el usuario como constancia que ya fue resuelta su factibilidad.
15. Y por ultimo atención al usuario, recibe constancia de factibilidad firmada por el usuario, y anexa en su expediente.

### **5.3.2 Reducción.**

1. El usuario redacta y entrega una carta, con planilla de solicitud a atención al usuario solicitando una reducción de la demanda

contratada.

2. Atención al usuario recibe carta y planilla de solicitud para la reducción de la demanda contratada.
3. Después verifica por sistema si es necesario realizar la modificación.
4. Si es factible, el analista observa por el sistema Open que fue realizada la modificación, notifica al cliente y modifica los datos del usuario en el sistema.
5. Luego el usuario recibe notificación que ya la demanda contratada (reducción) fue resuelta.
6. Si no es factible, el analista observa por sistema Open que no puede ser realizada la modificación.
7. Después notifica al cliente el motivo por el cual no se puede realizar reducción de la demanda contratada y recomienda que cambios debe realizar.
8. Por ultimo, el usuario recibe notificación que la modificación de la demanda contratada (reducción) no pudo ser resuelta y observación de los cambios que debe realizar.

#### **5.4 El proceso de cambio de razón social.**

1. El usuario redacta y entrega carta a atención al usuario solicitando cambio de razón social, junto con los requisitos requeridos como son: Registro mercantil, RIF, el título de propiedad del usuario (si es un nuevo propietario).
2. Atención al usuario recibe documentación.
3. Luego ingresa al sistema OPEN, verifica y modifica datos del usuario.
4. Imprime contrato y deja para firmar al usuario.
5. Después notifica al usuario que ya fue resuelta el cambio de razón social, y que debe venir a firmar el contrato.
6. Posteriormente el usuario recibe notificación y firma contrato.

7. Y por último atención al usuario actualiza el expediente.

### **5.5 El proceso de cambio de dirección fiscal.**

1. El usuario redacta y entrega carta a atención al usuario solicitando cambio de dirección fiscal, junto con la copia del RIF del usuario.
2. Luego atención al usuario recibe documentación.
3. Después ingresa al sistema OPEN, verifica y modifica datos del usuario.
4. Posteriormente notifica al usuario que ya fue resuelta el cambio de dirección fiscal.
5. Por último, el usuario recibe notificación.

### **5.6 El proceso de gestión de cobranza.**

1. Atención al usuario obtiene reportes de deudores del sistema OPEN SGC.
2. Realiza notificación por correo, llamadas o visitas a usuarios que tienen facturas pendientes por pagar.
3. El usuario recibe notificación que tiene facturas pendientes por pagar.
4. Después asiste a la oficina comercial a cancelar el servicio.
5. Si el usuario cancela el servicio, aparece en sistema OPEN que ya está solvente con el pago de servicio.
6. Si el usuario no cancela el servicio, aparece en sistema OPEN que no está solvente y que debe pagar sus facturas vencidas del servicio.
7. Luego atención al usuario le notifica a las cuadrillas de corte y reconexión, incluir usuario en listado de corte.

8. Posteriormente, las cuadrillas de corte y reconexión recibe notificación e incluye en planificación de corte.
9. Realiza corte y reconexión.
10. Después verifica que usuarios de la lista de corte pagaron.
11. Si el usuario paga, las cuadrillas de corte y reconexión generan orden de reconexión y atención al usuario consulta en sistema y actualiza cartera.
12. Si el usuario no paga, las cuadrillas de corte y reconexión incluye en lista de corte del día siguiente para determinar si se reconectó irregularmente y atención al usuario consulta en sistema y actualiza cartera.

Debido a que la (UADSPD) fue creada recientemente, no cuentan con un manual o guía que les permita conocer la organización de sus procesos y función que debe realizar cada trabajador al momento de atender la necesidad que tenga cada cliente. Por ello es necesario implementar flujograma de procesos, el cual servirá de apoyo para cada coordinación, además de brindarle oportunidad al personal transferido de otras unidades, de aprender los procesos con rapidez y eficiencia.

## **5.7 Diagnostico de la situación actual de los procesos de a coordinación de (UADSPD) de Corpoelec, mediante la aplicación del Análisis FODA.**

### **➤ Fortalezas.**

- Cuenta con personal capacitado para realizar los procesos de atención al usuario.

- Cumplen con la Ley Orgánica del servicio eléctrico, Reglamento de la Ley de servicio eléctrico y Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad.
- Poseen equipos y materiales de trabajos para desempeñar las diversas labores.
- Los procesos que realizan, no son complejos.

➤ **Oportunidades.**

- No existe otra empresa de la Zona Bolívar, que atienda solicitudes mayores a 30 KVA.
- Corpoelec, es un clúster de las empresas que comercializan energía eléctrica.
- Corpoelec, tiene el 100% de participación en el mercado de comercialización de energía eléctrica.
- Corpoelec, es la única organización responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica en Venezuela.

➤ **Debilidades.**

- Falta de manual de normas y procedimiento de los procesos que desarrolla la coordinación de UADSPD.

- Descontento por parte del usuario, al no responder ni satisfacer las necesidades que este requiera.
- Poco tiempo para adquirir los conocimientos necesarios sobre el Sistema OPEN.
- Retardos para procesar y dar respuesta de factibilidad al usuario.

➤ **Amenazas.**

- Que introduzcan al mercado de comercialización y energía, nuevas empresas que atiendan solicitudes mayores a 30 KVA.
- Abandono laboral por parte del trabajador, debido a la falta de incentivo.
- Que el usuario realice su solicitud de servicio por medio de otras empresas de comercialización de energía, debido a los retardos en dar respuesta de factibilidad.

### 5.7.1 Representación esquemática del análisis FODA (Ver tabla N° 1).

<p><b>Procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD) de Corpoelec.</b></p>	<p><b>Fortalezas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cuenta con personal capacitado para realizar los procesos de atención al usuario.</li><li>✓ Cumplen con de la Ley Orgánica del servicio eléctrico, Reglamento de la Ley de servicio eléctrico y Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad.</li><li>✓ Poseen equipos y materiales de trabajos para desempeñar las diversas labores.</li><li>✓ Los procesos que realizan, no son complejos.</li></ul>	<p><b>Debilidades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Falta de manual de normas y procedimientos de los procesos que desarrolla la coordinación de UADSPD.</li><li>✓ Descontento por parte del usuario, al no responder ni satisfacer las necesidades que este requiera.</li><li>✓ Poco tiempo para adquirir los conocimientos necesarios sobre el Sistema OPEN.</li><li>✓ Retardos para procesar y dar respuesta de factibilidad al usuario.</li></ul>
--	---	--

<b>Oportunidades.</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existe otra empresa de la Zona Bolívar, que atienda solicitudes mayores a 30 KVA.</li> <li>✓ Corpoelec es un Clúster de las empresas que comercializan energía eléctrica.</li> <li>✓ Corpoelec tiene el 100% de participación en el mercado de comercialización de energía eléctrica.</li> <li>✓ Corpoelec es la única organización responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica en Venezuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apertura de oficinas con personal capacitado, que permitan atender solicitudes mayores a 30 kva, realizadas por los usuarios.</li> <li>▪ Realizar un reajuste de las leyes y normas existentes del servicio eléctrico, para comprometer a las empresas comercializadoras de energía eléctrica, en el cumplimiento de pago.</li> <li>▪ Realizar actualización de los equipos y materiales, para un mejor desempeño en las labores existentes en la distribución y comercialización en nuestro país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear manual de normas y procedimientos, ajustados al clúster de empresas que comercializan energía eléctrica.</li> <li>▪ Realizar un nuevo departamento, que se enfoque en atender al usuario, para responder satisfactoriamente las necesidades que este requiera.</li> <li>▪ Realizar un adiestramiento mas completo, sobre el Sistema OPEN, y establecer guía que ajusten al mercado de comercialización de energía eléctrica, para garantizar un mejor manejo del mismo.</li> </ul>

<b>Amenazas.</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que introduzcan al mercado de comercialización y energía, nuevas empresas que atiendan solicitudes mayores a 30 KVA.</li> <li>✓ Abandono laboral por parte del trabajador, debido a la falta de incentivo.</li> <li>✓ El usuario realice su solicitud de servicio por medio de otras empresas de comercialización de energía, debido a los retardos en dar respuesta de factibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindarle al trabajador, bonos o motivacionales para incentivar al empleado a realizar una labor más eficaz y eficiente.</li> <li>▪ El empleado lleve a cabo una mejor atención, implementando nuevas estrategias para ofrecerle un mejor servicio al usuario.</li> <li>▪ Realizar estudio a todo aquel usuario que requiera servicio, para determinar su estatus o perfil económico, para garantizar que esto no posea deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar un estudio, que permita establecer el tiempo exacto que deberá demorar planificación comercial o el analista, en dar respuesta de factibilidad al usuario.</li> <li>▪ Permitir que las filiales de Corpoelec, generen servicios que beneficien al cliente, sin necesidad de tener que dirigirse a las oficinas principales de nuestra sede.</li> </ul>

**Figura N°3.** Análisis FODA del proceso de la Coordinación de (UADSPD).

Fuente: Elaboración propia.

### 5.7.2 Análisis de la Matriz FODA.

Después de elaborar el análisis de los factores internos y externos del proceso se consideró, que el mismo, a pesar de ser naciente, desde el punto de vista que la

coordinación de (UADSPD) no tiene mucho tiempo de constituida, tiene un personal capacitado para realizar cabalmente las labores bajo condiciones seguras, poseen los equipos necesarios para realizar las labores de dicha unidad, sin embargo, la falta de manual y normas de procedimientos para realizar la atención a nuevos usuarios, modificación de la demanda contratada (aumento y reducción), cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza, hace rigurosa la ejecución de sus actividades laborales.

Además, el hecho de que la (UADSPD) no posee manuales que permitan conocer el manejo y funcionamiento del sistema OPEN, dan como resultado retardos al resolver solicitudes del cliente. Añadido a esto, ocasiona descontento y molestias por parte del usuario, ya que sus solicitudes no son atendidas en la brevedad posible. Es por ello, que está la necesidad de realizar un adiestramiento mas completo sobre el sistema OPEN, y establecer guías que se ajusten al mercado de comercialización de energía eléctrica, que garantizará un mejor manejo del mismo

Sumado a esto, esta la falta de un estudio, que determine el tiempo real que utiliza el analista o planificación comercial, para atender y solventar las necesidades del cliente.

## **5.8 Preguntas de la OIT.**

Para estudiar la situación actual de la empresa se utilizó como herramienta de la ingeniería de métodos, el examen crítico diseñado por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), compuesto por la técnica del interrogatorio, preguntas de la OIT y análisis operacional; con la finalidad de obtener la mayor información posible para poder analizar dicha situación.

### **5.8.1 Preguntas preliminares:**

Preguntas realizadas al personal que labora en la Coordinación de (UADSPD) y están en contacto directo con el proceso de atención al usuario.

### 5.8.2 PROPÓSITO:

- **¿Qué se hace?**

Una vez que el cliente solicita información de los requisitos que debe tener para realizar alguna solicitud como: Suministro eléctrico, cambio de razón social, cambio de dirección fiscal, modificación de la demanda contratada (aumento y reducción) y pago de facturas, por los centros de servicios mas cercanos o por la (UADSPD); este es atendido y asesorado por la coordinación de atención al usuario, el cual posteriormente se va a encargar de recibir y procesar documentación traída por el usuario.

- **¿Por qué se hace?**

Porque es necesario saber cuáles son las fallas que presenta la coordinación de (UADSPD) al momento de atender al usuario, y porque existen demoras al dar respuesta a las solicitudes de los clientes.

- **¿Qué otra cosa podría hacerse?**

Se podrían implementar flujograma de procesos que permitan dar a conocer las labores que le tocara desempeñar a cada trabajador de la (UADSPD).

- **¿Qué debería hacerse?**

Se debe buscar la mejor forma posible para solucionar y dar respuestas a las solicitudes de los usuarios en el menor tiempo posible, para lograr la satisfacción del mismo.

### 5.8.3 LUGAR

- **¿Dónde se hace?**

La atención del usuario se realiza por los centros de servicios o por la unidad de (UADSPD).

- **¿Por qué se hace allí?**

Porque es el sitio más adecuado y es donde se tiene las herramientas necesarias para realizar tales procesos.

- **¿En qué otro lugar podría hacerse?**

En ningún otro lado, ya que este es el lugar destinado para su realización y es donde se tiene las herramientas y materiales necesarios para su ejecución.

- **¿Dónde debería hacerse?**

Se debería hacer en el área de taller ya que es el lugar indicado y este posee las condiciones de trabajo adecuada para la elaboración de las reparaciones.

#### 5.8.4 SUCESIÓN

- **¿Cuándo se hace?**

Una vez que el cliente entregue los requisitos, y la coordinación procese su factibilidad, la coordinación de atención al usuario le informa al cliente que ya fue procesada su solicitud.

- **¿Por qué se hace entonces?**

Porque es necesario y es la forma más adecuada de realizarlo cumpliendo con los procedimientos de la empresa.

- **¿Cuándo podría hacerse?**

En el momento que los usuarios requieran del servicio.

- **¿Cuándo debería hacerse?**

Inmediatamente que el usuario entregue requisitos necesarios para procesar su solicitud.

#### 5.8.5 PERSONAS

- **¿Quién lo hace?**

De acuerdo al tipo de solicitud que realice el usuario, va hacer atendido por el analista de atención al usuario, y luego será resuelto por planificación comercial, solicitudes técnicas y las cuadrillas de corte y reconexión.

- **¿Por qué lo hacen esas personas?**

Porque, son las persona encargada y las que tienen la capacidad para realizar el proceso de solicitudes.

- **¿Qué otra persona podría hacerlo?**

Cualquier otro analista que tenga los conocimientos, habilidades, destrezas, y la misma eficiencia de las personas encargadas para cumplir con el objetivo requerido.

#### 5.8.6 MEDIOS

- **¿Cómo se hace?**

Una vez probada las solicitudes del cliente, es llamado para informarle que debe retirar una constancia que le permitirá tener un respaldo que ya fue resuelta su solicitud.

- **¿Por qué se hace de ese modo?**

Porque ese es el procedimiento determinado por la coordinación para la realización de atención al usuario, cambio de razón social, cambio de dirección fiscal, modificación de la demanda contratada (aumento y reducción) y pago de facturas.

- **¿De qué otro modo podría hacerse?**

De ningún otro modo, ya que este cumple con los requerimientos de la coordinación para la lograr las satisfacción del usuario.

- **¿Cómo debería hacerse?**

Siguiendo el procedimiento establecido por la coordinación, ya que es el más indicado.

Preguntas relacionadas con el proceso de atención al usuario, modificación de la demanda contratada (aumento y reducción), cambio de razón social, cambio de dirección fiscal, gestión de cobranzas y todos los aspectos que inciden directamente en las distintas actividades.

#### 5.8.7 Operaciones

- **¿Qué Propósito tiene la operación?**

Resolver las solicitudes que requiera el usuario en el menor tiempo posible, lo que permitirá satisfacer sus necesidades, además de tener mayor confiabilidad sobre la el trabajo que se realiza en la coordinación de (UADSPD).

- **¿Es necesario el resultado que se tiene con ella? En caso afirmativo, ¿a qué se debe que sea necesario?**

Si, es necesario ya que el objetivo es satisfacer las necesidades del cliente, prestando un buen servicio y siendo eficiente en el mismo.

#### 5.8.8 Modelo

- **¿Puede modificarse el modelo para simplificar o eliminar la operación?**

No, Porque ese es el procedimiento necesario para resolver las solicitudes del cliente.

#### 5.8.9 Manejo del sistema OPEN.

- **¿Debería de realizarse las solicitudes por medio del sistema OPEN?**

Si, Ya que esto permite que el proceso se realice de manera mas rápida y efectiva, además que permite dar respuestas de las solicitudes con mas prontitud.

- **¿Qué personal podría manejar el sistema OPEN?**

Todo aquel personal de la coordinación de (UADSPD) que esté adiestrado, capacitado y autorizado para manejar el sistema OPEN.

#### 5.9 Análisis del proceso

- **¿La sucesión de los procesos es la mejor posible? ¿O mejoraría si se le modificara el orden?**

Si, la secuencia bajo la cual se realizan los procesos es la más adecuada y el orden de su ejecución cumple con el procedimiento necesario para desarrollar las solicitudes del usuario.

#### 5.9.1 Materiales y equipos.

- **¿Los materiales y equipos que se utilizan son realmente adecuados?**

Sí, todos los materiales y equipos utilizados para llevar a cabo el proceso de resolución de solicitudes son los adecuados.

- **¿Cuáles son los materiales y equipos utilizados?**

Para realizar el proceso de resolución de solicitudes, la coordinación de (UADSPD) utiliza lo siguiente: computadores, papelería, impresoras, escáner, entre otras.

### 5.9.2 Organización del trabajo

- **¿Cómo se atribuye la tarea de trabajo?**

Se asigna las actividades correspondientes a cada analista de acuerdo a su capacidad y conocimiento de la operación a llevar a cabo.

- **¿Están las actividades tan bien reguladas que el analista siempre tiene algo que hacer?**

Si están reguladas, sin embargo existen momentos en los cuales el analista tiene un tiempo de ocio causadas por diversas razones.

- **¿Cómo se dan las instrucciones al analista?**

Las instrucciones se transmiten de forma verbal ya que no poseen un escrito o manual en las cuales especifiquen cada unas de las operaciones que se ejecuten en la coordinación adaptándose a cada situación.

- **¿Hay control de la hora?, en caso afirmativo, ¿cómo se verifica la hora de comienzo y de fin de las tareas?**

No existe un control adecuado.

### 5.9.3 Disposición del lugar de trabajo

- **¿El espacio diseñado para la coordinación de (UADSPD) es apto para la realización de sus procesos?**

Si es apto, ya que cada analista posee su oficina, materiales y equipos necesarios para atender al usuario.

- **¿Proporciona la disposición de la coordinación de (UADSPD) una seguridad adecuada?**

Si, la distribución no genera el riesgo de algún accidente, además la empresa cuenta con una ruta de evacuación en caso de emergencia.

#### 5.9.4 Condiciones de trabajo.

- **¿La luz es uniforme y suficiente en todo momento?**

Si, las oficinas cuentan con la iluminación suficiente y necesaria para la ejecución de las actividades.

- **¿Se proporciona en todo momento la temperatura más agradable? Y en caso contrario ¿No se podría utilizar ventiladores o estufas?**

Si emplea la temperatura adecuada para el área de trabajo, ya que cuentan con aires acondicionados centrales.

- **¿Existen perturbaciones en el área de trabajo?**

No, los trabajadores cuentan con un espacio físico amplio, el cual les permite desplazarse y desenvolverse sin ninguna perturbación.

#### 5.9.5 Enriquecimiento de la tarea de cada puesto

- **¿Puede el analista ingresar al sistema OPEN sin ningún inconveniente?**

Si, de hecho a cada analista de la coordinación se le fue asignada una clave para poder ingresar al sistema OPEN desde su computador sin ningún problema.

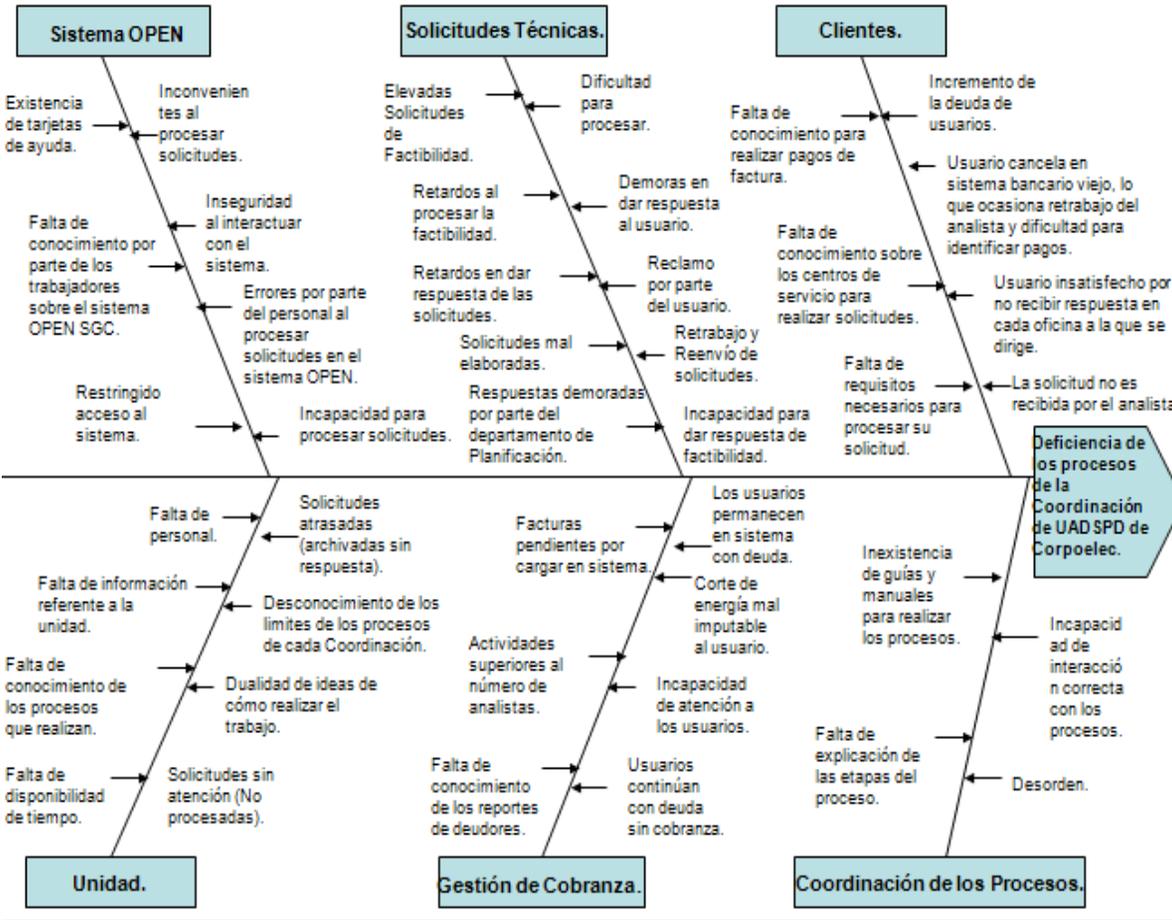
- **¿Puede el analista realizar la inspección de su propio trabajo?**

Si, Mediante el sistema OPEN el analista verifica que solicitudes están pendiente por resolver, cuales fueron resueltas, y por quien fue resuelta.

#### **5.10 Diagrama Causa-Efecto.**

El diagrama Causa-Efecto también conocido como diagrama de Ishikawa, es utilizado para representar la relación entre algún efecto y las causas posibles que lo pueden originar. Tiene por objetivo describir una situación completa de forma

tal, que se pueda comprender mejor, y en consecuencia, identificar las causas responsables del efecto en el producto considerado, a fin, de que se puedan aplicar las acciones correctivas necesarias. A través de los resultados obtenidos se construyó el siguiente Diagrama Causa-Efecto (Ver figura N° 4).



**Figura 4.** Diagrama Causa-Efecto de las Deficiencias de los Procesos de la Coordinación de UADSPD de Corpoelec-Edelca.

**Fuente:** Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la observación directa y la aplicación del instrumento de recolección de datos, se construyó el diagrama Causa-Efecto anterior en el cual se evidencia que las principales causas que originaron la problemática actual son:

- A. **La Unidad de UADSPD:** Es una de las problemáticas principales que afectan el desempeño y ejecución de los procesos que realizan los trabajadores, ya que esta no posee información referente a la UADSPD. Además, no cuentan con un personal suficiente para atender solicitudes, y poseen poco conocimiento de los procesos que realizan. Aunado a esto, carecen de tiempo en dar respuesta a las solicitudes realizadas por el usuario, lo que les impide desempeñar una buena labor, y obtener buenos resultados.
  
- B. **El Sistema OPEN:** El sistema OPEN, es otra de las causas influyentes en la ejecución de los procesos que realiza cada coordinación, ya que no poseen tarjetas de ayudas, lo que origina inconvenientes al procesar solicitudes. Además de la falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre el Sistema OPEN SGC, lo que implica inseguridad al interactuar con el sistema y errores por parte del personal al procesar solicitudes en el sistema OPEN. Añadido a esto, existe restringido acceso al sistema, lo que origina incapacidad para procesar solicitudes.
  
- C. **Solicitudes de Factibilidad:** Actualmente existen elevadas solicitudes de factibilidad, lo que ha creado dificultad para procesarlas. Añadido a esto, poseen retardos al procesar factibilidad, lo que origina demoras en dar respuesta al usuario.

Además esta unidad, no brinda respuesta a tiempo de las solicitudes, lo que ha originado reclamos y descontento por parte del usuario.

También se han recibido solicitudes mal elaboradas, lo que implica retrabajo y reenvío de las solicitudes. Por otra parte, están las respuestas demoradas por parte del departamento de planificación, lo que crea incapacidad para dar respuesta al cliente.

- D. **Gestión de Cobranza:** El proceso de gestión de cobranza, tiene diversas complicaciones ya que estas, poseen facturas pendientes por cargar en sistema, lo que origina que el usuario permanezca en sistema con deuda; añadido a esto, un corte de energía mal imputable al usuario. Además, realizan actividades superiores al número de analistas existentes en la unidad, lo que conlleva a la incapacidad de atención a los usuarios. También carecen de conocimiento sobre los reportes de deudores, lo que ocasiona que el usuario continúe con deuda sin cobranza.
- E. **Los Clientes:** La mayoría de los clientes atendidos por los analistas de esta unidad UADSPD, no poseen la información necesaria para realizar los pagos respectivos de sus facturas, lo que conlleva a un incremento de la deuda del usuario. Al mismo tiempo, esta cancela en el sistema bancario viejo, es decir por el Banco Provincial, lo que ocasiona retrabajo por parte del analista y dificultad para identificar los pagos. Además, los clientes no tienen conocimiento sobre los centros de servicios en donde pueden realizar sus solicitudes, por tanto da como resultado un usuario insatisfecho por no recibir respuesta en cada oficina a la que se dirige.
- F. **Coordinaciones de los Procesos:** Incluye todas las coordinaciones establecidas en la unidad de UADSPD como son: Gubernamentales, Particulares y Solicitudes Técnicas.

El estudio realizado permitió determinar que hay una inexistencia de guías y manuales para realizar los procesos, lo que conlleva a la incapacidad de interacción correcta con los mismos. Además la falta de explicación de las etapas del proceso, lo que ha originado desorden en el desarrollo de dichos procesos.

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos se realizó un análisis detallado de los resultados obtenidos mediante la observación cualitativa y cuantitativa de los mismos. Todo esto, con la finalidad de conocer los factores que influyen en la recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, modificación de la demanda a contratar (aumento – reducción), cambio de la razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz.

Para llevar a cabo el análisis, se realizó una interpretación del Diagrama de Causa-efecto, el cual permitió identificar algunas de las causas y deficiencias que posee la coordinación de UADSPD, que serán mencionadas a continuación:

1. **La Unidad de UADSPD:** Esta unidad carece de personal, e información necesaria e indispensable para realizar y desempeñar las diversas labores existentes en la misma. Debido a esta problemática, el trabajador no tiene el conocimiento total sobre los procesos que se realizan, lo que ha ocasionado retardos al tramitar solicitudes del usuario, dualidad de ideas de cómo realizar el trabajo y desconocimiento de los límites de los procesos de cada coordinación.
2. **El Sistema OPEN:** Este sistema, es manejado actualmente por los trabajadores de la coordinación de UADSPD, para desarrollar los procesos existentes en la misma, de manera mas rápida y eficaz posible; pero ellos, no cuentan con tarjetas de ayuda, ni poseen el total conocimiento sobre el Sistema OPEN SGC, lo que ha ocasionado tener inseguridad al interactuar

con el sistema, además de, cometer errores al procesar solicitudes en sistema.

3. **Solicitudes de Factibilidad:** Diariamente, son recibidas en la coordinación de UADSPD solicitudes de factibilidad de servicio eléctrico; las cuales no son atendidas en la brevedad posible, ya que existen demoras por parte del departamento de planificación, lo que ha ocasionado incapacidad para dar respuesta al usuario y descontento por parte del mismo.
4. **Gestión de Cobranza:** En este proceso existen diversas complicaciones, ya que actualmente se esta ejecutando de una manera distinta a como se venia realizando anteriormente, lo que ha originado facturas pendientes por cargar en sistema, falta de conocimiento de los reportes de deudores, y se han elevado aun mas las actividades a resolver por parte de los analistas. Añadido a esto, se han realizado corte de energía mal imputable al usuario.
5. **Los Clientes:** En el momento de realizar alguna solicitud o pago del servicio eléctrico, estos presentan inconvenientes ya que la mayoría no conoce con exactitud el lugar en donde debe realizar el pago de su factura o bien, sobre a que centros de servicio debe dirigirse para tramitar una solicitud. Lo que ha originado, que el usuario cancele en el sistema bancario viejo, y le ocasione un retrabajo al analista, y dificultad para identificar sus pagos.
6. **Coordinaciones de los Procesos:** Debido a la nueva fusión, las coordinaciones integradas en UADSPD, carecen de existencia de guías y manuales para realizar los procesos, lo que les impide ejecutar un mejor desempeño y labor de su trabajo. Además, no tienen establecido la explicación de las etapas de cada uno de los procesos, lo que ha ocasionado desorden en todo el ámbito laboral.

Debido a todas estas deficiencias presentadas y explicadas anteriormente en el Diagrama Causa-Efecto, fue necesaria la elaboración de unos flujogramas de procesos y de un manual, el cual permitirá a cada uno de los trabajadores y trabajadoras de la coordinación de UADSPD conocer de manera mas detallada y explicita, la labor que debe y como lo debe desempeñar cada persona en el momento de realizar, atención a nuevos usuarios por suministro eléctrico, modificación de la demanda contratada (aumento-reducción), cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza.

A continuación se presentan los flujogramas de procesos:

### **Flujograma de Proceso de Cambio de Razón Social.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

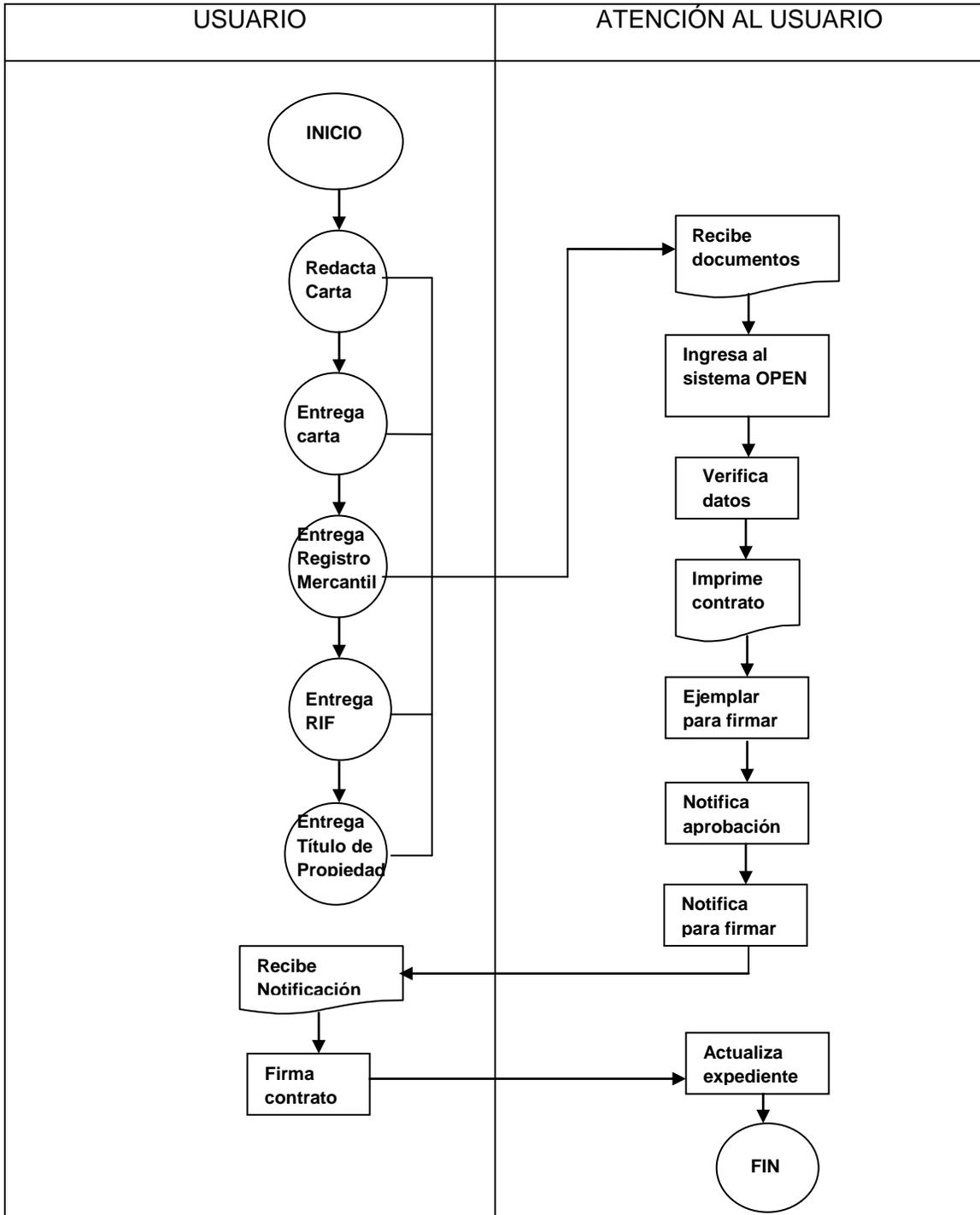
**PROCESO:** Cambio de razón social

**FECHA:** 13/07/12

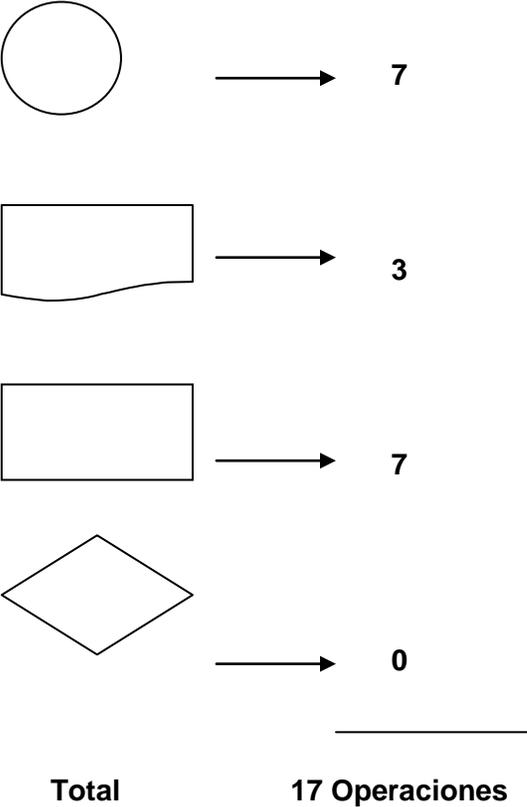
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 5:** Flujograma de Proceso de Cambio de Razón Social.

Fuente: Elaboración Propia

**Flujograma de Proceso de Cambio de Dirección Fiscal.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

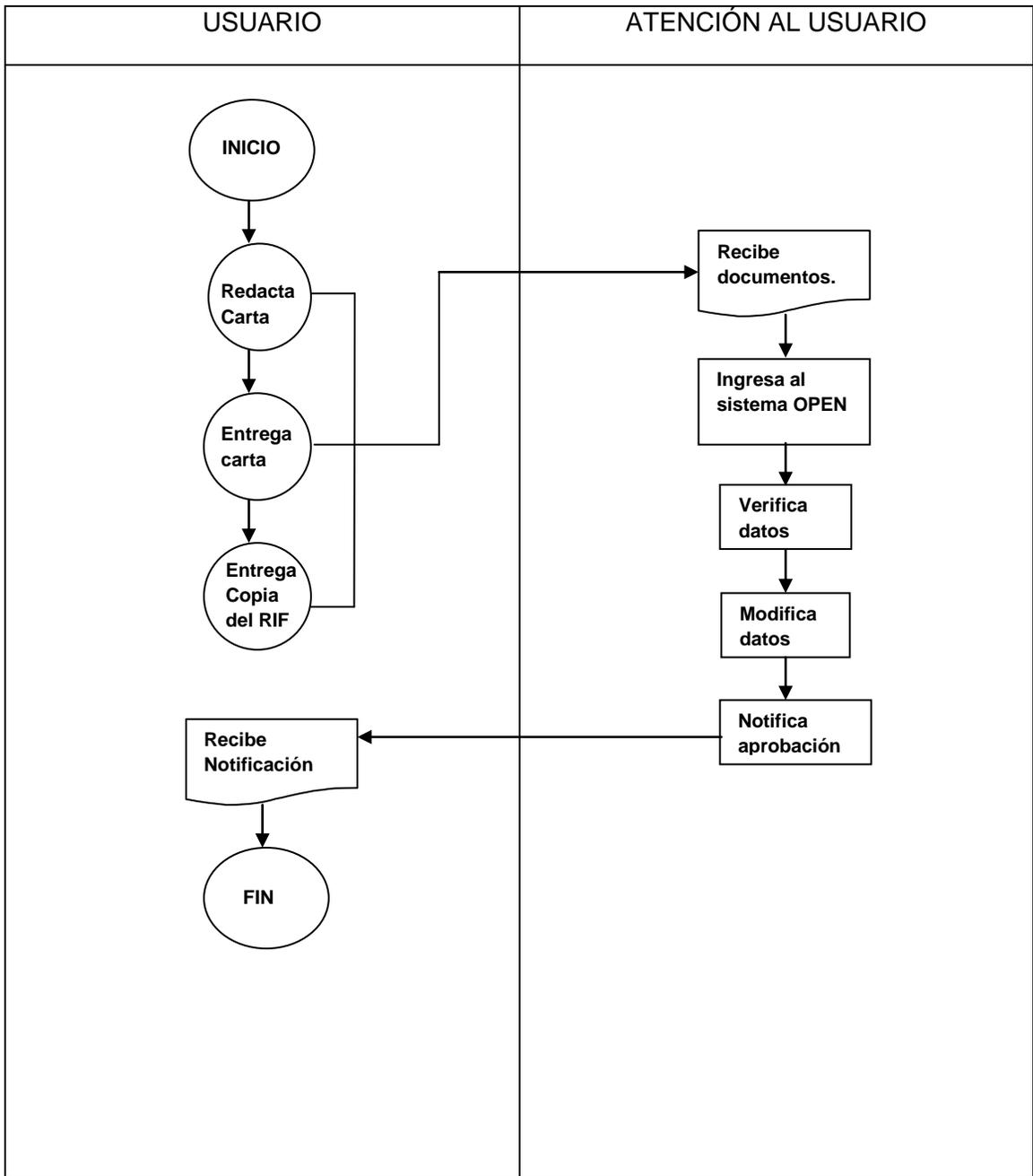
**PROCESO:** Cambio de dirección fiscal

**FECHA:** 13/07/12

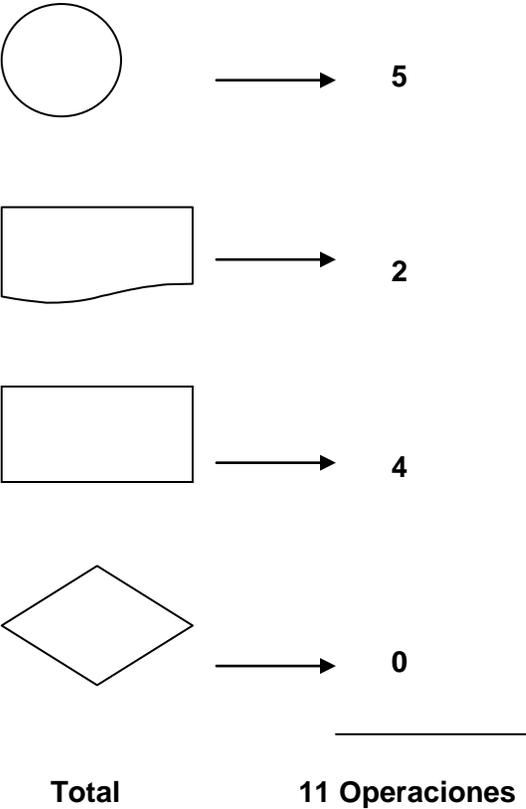
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 6:** Flujograma de Proceso de Cambio de Dirección Fiscal.

Fuente: Elaboración Propia

**Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada -  
Reducción.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

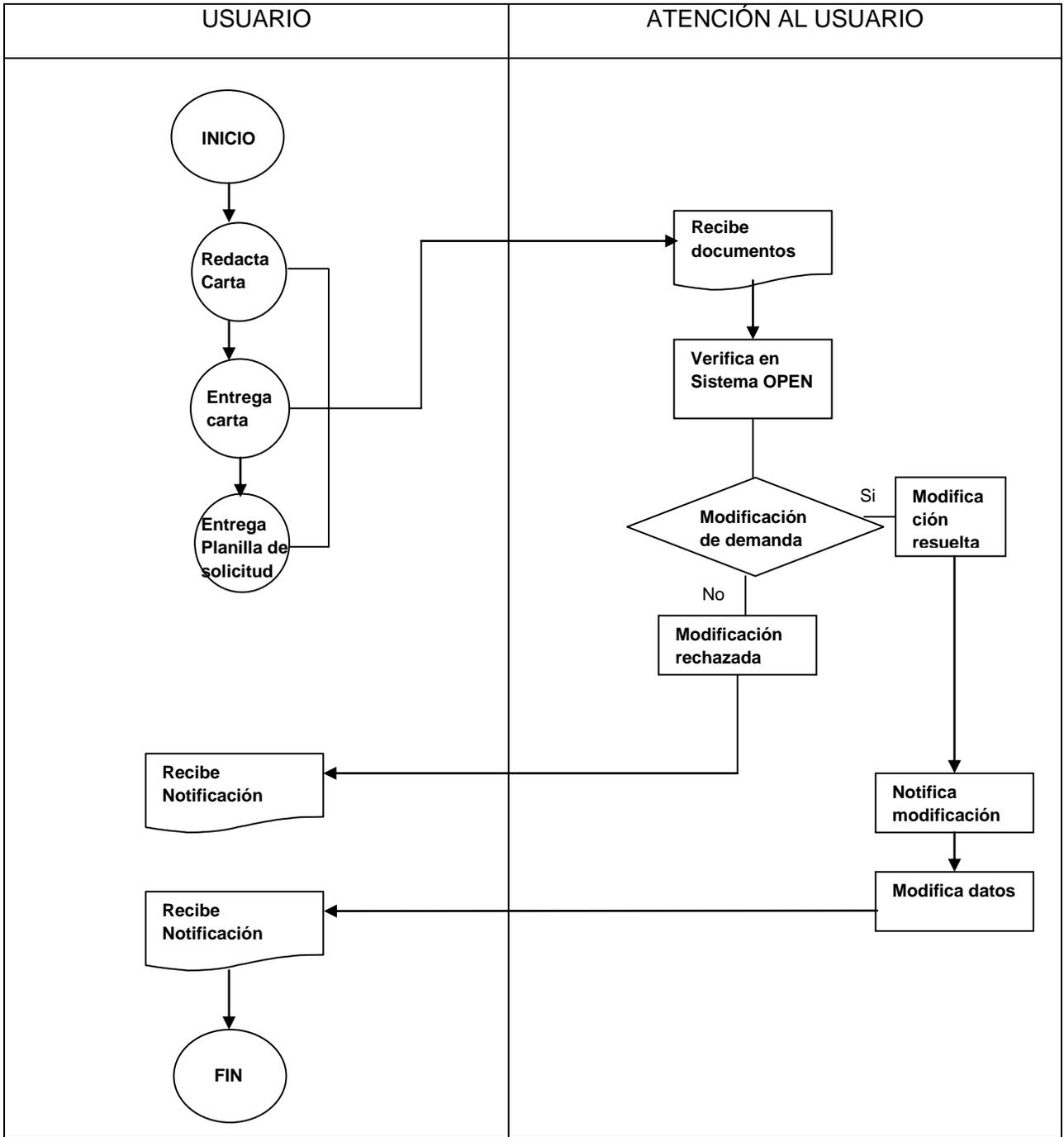
**PROCESO:** Modificación de la demanda contratada-reducción.

**FECHA:** 13/07/12

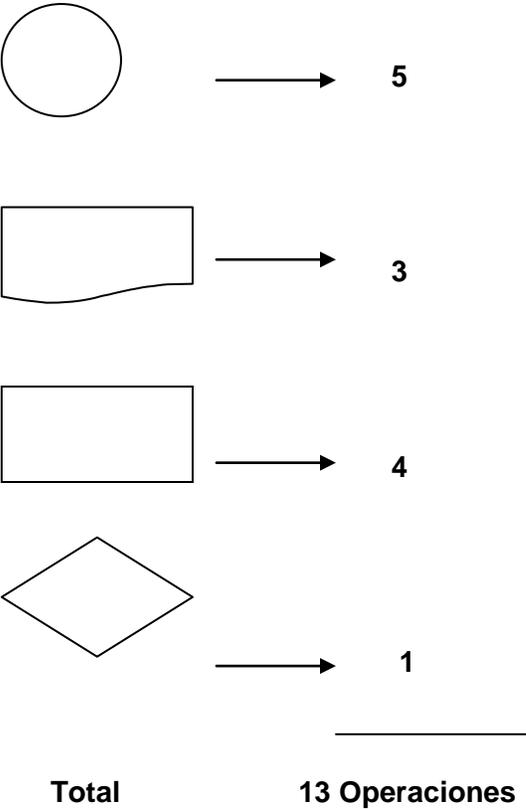
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 7:** Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada-Reducción.

Fuente: Elaboración Propia

**Flujoograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada -  
Aumento.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

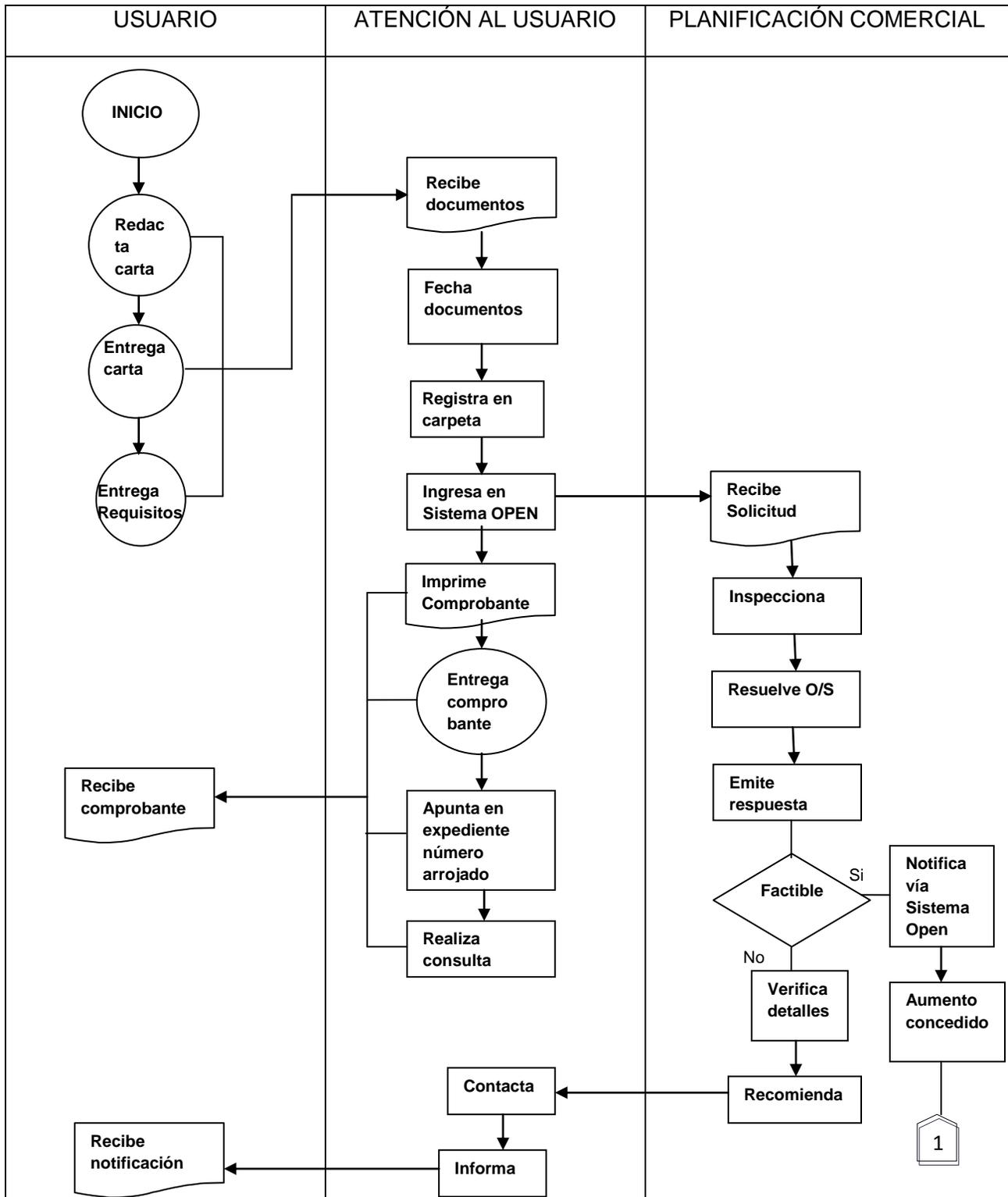
**PROCESO:** Modificación de la demanda contratada-aumento.

**FECHA:** 13/07/12

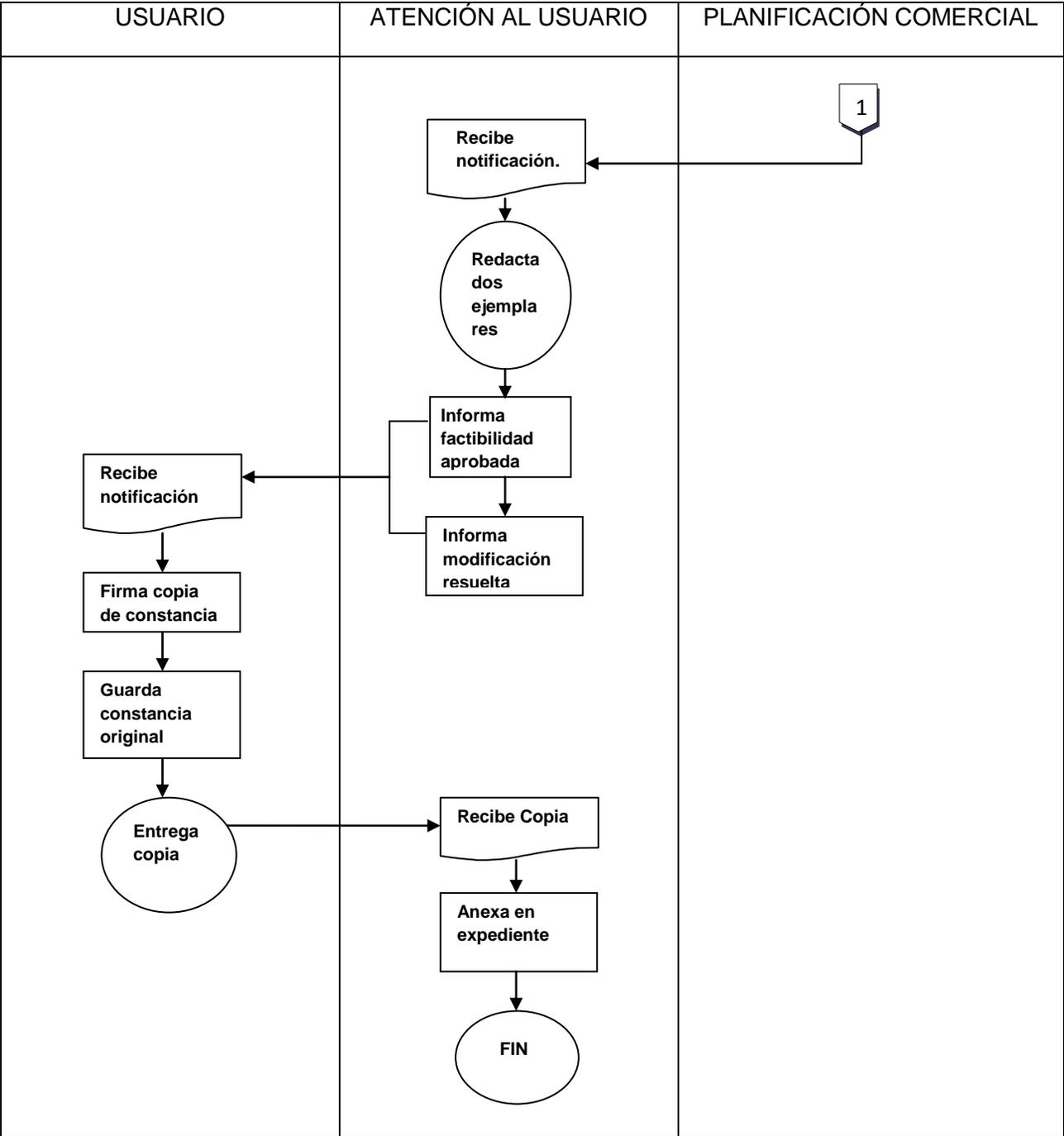
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

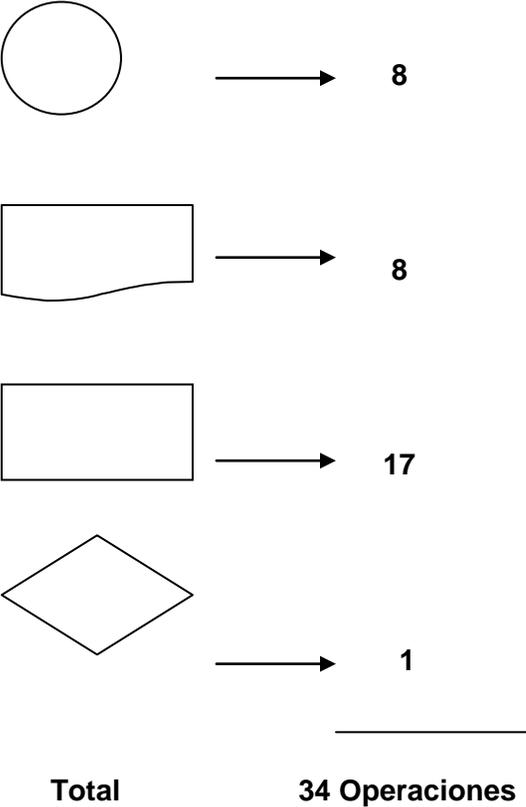
**PROCESO:** Actual



**Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada - Aumento.**



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 8:** Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada-Aumento.

Fuente: Elaboración Propia

## Flujograma de Proceso de Gestión de Cobranza.

**FLUJOGRAMA:** Proceso

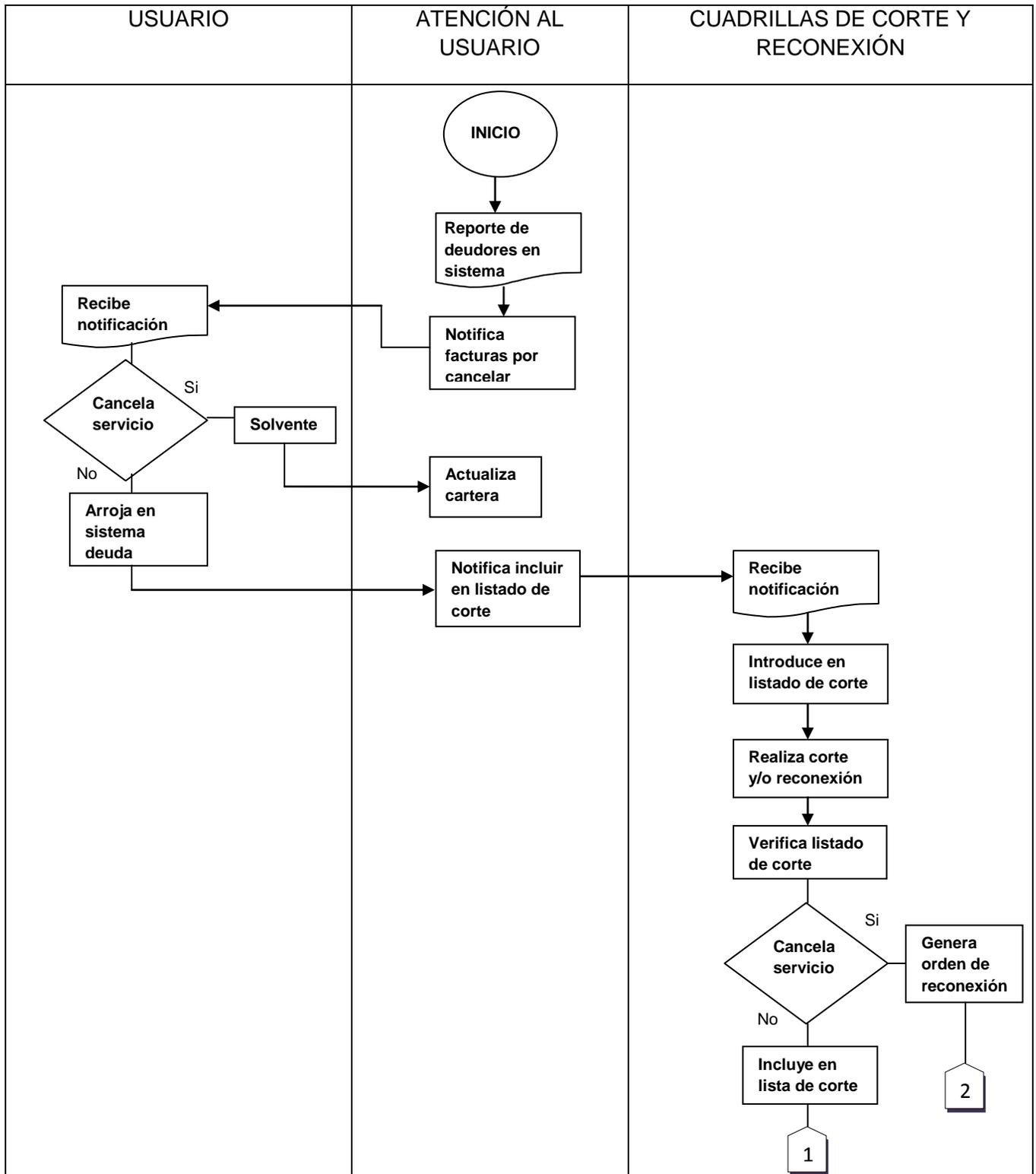
**PROCESO:** Gestión de cobranza.

**FECHA:** 13/07/12

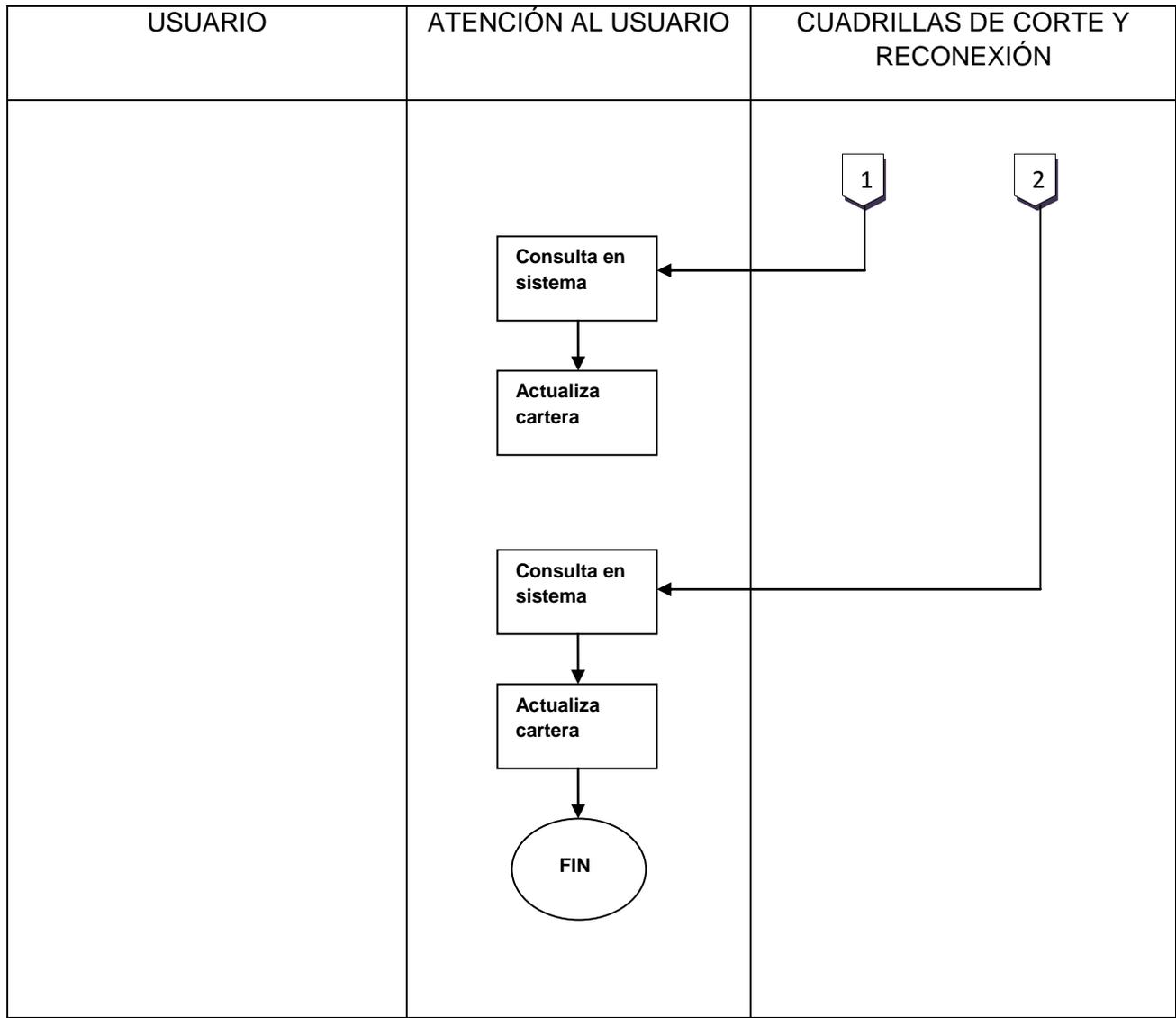
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

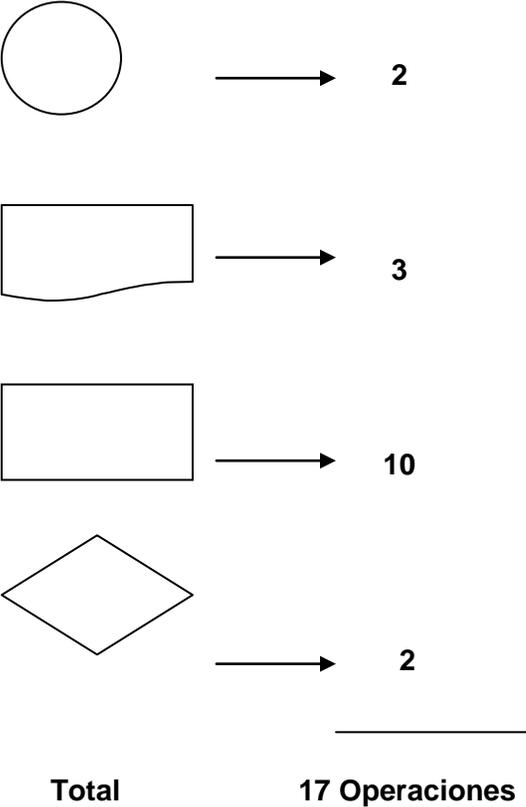
**PROCESO:** Actual



**Flujograma de Proceso de Gestión de Cobranza.**



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 10:** Flujograma de Proceso de Gestión de Cobranza.

Fuente: Elaboración Propia

**Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

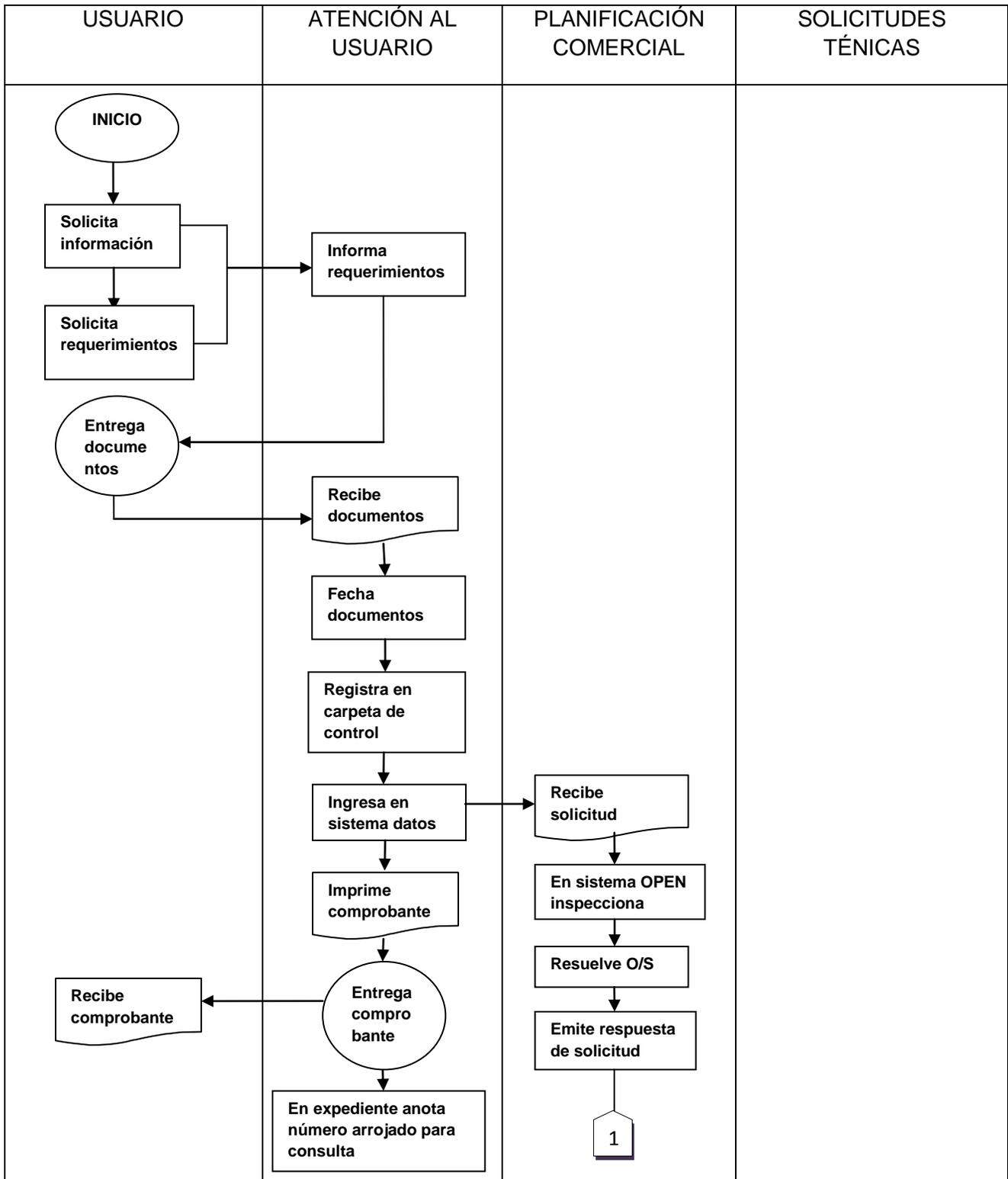
**PROCESO:** Atención a nuevos usuarios para suministro eléctrico.

**FECHA:** 13/07/12

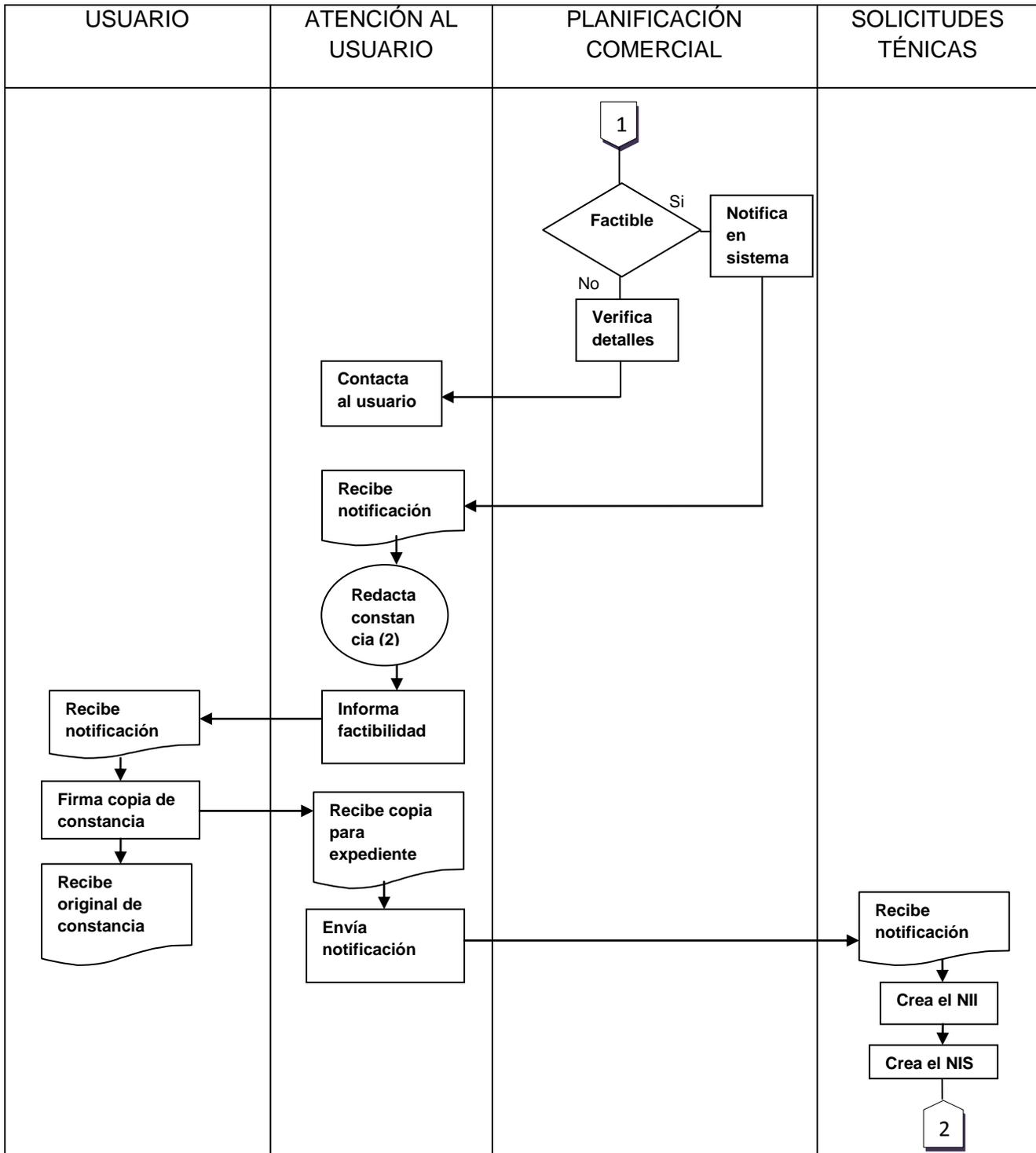
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

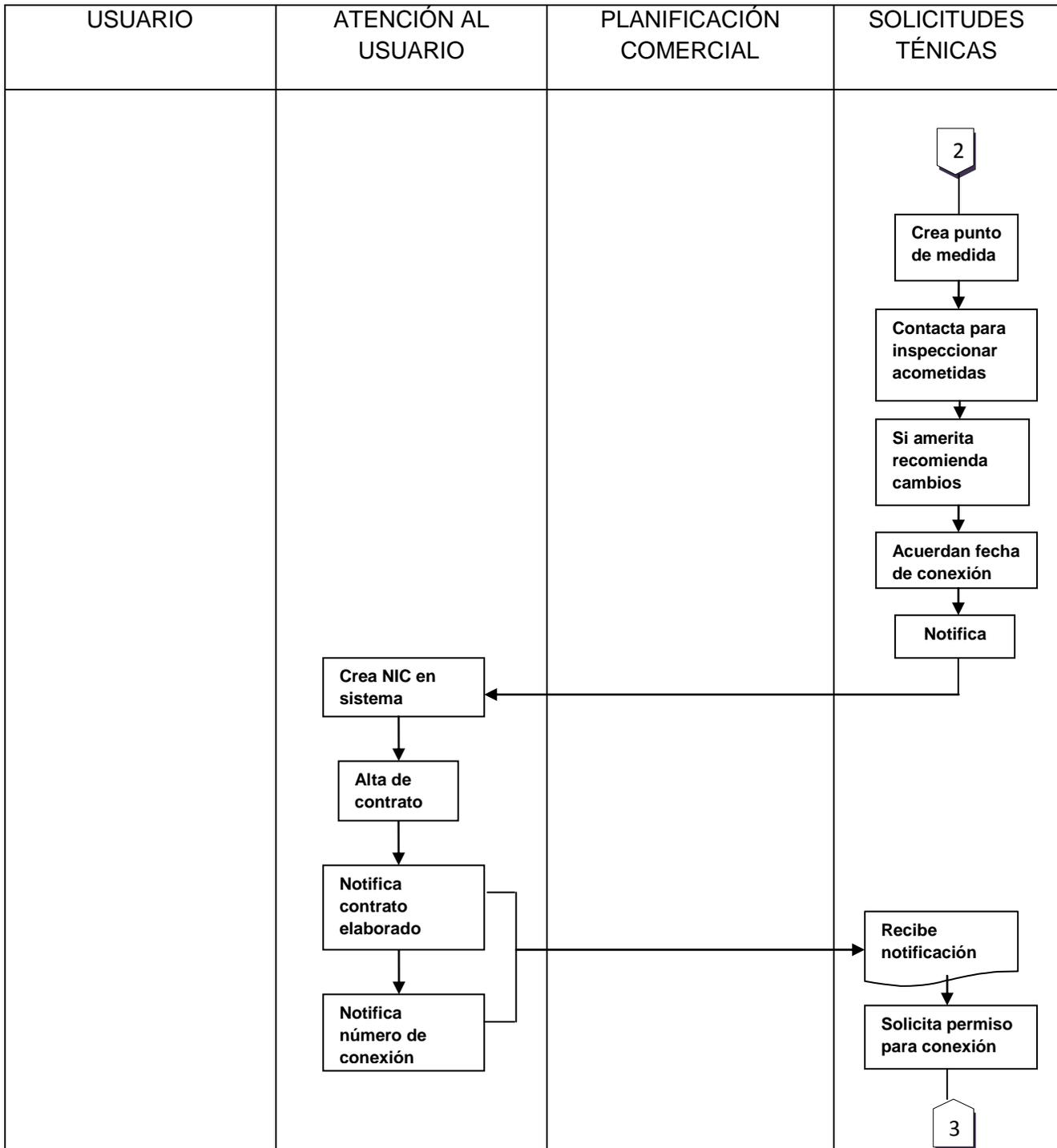
**PROCESO:** Actual



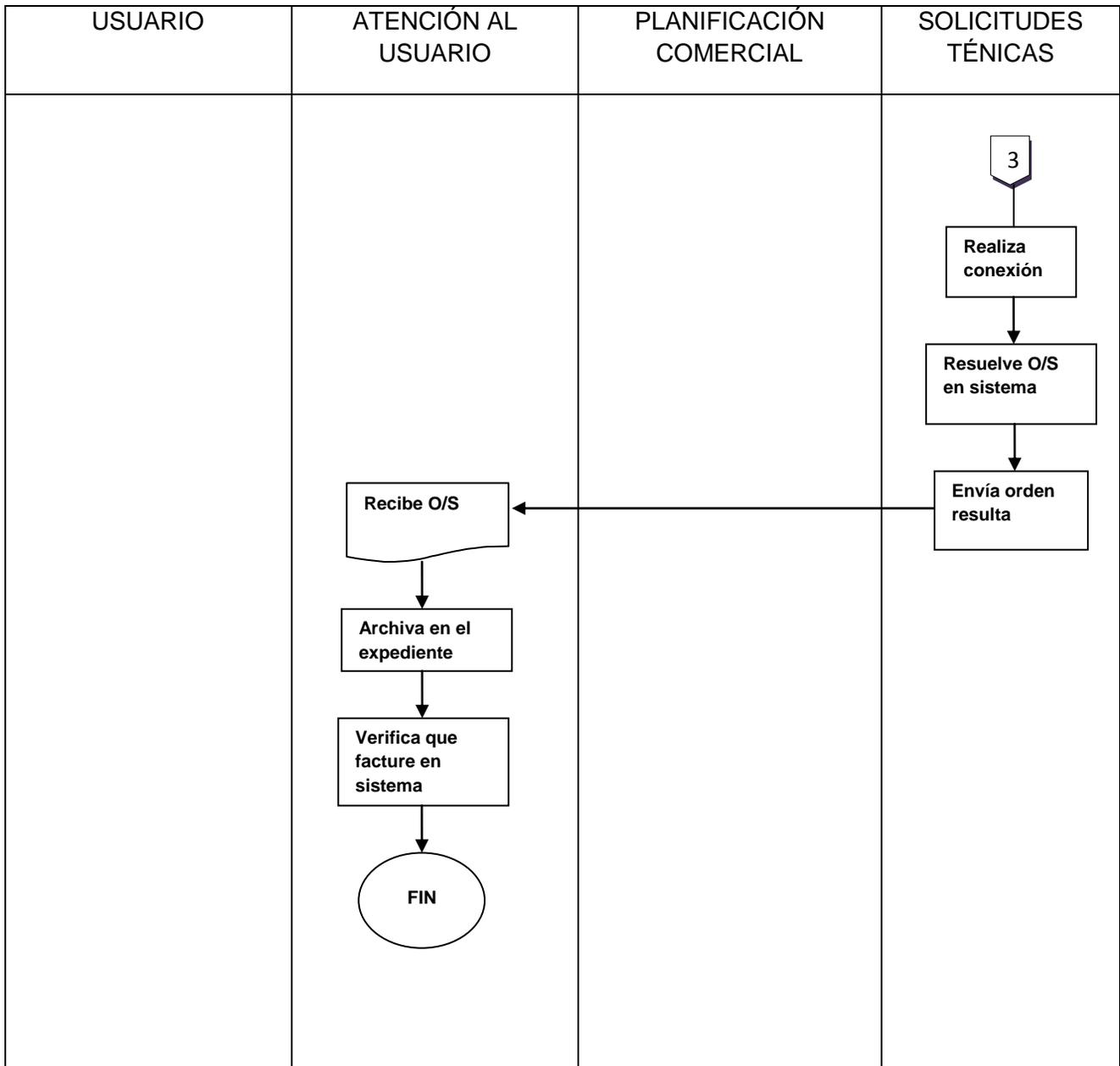
**Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.**



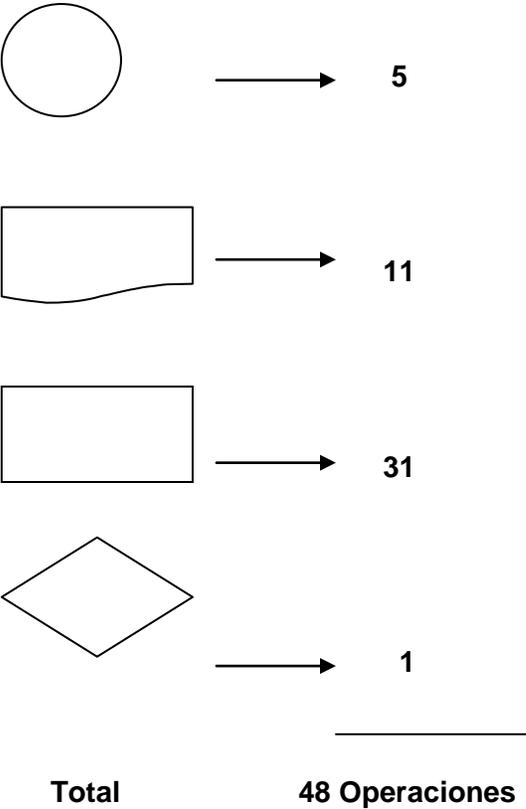
**Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.**



**Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.**



**Resumen de las Operaciones.**



**Figura 11:** Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.

Fuente: Elaboración Propia

## CONCLUSIONES.

Tras la culminación de La documentación los procesos de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La situación actual que se presenta en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza, viene dada por la falta de información referente a la unidad (UADSPD), además del poco conocimiento de los procesos que debe realizar cada coordinación, lo que ha originado retardos al procesar dichas solicitudes. Por tal razón, se hizo necesario el presente estudio, para determinar los factores que influyen directamente en la problemática existente.
  
- El presente estudio, permitió identificar las deficiencias existentes en el proceso de atención a nuevos usuarios, solicitudes por modificación de demanda contratada (aumento y reducción), modificación de capacidad instalada, solicitudes por cambios de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz, el cual son originadas por seis (6) causas principales mencionadas a continuación:

- 1. La Unidad de UADSPD:** Es una de las problemáticas principales que afectan el desempeño y ejecución de los procesos que realizan los trabajadores, ya que esta no posee información referente a la UADSPD. Además, no cuentan con un personal suficiente para atender solicitudes, y poseen poco conocimiento de los procesos que realizan. Aunado a esto, carecen de tiempo en dar respuesta a las

solicitudes realizadas por el usuario, lo que les impide desempeñar una buena labor, y obtener buenos resultados.

**2. El Sistema OPEN:** El sistema OPEN, es otra de las causas influyentes en la ejecución de los procesos que realiza cada coordinación, ya que no poseen tarjetas de ayudas, lo que origina inconvenientes al procesar solicitudes. Además de la falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre el Sistema OPEN SGC, lo que implica inseguridad al interactuar con el sistema y errores por parte del personal al procesar solicitudes en el sistema OPEN. Añadido a esto, existe restringido acceso al sistema, lo que origina incapacidad para procesar solicitudes.

**3. Solicitudes de Factibilidad:** Actualmente existen elevadas solicitudes de factibilidad, lo que ha creado dificultad para procesarlas. Añadido a esto, poseen retardos al procesar factibilidad, lo que origina demoras en dar respuesta al usuario. Además esta unidad, no brinda respuesta a tiempo de las solicitudes, lo que ha originado reclamos y descontento por parte del usuario.

También se han recibido solicitudes mal elaboradas, lo que implica retrabajo y reenvío de las solicitudes. Por otra parte, están las respuestas demoradas por parte del departamento de planificación, lo que crea incapacidad para dar respuesta al cliente.

**4. Gestión de Cobranza:** El proceso de gestión de cobranza, tiene diversas complicaciones ya que estas, poseen facturas pendientes por cargar en sistema, lo que origina que el usuario permanezca en sistema con deuda; añadido a esto, un corte de energía mal imputable al usuario. Además, realizan actividades superiores al número de analistas existentes en la unidad, lo que conlleva a la incapacidad de atención a los usuarios. También carecen de

conocimiento sobre los reportes de deudores, lo que ocasiona que el usuario continúe con deuda sin cobranza.

**5. Los Clientes:** La mayoría de los clientes atendidos por los analistas de esta unidad UADSPD, no poseen la información necesaria para realizar los pagos respectivos de sus facturas, lo que conlleva a un incremento de la deuda del usuario. Al mismo tiempo, esta cancela en el sistema bancario viejo, es decir por el Banco Provincial, lo que ocasiona retrabajo por parte del analista y dificultad para identificar los pagos. Además, los clientes no tienen conocimiento sobre los centros de servicios en donde pueden realizar sus solicitudes, por tanto da como resultado un usuario insatisfecho por no recibir respuesta en cada oficina a la que se dirige.

**6. Coordinaciones de los Procesos:** Incluye todas las coordinaciones establecidas en la unidad de UADSPD como son: Gubernamentales, Particulares y Solicitudes Técnicas. El estudio realizado permitió determinar que hay una inexistencia de guías y manuales para realizar los procesos, lo que conlleva a la incapacidad de interacción correcta con los mismos. Además la falta de explicación de las etapas del proceso, lo que ha originado desorden en el desarrollo de dichos procesos.

- Se observó, que evidentemente las causas detectadas tienen un predominio significativo en el desarrollo del proceso, puesto que impide que se cumpla el principal objetivo perseguido por cada Coordinación de UADSPD, y es brindarle al usuario una buena atención, información y prestar un buen servicio confiable y de buena calidad. Además de y brindar la oportunidad al personal transferidos de otras unidades, de aprender los procesos con rapidez y eficiencia.

## RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis absoluto, mediante las técnicas de recolección de datos antes nombradas, se puede recomendar lo siguiente:

- Evaluar la posible aceptación del manual de Procesos planteado, para la coordinación de UADSPD, y destinado para informar todo lo relacionado con la unidad, además de los procesos que realizan cada coordinación. Esto será posible, mediante la realización de un consenso de todas las partes incluidas que garantice un resultado objetivo y adecuado, adaptado a las necesidades requeridas.
- Evaluar la posible aceptación de los flujogramas de procesos planteados, para la coordinación de UADSPD, y destinado para informar a los trabajadores y trabajadoras de dicha coordinación, además de como se ejecutan y por quien son realizados los procesos de atención a nuevos usuarios por suministro eléctrico, modificación de la demanda contratada (aumento-reducción), cambio de razón social, cambio de dirección fiscal y gestión de cobranza.
- Realizar un estudio de tiempo, que le permita definir y establecer, cuanto se puede demorar el analista en atender y dar respuesta de solicitud de suministro eléctrico al usuario.
- Realizar un adiestramiento mas completo y establecer tarjetas de ayuda que den a conocer el funcionamiento detallado del Sistema OPEN SGC.

- Incorporar analista que tenga la capacidad, conocimiento y responsabilidad para realizar el proceso de atención al usuario de una manera eficaz y efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BALESTRINI, M. (2001). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación** (5a ed.) BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- ✓ HERNÁNDEZ, S.; FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. (3a ed.). Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO ELÉCTRICO.
- ✓ MÉNDEZ, E. (2002). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ELÉCTRICIDAD.
- ✓ NORMAS Y REGLAMENTACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZA.
- ✓ REGLAMENTO DE LA LEY DE SERVICIO ELÉCTRICO.
- ✓ ROJAS DE NARVAEZ, Rosa. (1997). **Orientación para la Elaboración de Informes de la Investigación**. Puerto Ordaz. Ediciones UNEXPO. Segunda Edición. 239 Págs.
- ✓ SABINO, C. (2002). **Metodología de la Investigación**. Editorial Panapo, Caracas.
- ✓ TAMAYO, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. (4a ed.), México: Editorial Limusa, S.A.
- ✓ UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (UPEL, 2004). **Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctoral**, Caracas: FEDEUPEL.

# APÉNDICES

**Apéndice N° 1:** Manual de procedimiento de los procesos que realiza la Coordinación de UADSPD.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LOS PROCESOS  
ELABORADOS POR LA COORDINACIÓN DE USUARIOS DE ALTA  
DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD)  
DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.**



**OPERATIVA COMERCIAL**

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **COORDINACIÓN DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO.**

La unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD), fue creada el 18 de Agosto del 2011 debido a la fusión por absorción de Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC) (empresa absorbente) con la empresa Electrificación del Caroní, C.A. EDELCA (empresa absorbida). Cuya función principal sería la recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, modificación de la demanda a contratar (aumento – reducción), cambio de la razón social, cambio de dirección fiscal, gestión de cobranza, conciliación de deudas, compensación de deudas, conexión, desconexión, mantenimiento de contadores, inspección técnica e indicadores de gestión. Además este se encarga de brindar al usuario asesoría y asistencia técnica con la finalidad de satisfacer las necesidades que este requiera.

También se encargan de detectar, analizar y solucionar situaciones de fallas y problemas que puedan presentarles al usuario de acuerdo con sus facturas, contadores eléctricos, entre otros, con el objetivo de contribuir a mejorar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos.

La unidad de UADSPD es una organización fundamentada, que cuenta con las siguientes Coordinaciones:

➤ **Coordinación de Usuarios Gubernamentales.**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar. Esta coordinación, atiende usuarios pertenecientes al Sector Público u Organismos Oficiales, sin importar el rango de la demanda contratada ni consumo.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### ➤ **Coordinación de Usuarios Particulares**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar, cuya demanda y consumo sean mayor a 30 kVA Y 9.000 kWh. Esta coordinación, se encarga de atender a todos los usuarios del Estado Bolívar que abarca sus once (11) municipios, además los municipios: Casacoima (Delta Amacuro), Independencia (Uverito) y Gran Sabana (Santa Elena de Uairen).

### ➤ **Coordinación de Solicitudes Técnicas**

Se encarga de atender las solicitudes que impliquen inspecciones de los usuarios de todo el Estado Bolívar, recibe y evalúa las solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la atención de las solicitudes técnicas, ejecuta la atención de solicitudes técnicas, controla la gestión de atención solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica.

Además, planifica la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, ejecuta la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD y controla la gestión de verificación de los contadores de energía eléctrica.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Organigrama General de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **OBJETIVO**

Negociar y administrar los contratos comerciales para la prestación de los servicios energéticos y no energéticos a Usuarios de Alta Demanda (Particulares), en concordancia con los lineamientos, normas, procedimientos y políticas establecidas por CORPOELEC.

### **ALCANCE**

El Manual de información de los procesos que realiza la Coordinación de UADSPD, aplicará para todos los trabajadores fijos y contratados que laboren en dicha coordinación, a fin de proporcionar una guía de información para los mismos, que le permitirá conocer paso a paso el proceso que debe realizar y como lo debe realizar.

De esta manera, le permitirá desarrollar un buen trabajo, con eficiencia, eficacia y calidad.

### **FUNCIONES**

- Recepción y atención a Usuarios de Alta Demanda – Particulares.
- Negociar y administrar los Contratos para la prestación de los servicios energéticos y no energéticos a Usuarios de Alta Demanda – Particulares.
- Mantener un control efectivo de gestión de Cobranzas y un sistema de información que permita evaluar el cumplimiento de las metas de recaudación.
- Coordinar y controlar la ejecución de los descuentos de las deudas de los Usuarios de Alta Demanda – Particulares a través de mecanismo de compensación.
- Calcular, emitir y enviar mensualmente las facturas por intereses de mora, según lo establecido en el Contrato de Energía Eléctrica.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

- Emitir mensualmente los avisos de corte de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Tramitar con el centro de servicio los cortes y de reconexión de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares que apliquen.
- Realizar trimestralmente la conciliación por venta de energía eléctrica y servicios no energéticos con los Usuarios de Alta Demanda -Particulares. (En espera por clasificación de usuarios).
- Tramitar la ejecución de penalidades relativas a las cobranzas de clientes morosos (corte de suministro y reconexión del servicio).
- Tramitar ante Asuntos Legales de la zona, todos los casos que impliquen su aprobación en el marco legal.
- Controlar el envío de las comunicaciones internas y externas relacionadas con las actividades inherentes al proceso.
- Mantener información actualizada sobre la gestión de negociación y administración de los contratos a objeto de suministrarla a cualquier dependencia de CORPOELEC que lo requiera.
- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.
- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.
- Gestionar la cobranza y conciliación de pagos de usuarios del sector público de administración descentralizada, privados con presencia en la Zona Bolívar.
- Controlar la facturación y cuentas por cobrar de usuarios del sector público de administración descentralizada, privados con presencia en la Zona Bolívar.
- Coordinar el proceso de tratamiento y conciliación de las deudas por cobrar por servicios energéticos y no energéticos, de los Organismos Gubernamentales, Descentralizados, Regionales y Municipales.
- Control y seguimiento de los procesos de compensación de deudas con organismos gubernamentales en general.

### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CLAVES**

#### **Usuario.**

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un Contrato de Servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y obligaciones que establece la Ley y su Reglamento.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

**b.** Si el solicitante estuviera a una distancia superior a ciento treinta (130) metros de la red, o requiriera una capacidad mayor a diez (10) kVA

La extensión o aumento de capacidad necesaria para la prestación del servicio, se regirá por las siguientes disposiciones:

**1.** El proyecto, los costos de instalación y de construcción, podrán ser acordados por las partes. En caso contrario, la ejecución del proyecto será responsabilidad de la parte interesada, siempre que dé cabal cumplimiento a la normativa técnica y de seguridad aplicable a tales instalaciones y se demuestre que los materiales y equipos a utilizar estén en buen estado y sean de lícita procedencia.

La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.

**2.** Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto.

La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

2. Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto.

Estos costos le deberán ser reintegrados por la Distribuidora al solicitante inicial.

3. En caso que la Distribuidora utilice parte de la nueva obra para reacondicionar su sistema, deberá absorber los costos de la misma en proporción al uso que haga de las instalaciones. Estos costos le deberán ser reintegrados al solicitante inicial por la Distribuidora al valor nuevo de reemplazo.

4. Para el cálculo de los costos de la extensión de la línea se deberán dividir en los siguientes tramos:

**Tramo 1:** Instalación de Baja Tensión

**Tramo 2:** Punto de Transformación

**Tramo 3:** Alimentador de Alta Tensión

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

5. En caso de divergencia entre las partes sobre el monto o la forma de efectuarse el reintegro mencionado, cualquiera de ellas podrá solicitar la intervención del Regulador.

6. Transcurridos diez (10) años de construida la obra con el aporte financiero del Usuario inicial, se dará por extinguida la obligación de reintegro al Usuario inicial.

Cuando la distribuidora esté obligada a reintegrar algún costo al solicitante inicial, ésta tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacerlo efectivo.

### **Información al Usuario.**

La distribuidora deberá suministrar al usuario información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos. Asimismo, el Usuario tendrá derecho a ser informado y asesorado oportunamente sobre la tarifa más conveniente y los programas de uso eficiente de la energía eléctrica.

### **Solicitud de Servicio.**

El interesado deberá hacer la solicitud de servicio en las oficinas de La Distribuidora, por medio de los formularios establecidos para tal fin o mediante procesos más sencillos que establezca la misma y anexas la información necesaria. A estos fines se requerirá el documento que acredite la posesión legal del inmueble.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

La distribuidora podrá negar la prestación del servicio cuando:

- a. Las instalaciones del interesado para recibir el servicio eléctrico no cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el Código Eléctrico Nacional.
- b. En caso de usuarios morosos en otro punto de suministro con La Distribuidora.
- c. Exista una decisión judicial que impida la prestación del servicio.
- d. Exista una deuda derivada de una Irregularidad sobre el inmueble.

### **Contrato de Servicio.**

La prestación del servicio de electricidad se formalizará con el Contrato de Servicio, el cual deberá estar conforme con las disposiciones previstas en este Reglamento. Se perfeccionará con la entrega del servicio y se hará entrega de un ejemplar del contrato al Usuario.

La distribuidora deberá someter a la aprobación del Regulador el modelo de este Contrato. El Contrato de Servicio contendrá, al menos:

- 4. Identificación de las partes y el carácter con el cual actúan
  - 5. Tiempo de duración
  - 6. Características del servicio
- a. Demanda (Usuarios no residenciales)
  - b. Capacidad Instalada (Usuarios no residenciales)
  - c. Tipo y uso del servicio

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

- d. Características de la Instalación (Usuarios no residenciales)
- e. Periodicidad de la facturación
- f. Dirección e identificación del suministro
  - 4. Categoría tarifaria
  - 5. Lugar de aviso y notificación
  - 6. Responsabilidad de las partes
  - 7. Modalidad y Valor de la Garantía de Pago
  - 8. Causales de resolución del contrato
  - 9. Anexos del contrato
- a. El Reglamento de Servicio
- b. Las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad
- c. Cualquier otro que las partes consideren

### **Responsabilidad del titular del contrato de servicio.**

El Contrato de Servicio es personal e intransferible, en consecuencia el titular no podrá ceder sus derechos a terceros y es el responsable ante la Distribuidora por las obligaciones derivadas del mismo, de este Reglamento y de las demás normas aplicables, sea o no el receptor del servicio.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Actualización de datos del usuario.**

El Usuario deberá suministrar a La Distribuidora toda la información necesaria para la prestación del servicio, además de informar cualquier cambio sobrevenido a lo contratado, a fin de mantener sus datos actualizados, so pena de seguir siendo el responsable ante La Distribuidora por el uso del servicio.

### **Acometida.**

Conjunto de conductores y equipos utilizados para la conexión entre la red eléctrica de La Distribuidora y el Punto de Suministro al Usuario.

### **Anomalía.**

Todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al Usuario, que originan una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica, o la que establezca el Reglamento General de la Ley de Servicio Eléctrico.

### **Alta Tensión.**

Nivel de tensión mayor o igual que 69 kV.

### **Baja Tensión.**

Nivel de tensión menor o igual que 1 kV.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Media Tensión.**

Nivel de tensión mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

### **Capacidad Instalada de La Distribuidora.**

Potencia total en kVA que La Distribuidora pone exclusivamente a disposición del Usuario en el punto de suministro.

### **Carga Total conectada o Instalada del Usuario.**

Suma de la potencia nominal, expresada en kVA, de todos los equipos que se encuentren en el inmueble servido, conectados para el servicio del Usuario.

### **Consumo de energía.**

Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por La Distribuidora al Usuario en un determinado lapso.

### **Punto de suministro.**

Lugar físico en el que se encuentra instalado el medidor y donde las Instalaciones Eléctricas del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora. En este punto se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, de guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Características del suministro.**

El servicio eléctrico se suministrará a las Instalaciones del Usuario y en un punto de suministro conexo a las redes de La Distribuidora, adecuado en capacidad, Frecuencia y Tensión.

### **Calidad del servicio.**

El Usuario tendrá derecho a recibir el servicio eléctrico de acuerdo con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad, en caso de incumplimiento por parte de La Distribuidora, ésta deberá abonar los créditos correspondientes producto de las sanciones.

### **Atención de reclamos.**

La Distribuidora está obligada a atender, solucionar y responder los reclamos de los usuarios, en el lapso establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad. Cuando La Distribuidora no considere procedente el reclamo deberá responder al Usuario por escrito motivado, en cuyo caso el Usuario podrá acudir en segunda instancia, dentro de los quince (15) días, contados a partir de la notificación de la decisión de La Distribuidora, ante la autoridad municipal competente y en última instancia, La parte que no esté conforme con la decisión emitida por la autoridad municipal, podrá acudir ante el Regulador, en tercera instancia, de conformidad con la Ley, su Reglamento y demás normas aplicables.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

La Distribuidora deberá llevar un registro indicando la fecha, hora, lugar y motivo del reclamo de cada Usuario e informarle el número de reclamo y fecha prevista para la solución.

### **Gran Demanda.**

Potencia contratada mayor que 30 kVA.

### **KVA Instalado.**

Capacidad de transformación nominal de los transformadores de Media a Baja Tensión conectados a la Red.

### **Pequeña Demanda.**

Potencia contratada menor o igual que 30 kVA.

### **NII.**

Número de Identificador de Inmueble.

### **NIS.**

Número de Indicador de Suministro.

### **NIC.**

Número de Identificador de Cliente.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Antigüedad de Saldos.

Es el tiempo que transcurre desde la fecha de vencimiento de la factura hasta el momento en que se cobre la misma en su totalidad. Algunos términos establecidos en la Norma de Gestión de Cobranza son:

- A. **Convenio de Pago:** Es aquel documento donde se establece el compromiso de pago que tiene el cliente durante la vigencia del convenio firmado entre las partes, en el cual se estipula las condiciones de cancelación de las cuentas por cobrar.
- B. **Cuentas por Cobrar.** Representa el crédito que concede la empresa a sus clientes por la venta de energía eléctrica y servicios varios, realizada a un cliente, de acuerdo a las condiciones de pago establecidas en los contratos de venta o solicitudes.
- C. **Cuentas por Pagar.** Representan las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros por las adquisiciones de mercancía o servicio, según las condiciones de pago establecidas.

### Datos Maestros de Clientes.

Son todos aquellos datos necesarios para la identificación del cliente en el sistema OPEN, tales como: razón social, domicilio fiscal, número de R.I.F., dirección, nombre de la persona responsable, número telefónico, número de fax, condiciones de crédito y cualquier otro dato maestro para la identificación rápida del cliente.

### Estado de Cuenta.

Resumen de los movimientos que se remite mensualmente o cuando es requerido por el cliente, donde refleja sus cuentas por pagar correspondiente a un periodo determinado o fecha determinada.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

El estado de cuenta. Presenta en detalles las facturas por venta de bienes y servicios, intereses de mora y pagos efectuados por el cliente.

### **Factura.**

Es el documento a través del cual se describen los conceptos, cantidades y costos de los bienes, materiales o servicios vendidos por Corpoelec-Edelca, de acuerdo a la normativa vigente establecida por el SENIAT.

### **Solicitud de Reconexión de Servicio.**

Comunicación escrita, que realiza la división de administración financiera y/o la dirección de finanzas y administración, para los clientes de alto consumo de energía eléctrica y el departamento de cobranza para los clientes de bajo consumo de energía eléctrica.

La cual se envía a las unidades técnicas encargadas de prestar los servicios, donde se solicita la Reconexión del servicio al cliente, una vez verificada la cancelación de la deuda vencida y/o establecimiento de un convenio firmado entre las partes. Los términos de la solicitud de Reconexión dependerán del tipo del cliente.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UADSPD**

### **EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE REALIZAN CADA COORDINACIÓN DE UADSPD.**

Algunos de los procesos realizados por la Coordinación de UADSPD son:

#### **El proceso de atención a los usuarios para nuevo suministro.**

1. El usuario solicita información y requerimientos para nuevo suministro eléctrico, al centro de servicio más cercano o a la (UADSPD).
2. Luego atención al usuario informa que requerimientos debe entregar para otorgarle nuevo suministro eléctrico.
3. Después atención al usuario entrega requisitos para obtener suministro eléctrico.
4. El usuario entrega documentos para solicitud de nuevo suministro eléctrico.
5. Posteriormente atención al usuario recibe documentos.
6. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
7. Seguidamente, ingresa en sistema OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.
8. Atención al usuario imprime comprobante de solicitud de factibilidad y entrega al usuario, para luego anotar en el expediente el número arrojado por el sistema, para posterior consulta.
9. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
10. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
11. Luego emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
12. Si no es factibles, planificación comercial verifica que detalles le falten al cliente para procesar factibilidad.
13. Después, atención al usuario contacta al cliente para informar.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

14. Pero si es factible, planificación comercial notifica vía sistema OPEN a atención al usuario, que ya puede prestarle servicio al usuario.
15. Después atención al usuario recibe notificación, redacta constancia de factibilidad (2), e informa al usuario que ya la factibilidad fue resuelta.
16. Seguidamente, envía notificación a solicitudes técnicas.
17. Solicitudes técnicas recibe notificación que ya puede prestarle servicio al usuario.
18. Posteriormente crea el NII, el NIS del usuario y el punto de medida.
19. Luego contacta al usuario para inspeccionar ubicación de acometidas y recomienda cambios en caso que lo ameriten.
20. Y acuerdan fecha de conexión y notifica atención al usuario.
21. Atención al usuario crea el NIC (contrato) en OPEN.
22. Después, da de alta el contrato y notifica a solicitudes técnicas que ya el contrato fue elaborado, y el número de conexión que corresponde.
23. Solicitudes técnicas, solicita permiso para conexión a la división de operaciones.
24. Seguidamente realiza conexión al cliente.
25. Posteriormente resuelve orden de servicio en sistema y envía orden resuelta a atención al usuario.
26. Atención al usuario archiva O/S en el expediente.
27. Y por ultimo verifica que el cliente facture en OPEN.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **El proceso de modificación de demanda a contratada (aumento – reducción).**

➤ **Aumento.**

1. El usuario redacta y entrega una carta a atención al usuario solicitando un aumento en la demanda contratada, junto con todos los requisitos para obtener suministro eléctrico.
2. Atención al usuario recibe documentación.
3. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
4. Después ingresa en OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.
5. Seguidamente, imprime comprobante de solicitud de factibilidad y entrega al usuario, luego anota en el expediente el número arroja por el sistema para posterior consulta.
6. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
7. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
8. Después emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
9. Si no es factible, planificación comercial verifica que detalles le falten al cliente para procesar factibilidad y si es necesario, recomienda aumentar la capacidad de los transformadores.
10. Atención al usuario contacta al cliente para informar.
11. Y el usuario recibe notificación que la modificación y factibilidad no pudo ser resuelta y observación de los cambios que debe realizar.
12. En cambio si es factible, planificación comercial notifica vía sistema OPEN a atención al usuario, que la capacidad de los transformadores es acta para realizar aumento de la demanda contratada, y que ya puede prestarle servicio al usuario.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

13. Luego atención al usuario recibe notificación, redacta constancia de factibilidad (2), e informa al usuario que la factibilidad y la modificación de la demanda contratada (aumento) fue resuelta.
14. Después el usuario recibe notificación que las modificaciones fue resuelta, además de la constancia de factibilidad, el cual firma una copia para anexar al expediente y la original se la queda el usuario como constancia que ya fue resuelta su factibilidad.
15. Y por ultimo atención al usuario, recibe constancia de factibilidad firmada por el usuario, y anexa en su expediente.

### ➤ **Reducción.**

1. El usuario redacta y entrega una carta, con planilla de solicitud a atención al usuario solicitando una reducción de la demanda contratada.
2. Atención al usuario recibe carta y planilla de solicitud para la reducción de la demanda contratada.
3. Después verifica por sistema si es necesario realizar la modificación.
4. Si es factible, el analista observa por el sistema Open que fue realizada la modificación, notifica al cliente y modifica los datos del usuario en el sistema.
5. Luego el usuario recibe notificación que ya la demanda contratada (reducción) fue resuelta.
6. Si no es factible, el analista observa por sistema Open que no puede ser realizada la modificación.
7. Después notifica al cliente el motivo por el cual no se puede realizar reducción de la demanda contratada y recomienda que cambios debe realizar.
8. Por ultimo, el usuario recibe notificación que la modificación de la demanda contratada (reducción) no pudo ser resuelta y observación de los cambios que debe realizar.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **El proceso de cambio de razón social.**

1. El usuario redacta y entrega carta a atención al usuario solicitando cambio de razón social, junto con los requisitos requeridos como son: Registro mercantil, RIF, el título de propiedad del usuario (si es un nuevo propietario).
2. Atención al usuario recibe documentación.
3. Luego ingresa al sistema OPEN, verifica y modifica datos del usuario.
4. Imprime contrato y deja para firmar al usuario.
5. Después notifica al usuario que ya fue resuelta el cambio de razón social, y que debe venir a firmar el contrato.
6. Posteriormente el usuario recibe notificación y firma contrato.
7. Y por último atención al usuario actualiza el expediente.

### **El proceso de cambio de dirección fiscal.**

1. El usuario redacta y entrega carta a atención al usuario solicitando cambio de dirección fiscal, junto con la copia del RIF del usuario.
2. Luego atención al usuario recibe documentación.
3. Después ingresa al sistema OPEN, verifica y modifica datos del usuario.
4. Posteriormente notifica al usuario que ya fue resuelta el cambio de dirección fiscal.
5. Por último, el usuario recibe notificación.

### **El proceso de gestión de cobranza.**

1. Atención al usuario obtiene reportes de deudores del sistema OPEN SGC.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

2. Realiza notificación por correo, llamadas o visitas a usuarios que tienen facturas pendientes por pagar.
3. El usuario recibe notificación que tiene facturas pendientes por pagar.
4. Después asiste a la oficina comercial a cancelar el servicio.
5. Si el usuario cancela el servicio, aparece en sistema OPEN que ya está solvente con el pago de servicio.
6. Si el usuario no cancela el servicio, aparece en sistema OPEN que no está solvente y que debe pagar sus facturas vencidas del servicio.
7. Luego atención al usuario le notifica a las cuadrillas de corte y reconexión, incluir usuario en listado de corte.
8. Posteriormente, las cuadrillas de corte y reconexión recibe notificación e incluye en planificación de corte.
9. Realiza corte y reconexión.
10. Después verifica que usuarios de la lista de corte pagaron.
11. Si el usuario paga, las cuadrillas de corte y reconexión generan orden de reconexión y atención al usuario consulta en sistema y actualiza cartera.
12. Si el usuario no paga, las cuadrillas de corte y reconexión incluye en lista de corte del día siguiente para determinar si se reconectó irregularmente y atención al usuario consulta en sistema y actualiza cartera.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Flujograma de Proceso de Cambio de Razón Social.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Cambio de razón social

**FECHA:** 13/07/12

**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

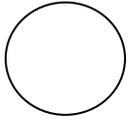
**PROCESO:** Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------



## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.



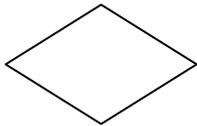
→ 7



→ 3



→ 7



→ 0

**Total**

**17 Operaciones**

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Flujograma de Proceso de Cambio de Dirección Fiscal.

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Cambio de dirección fiscal

**FECHA:** 13/07/12

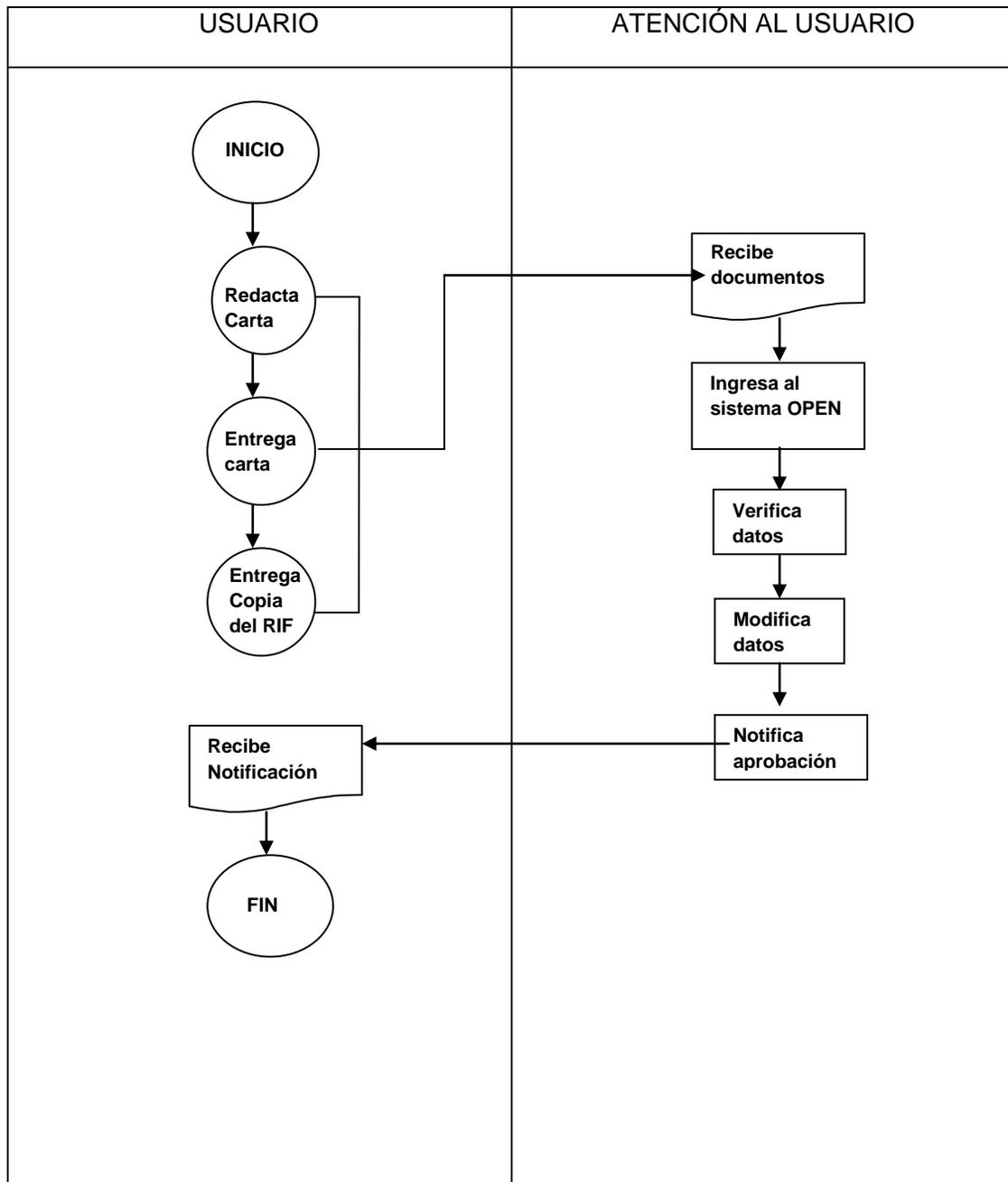
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

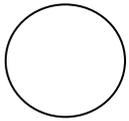


Aprobado según:

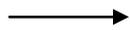
Fecha de vigencia:

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.



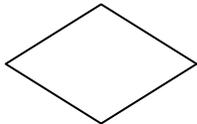
5



2



4



0

**Total**

**11 Operaciones**

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada - Reducción.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Modificación de la demanda contratada-reducción.

**FECHA:** 13/07/12

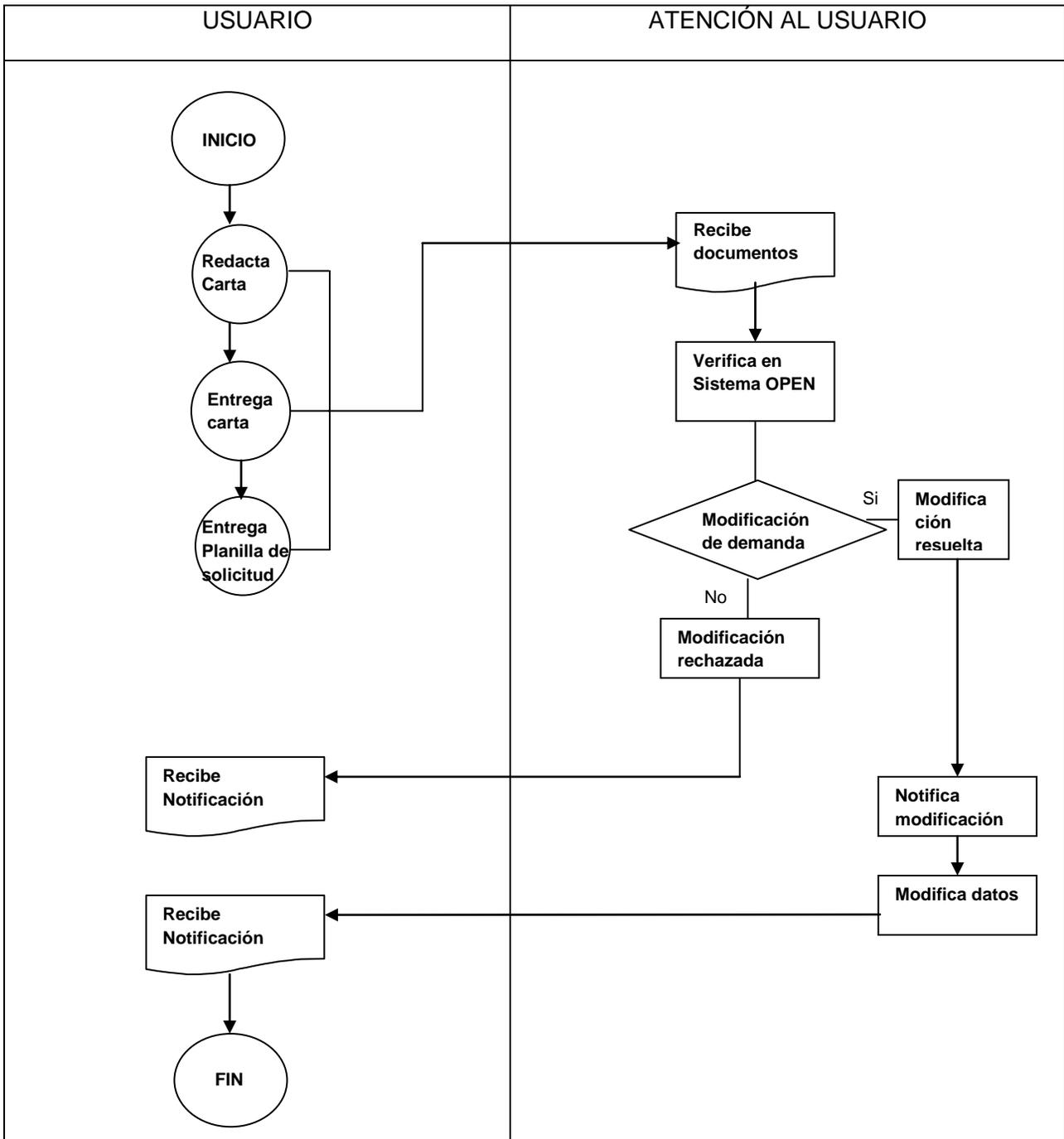
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

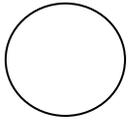


Aprobado según:

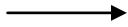
Fecha de vigencia:

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.



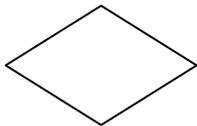
5



3



4



1

**Total**

**13 Operaciones**

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada - Aumento.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Modificación de la demanda contratada-aumento.

**FECHA:** 13/07/12

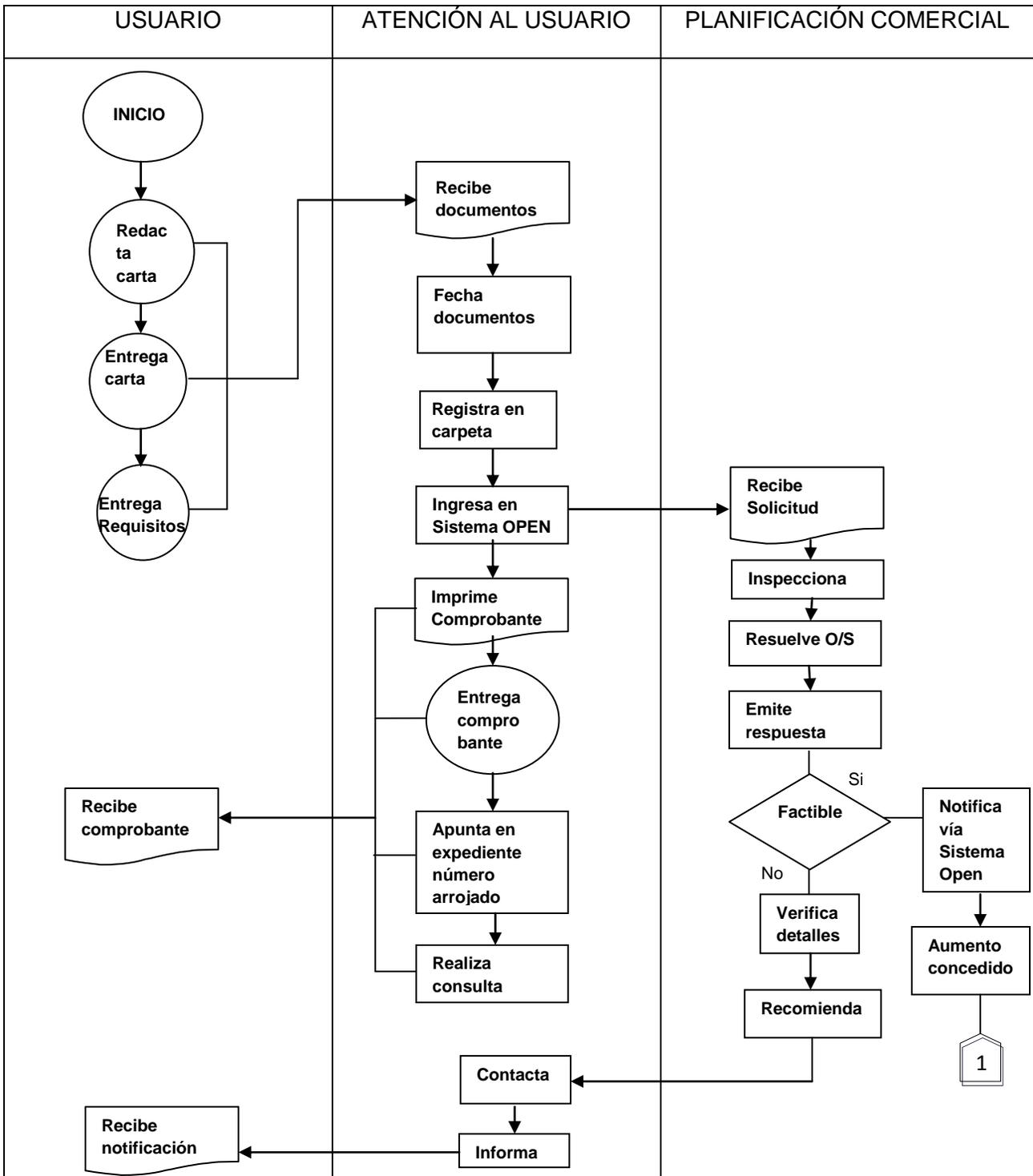
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual

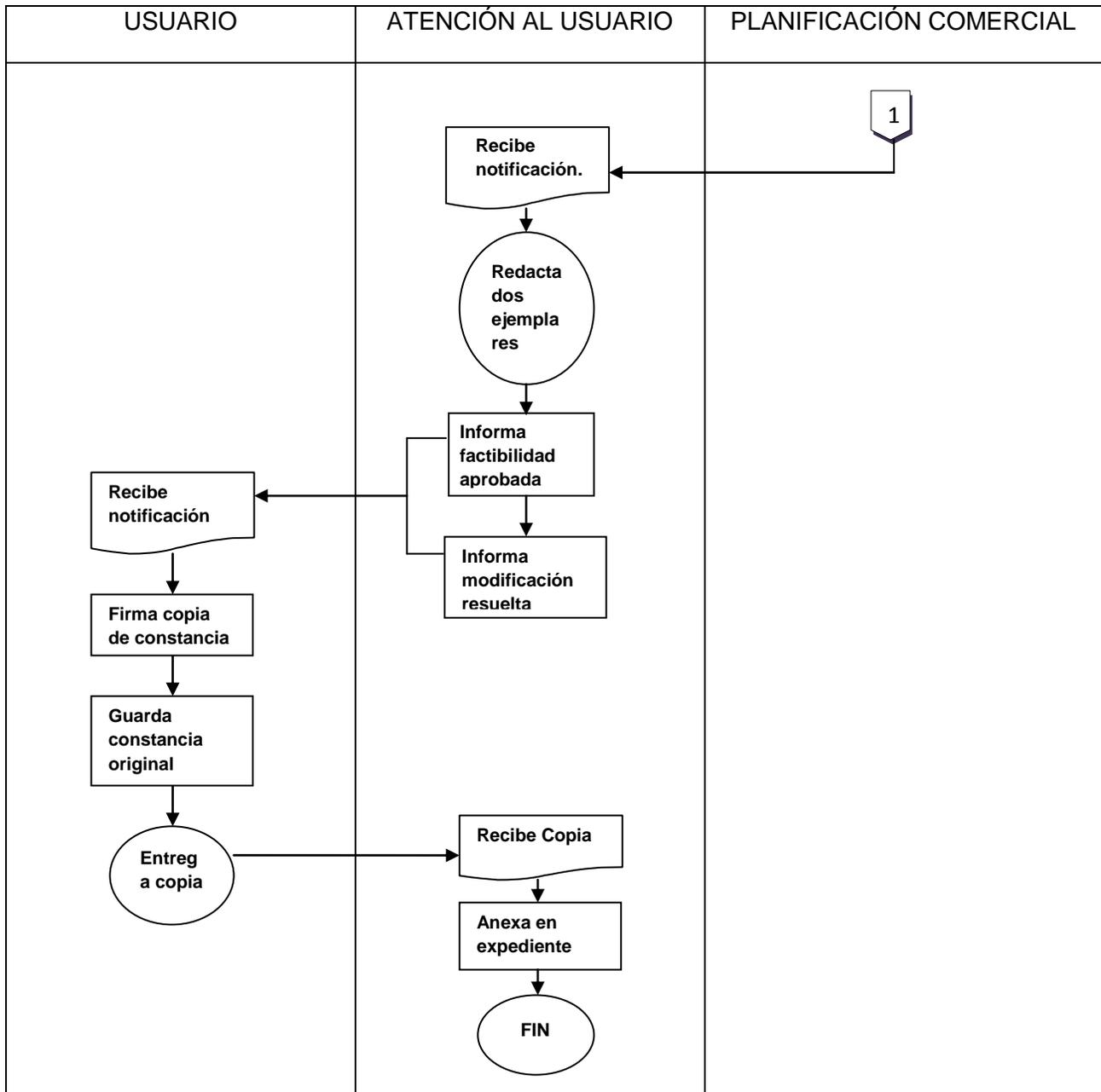
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD



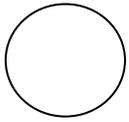
## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Flujograma de Proceso de Modificación de la Demanda Contratada - Aumento.



## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.



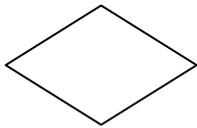
→ 8



→ 8



→ 17



→ 1

**Total**

**34 Operaciones**

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Flujograma de Proceso de Gestión de Cobranza.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Gestión de cobranza.

**FECHA:** 13/07/12

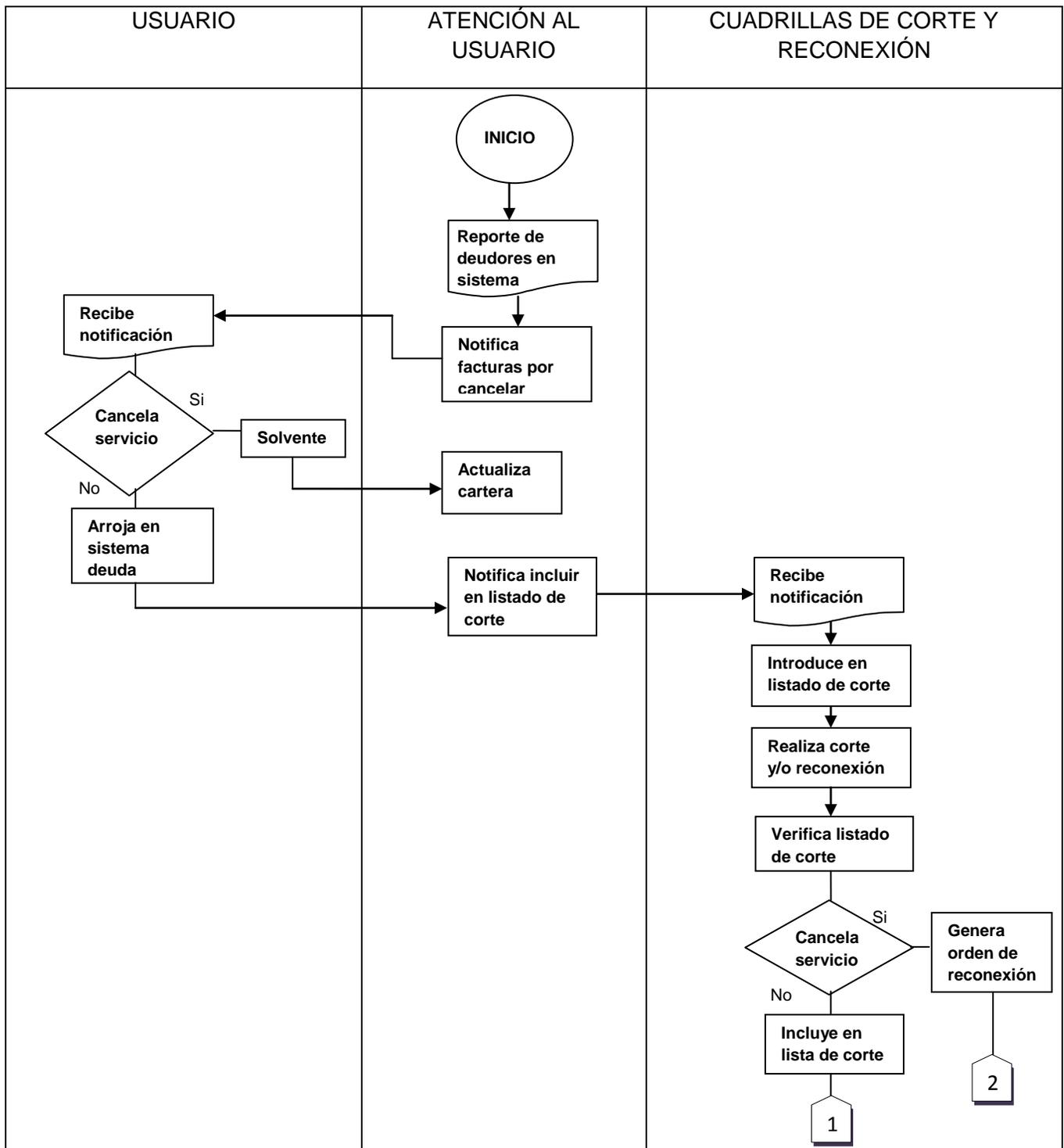
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual

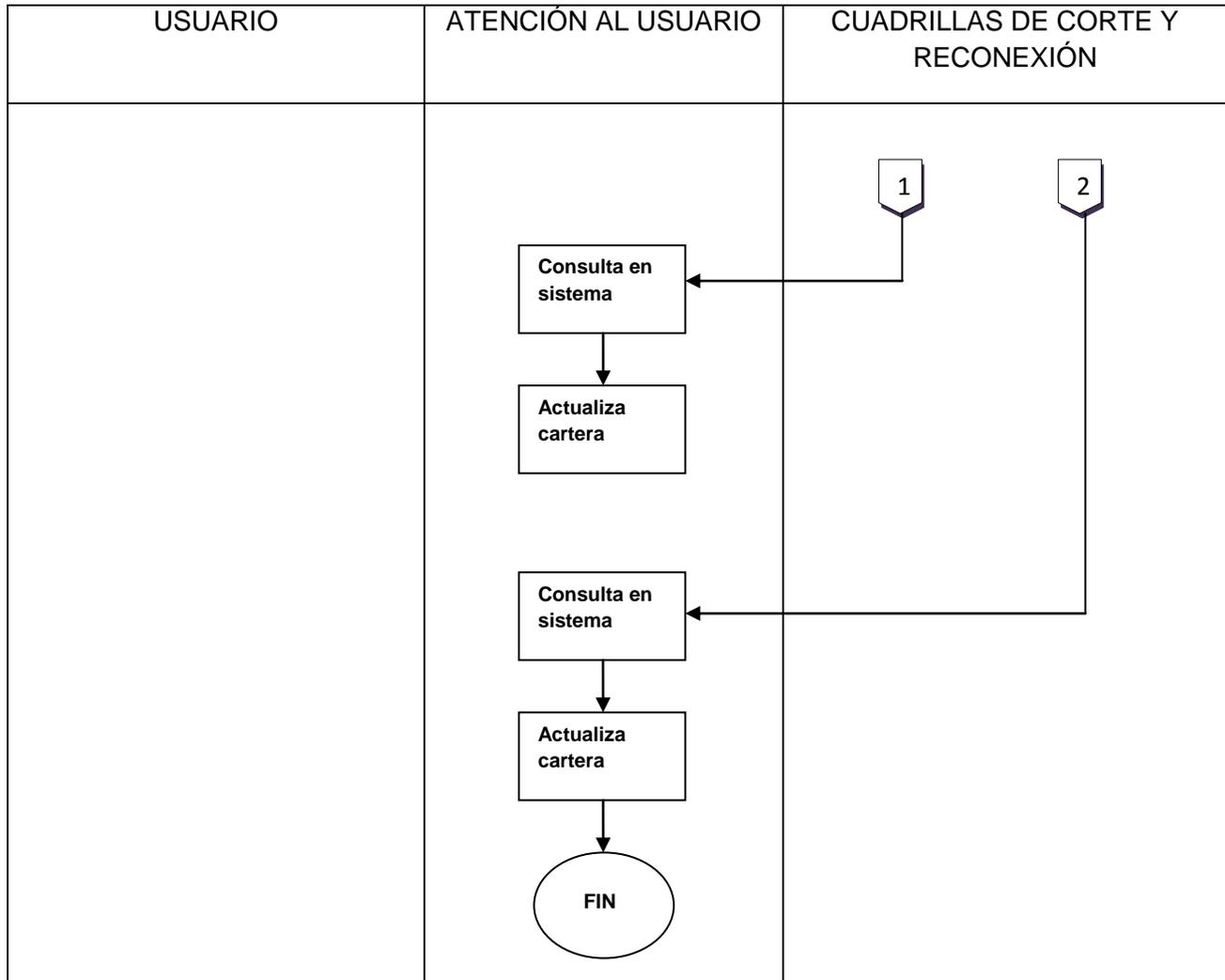
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD



## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Flujograma de Proceso de Gestión de Cobranza.

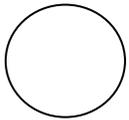


Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.



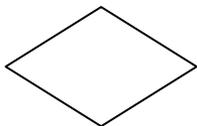
→ 2



→ 3



→ 10



→ 2

**Total**

**17 Operaciones**

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD**

### **Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.**

**FLUJOGRAMA:** Proceso

**PROCESO:** Atención a nuevos usuarios para suministro eléctrico.

**FECHA:** 13/07/12

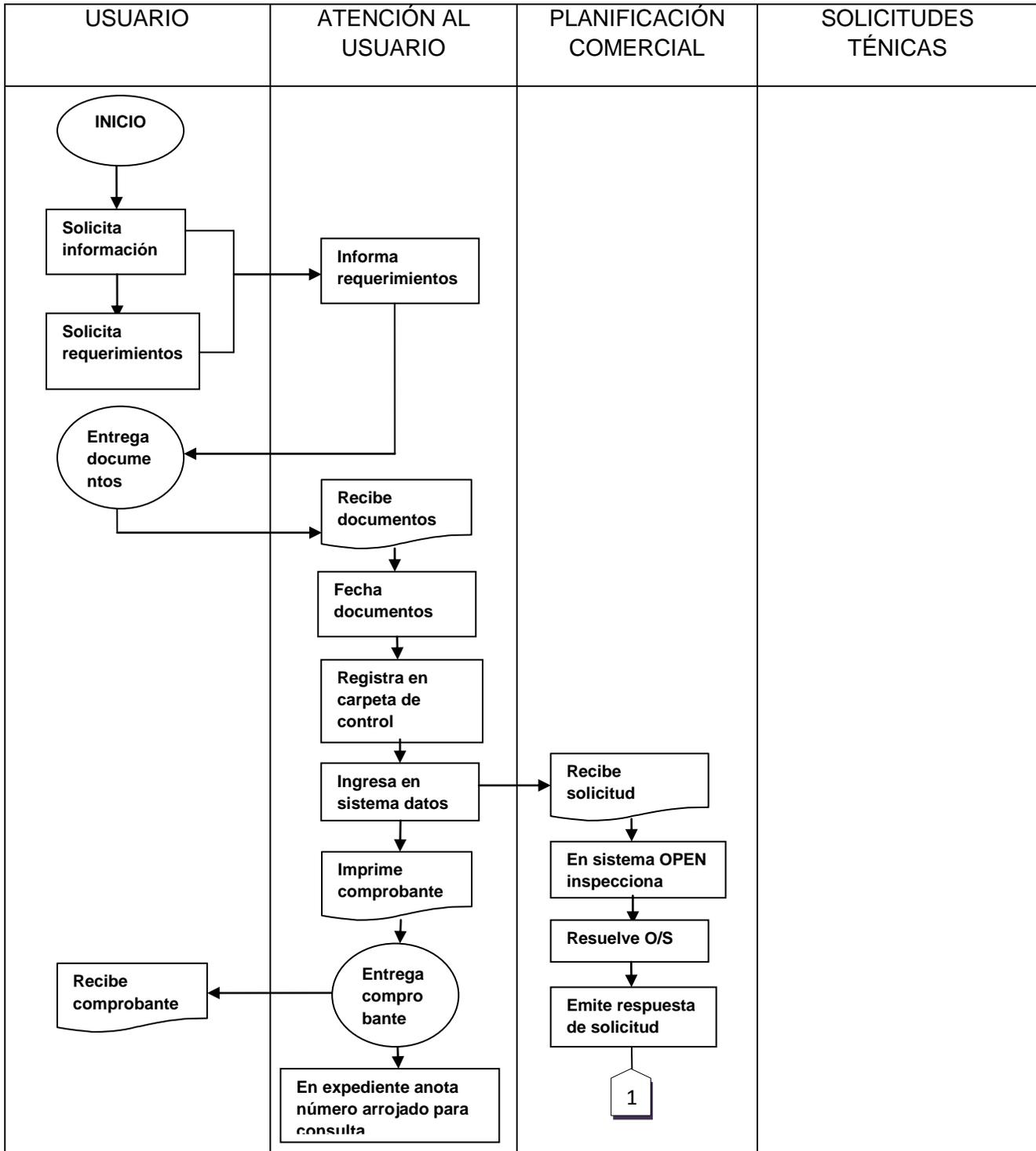
**INICIO:** Liberación de la Solicitud de servicio

**SEGUIMIENTO:** Al usuario

**PROCESO:** Actual

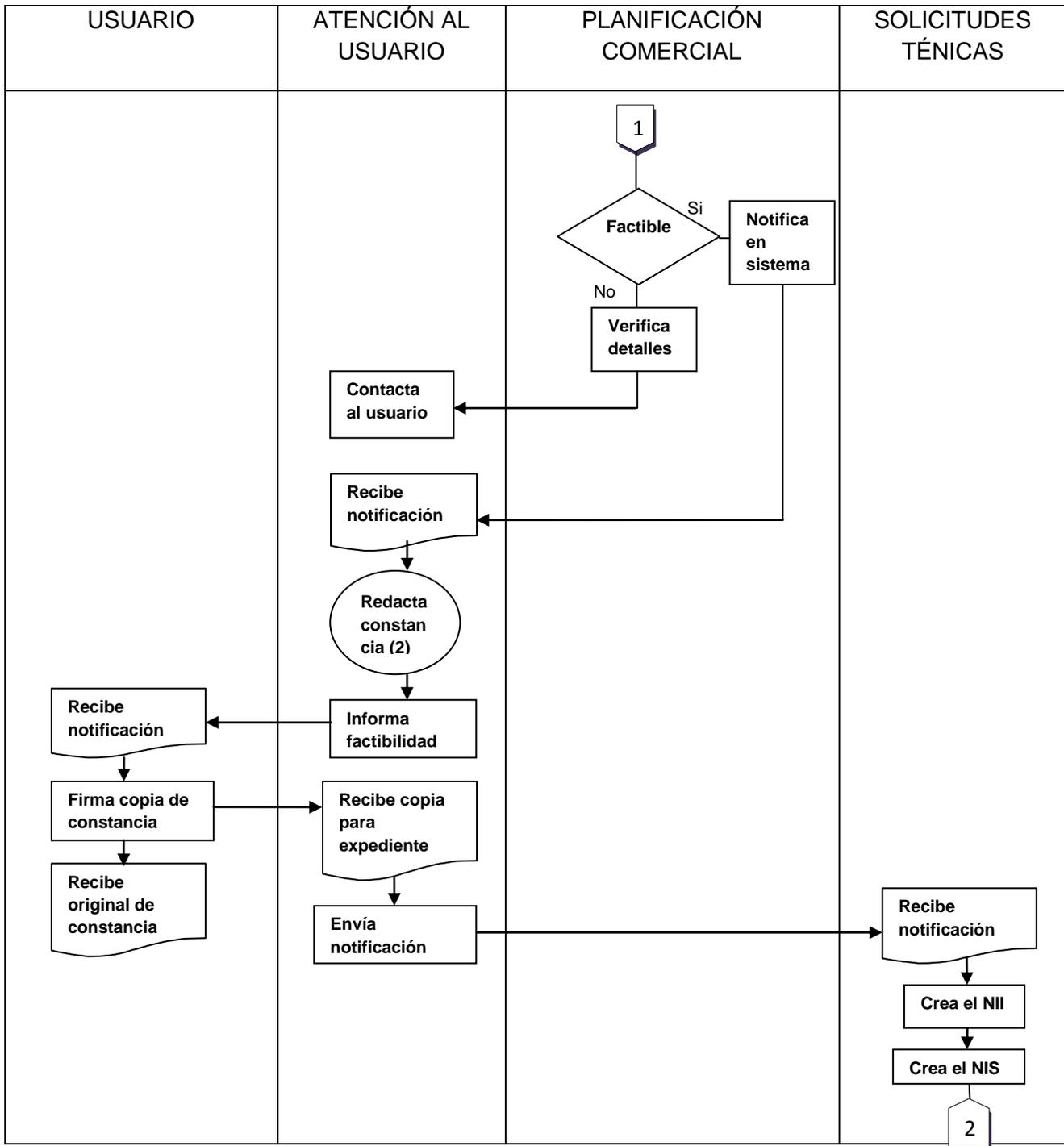
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD



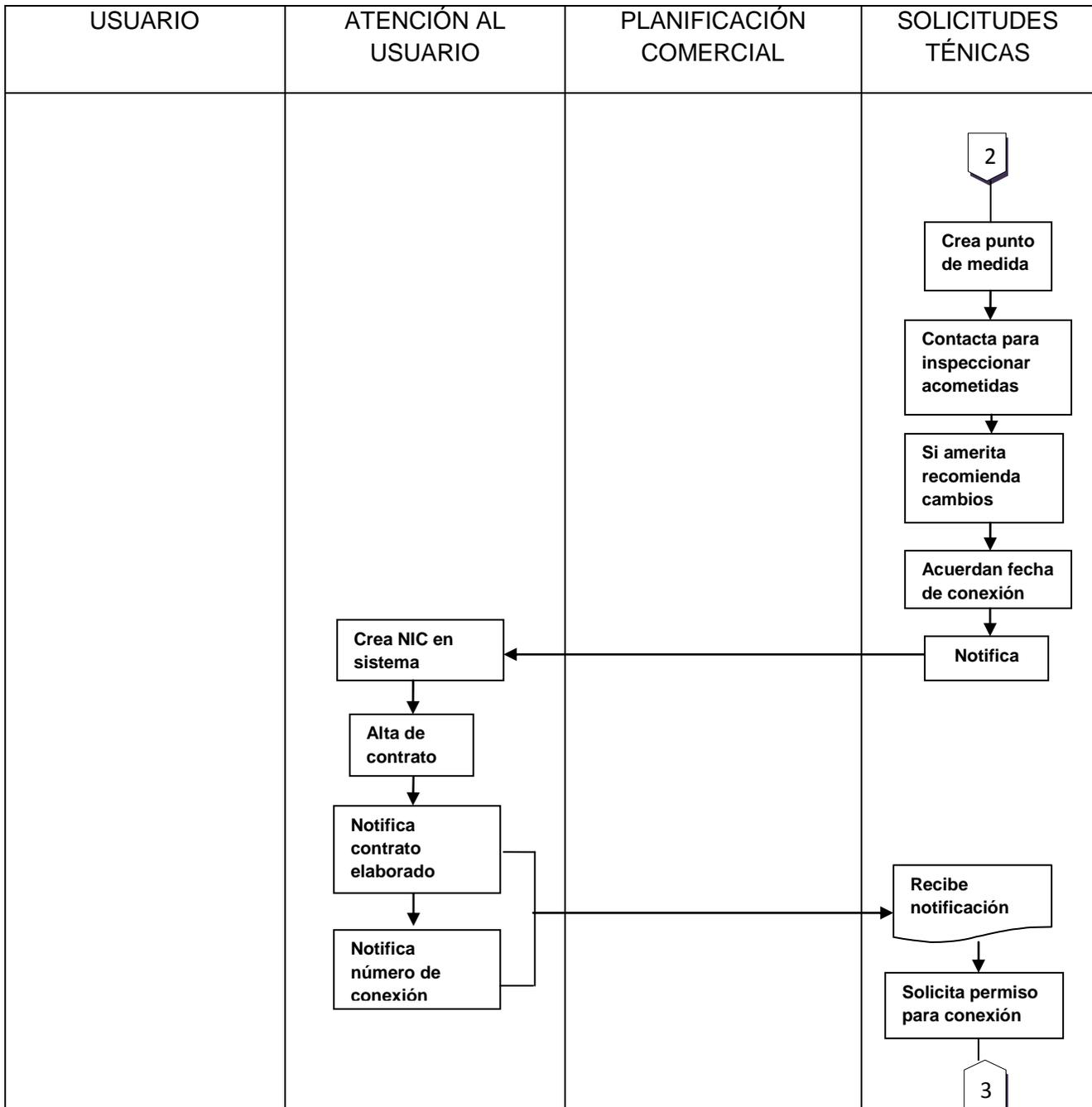
## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.



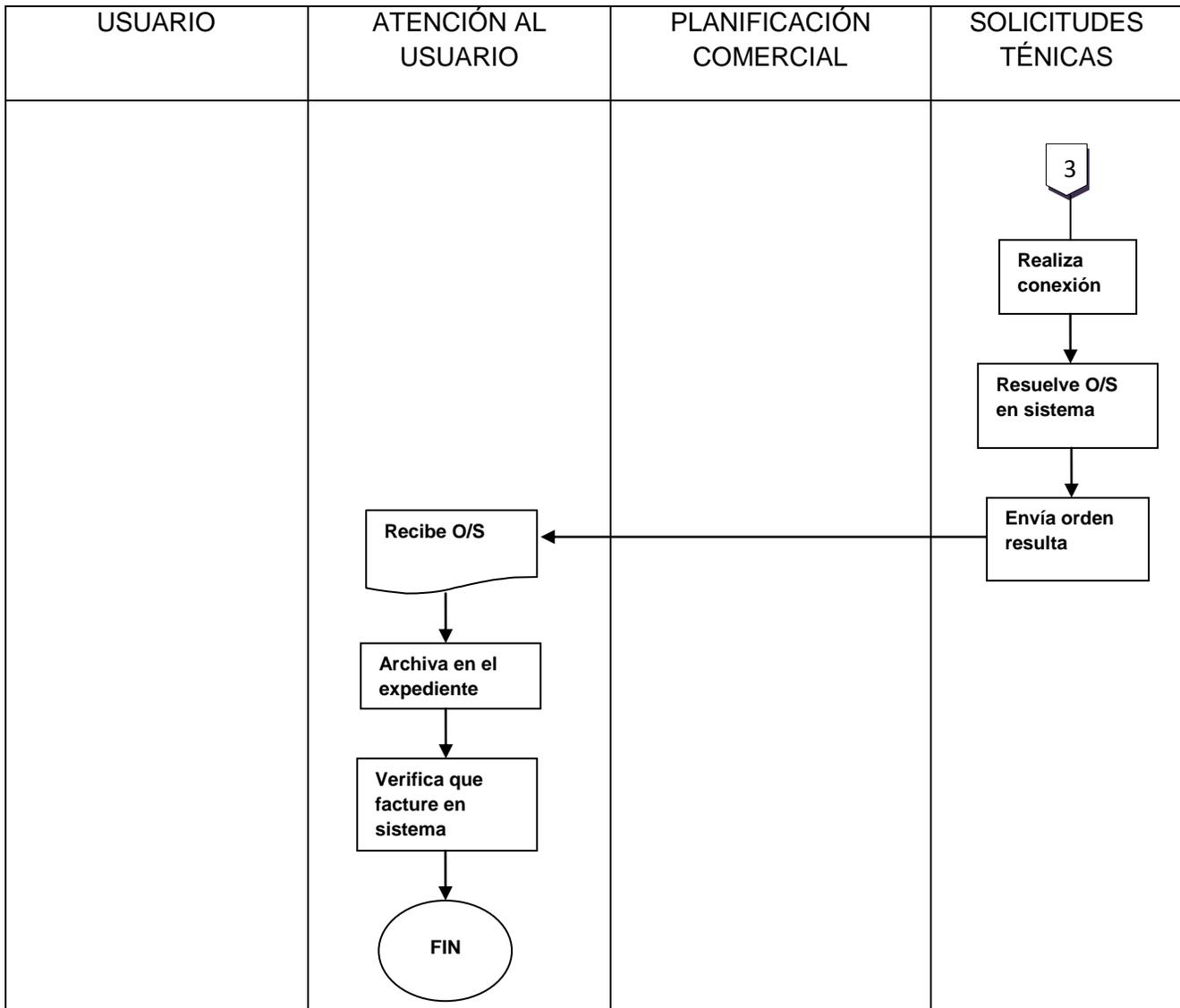
## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.



## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

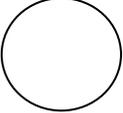
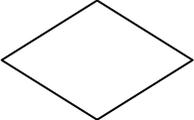
### Flujograma de Proceso de Atención a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

## MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE UASPD

### Resumen de las Operaciones.

	→	5
	→	11
	→	31
	→	1
<b>Total</b>		<hr/> 48 Operaciones

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

## **Apéndice N° 2: Requisitos para factibilidad de suministro de energía.**

### **REQUISITOS PARA FACTIBILIDAD DE SUMINISTRO DE ENERGÍA**

- Planilla de solicitud de suministro de energía eléctrica debidamente llenada a computadora, solo debe dejar los campos: N° de solicitud y Código SAP en blanco.
- Diagrama unifilar o planos eléctricos de las instalaciones de la empresa.
- Copia del Registro Mercantil de la empresa y sus modificaciones.
- Copia del documento de propiedad de la parcela o contrato de arrendamiento del lugar donde funcionarán las instalaciones del cliente.
- Croquis de ubicación geográfica del cliente con puntos de referencia. (Calle, UD, Manzana, Parcela).
- Comunicación dirigida al Ing. Maikel Pérez (Comercialización Bolívar) solicitando el estudio de factibilidad de suministro para energía eléctrica a 13,8 kV (Tomar el modelo descrito anteriormente).
- RIF de la empresa
- Copia de la Cédula de identidad del Representante legal de la empresa.
- Comunicación de solicitud de factibilidad de acuerdo al siguiente modelo

**Apéndice N° 3:** Modelo de comunicación de solicitud de factibilidad.

**MODELO DE COMUNICACIÓN DE SOLICITUD DE FACTIBILIDAD**

Puerto Ordaz, xxxx de xxx de 2.012

Sres. Corpoelec

Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado

Comercialización Zona Bolívar

Presente.-

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a Usted en esta oportunidad con la finalidad de solicitarle la factibilidad de suministro de servicio eléctrico a 13,8 kV para el cliente XXXXXXXXXXXX para una cometida que se dedicará a (En este espacio debe colocar para que requerirá el servicio) ubicada en (Colocar la zona industrial donde se encuentra la empresa, UD, manzana, parcela, calle y punto de referencia (al lado y al frente de XXXX)).

La demanda a contratar será de \_\_\_\_kVA y la capacidad instalada será de.

Agradeciendo sus gestiones, me despido.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA Y SELLO

Nota: Debe tener en cuenta que la demanda máxima a contratar debe ser menor al 80% de la capacidad del banco de transformadores, con la finalidad de que CORPOELEC, pueda suministrarle el servicio bajo niveles de calidad y confiabilidad.

**Apéndice N° 4:** Listado de materiales requeridos para nuevo suministro de energía a clientes:

**LISTADO DE MATERIALES REQUERIDOS PARA NUEVO SUMINISTRO DE ENERGÍA A CLIENTES:**

Los materiales requeridos son los siguientes:

- Dos crucetas de 2.40 Mtrs.
- Dos pernos roscados rosca corrida 5/8 por 10”.
- Cuatro pletinas.
- Cuatro tornillos para pletinas.
- Tres Mordazas o grapas de amarre de acuerdo al conductor utilizado para construir la acometida.
- Tres grilletes.
- Tres aisladores polimérico para 15 Kv, o nueve aisladores de cerámicas tipo chaveta de 7.5 Kv por plato.
- Tres cortacorrientes de 15 Kv, 100 Amperio.
- Seis grapas a compresión que permitan ajustar de un lado el conductor utilizado, bien sea 1/0, 2/0, 3/0, ó 4/0, y por el otro lado se adapte al conductor cantón 394.5 Kcmil, que es el instalado en los troncales principales, o 4/0 si el cliente esta ubicado en ramales o derivaciones.
- Seis terminales a compresión de un agujero.
- Tres fusibles.

Las características de los fusibles a adquirir están en función de las especificaciones reflejadas en la siguiente tabla.

BANCO DE TRANSFORMADORES	CAPACIDAD INSTALADA	FUSIBLE
3 X 10	30 KVA	2H
3 X 15	45 KVA	2H
3 X 25	75 KVA	5H
3 X 37.5	112, 5 KVA	5H
3 X 50	150 KVA	8H
3 X 75	225 KVA	10H
3 X 100	300 KVA	12H
3 X 167,5	502,5 KVA	20H

Una vez llenada la solicitud y anexados los documentos puede consignarlos por ante la unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado ubicado en el edificio de Corpoelec Alta Vista (antiguo edificio de Edelca), piso 7.

## **Apéndice N° 5: Requisitos para Cambio de Razón Social.**

### **REQUISITOS PARA CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL**

Es importante informarle que el cliente debe cancelar todos los montos adeudados a la fecha por concepto de retenciones, facturación de energía eléctrica y penalizaciones por cargo mínimo, de lo contrario no podrá procesarse el cambio de razón social a nombre del nuevo cliente, hasta que éste se encuentre solvente.

Los requisitos para cambio de razón social son los siguientes:

a) **Si es persona jurídica:**

- Planilla de solicitud de suministro de energía eléctrica debidamente llenada a computadora con los nuevos datos del cliente, tenga en cuenta que solo debe dejar en blanco los campos: N° de solicitud y código SAP.
- Registro Mercantil de la empresa y sus modificaciones.
- RIF de la empresa.
- Documento de propiedad de la parcela o contrato de arrendamiento.
- Comunicación dirigida al Ing. Maikel Pérez (Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado) solicitando el cambio de razón social, ésta comunicación debe ser emitida por el cliente actual de CORPOELEC y en ella se debe solicitar el cambio formal de razón social del cliente antiguo al cliente nuevo, indicando el código SAP del cliente antiguo. En esta misma comunicación debe solicitar también el traspaso del depósito en garantía. Y notificar la razón por la cual está solicitando el cambio de razón social, además de señalar la ubicación exacta de la parcela donde funcionaba el cliente antiguo (UD, Calle, manzana, parcela), esta comunicación debe ser firmada y sellada por el cliente antiguo, a continuación le damos un ejemplo de lo que debe expresar la comunicación:

**Apéndice Nº 6:** Modelo de comunicación para realizar Cambio de Razón Social.

**MODELO DE COMUNICACIÓN PARA REALIZAR CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL.**

Puerto Ordaz, 29 de Septiembre de 2.011

Sres. EDELCA

Atención: Ing. Maikel Pérez

Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado

Presente.-

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a Usted en esta oportunidad con la finalidad de solicitarle el cambio de razón social del cliente (XXXCOLOCAR EL NOMBRE DEL CLIENTE VIEJOXXX), Contrato N° X-XX-XXX, CÓDIGO DE CLIENTE N° XXXXX ubicado en la UD-XXX, Calle XXXX, Manzana XX, Parcela XX, Zona Industrial XXXX, al cliente (XXXCOLOCAR EL NOMBRE DEL CLIENTE NUEVOXXX).

Aprovecho la oportunidad para solicitar sea traspasado el depósito en garantía del cliente (XXXANTIGUOXXXX) al cliente (XXXXNUEVOXXXX).

Agradeciendo sus gestiones, me despido.

Atentamente,

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

PRESIDENTE

(COLOCAR FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE ANTIGUO)

## AGRACEDIMIENTO

A **Dios**, por acompañarme en este camino, por ser mi guía y llenarme de constancia, sabiduría, fortaleza, y paciencia para alcanzar esta gran meta.

A mis Padres, **Elena María Nuñez Butto** y **José Ángel Evans**, por darme la vida, brindarme apoyo incondicional y por estar allí en todo momento.

A mi hermana, **Mariangel Evans**, por ser mi amiga, cuidarme y darme consejos cuando mas lo necesito.

A mis abuelos, **Idacelia, Cesar, Arminda y Germia**, por su cariño y amor incondicional, por brindarme sus consejos sabios y darme la dicha de tener unas padres tan maravillosos.

A todos mis tíos en especial a, **Héctor, Egda, Rosalba, Cesar, Daisy, Maitti**, por su cariño, sus consejos, ayuda, y su apoyo en todo momento. Han sido para mí, un gran ejemplo a seguir.

A todos mis primos en especial a, **María Antonieta, Amanda, María Eugenia, Nicole, Verónica, Carla, Fabiola, Héctor Antonio, Juan Pablo, Rafael Eduardo, María Andreina**, por su cariño, consejos, apoyo, por compartir momentos especiales conmigo, y hacerme sonreír con cada una de sus locuras. Los quiero.

A **Christian José Pérez**, por acompañarme, por estar para mí en todo momento, por darme tu amor y cariño incondicional, por ser mi fortaleza cuando más lo necesito, por llenarme cada día de detalles, y de cosas especiales, que llenan de felicidad mi vida.

A la **Señora Nidia, Cristina y el Señor Asdrúbal**, por recibirme, aceptarme y hacerme sentir como su familia, brindarme todo su apoyo, compañía, cariño y llenarme de consejos cuando los necesito. Estaré siempre muy agradecida.

i

A la familia **González Quijada**, por brindarme todo su cariño, apoyo, recibirme en su familia. Gracias por ser tan especiales, y por estar al pendiente y en todo momento de mí.

A personas muy especiales como lo son: **Wendi, Yuliana y Mónica**, que me han brindado su compañía, apoyo, cariño y amistad incondicional. Que con sus consejos, chistes y locuras, llenan mis días de sonrisas y diversión. Gracias porque siempre están allí.

A mis amigos de la Universidad, **Aisbeth, Génesis, Henirse, Mainelly, Patricia, Luishana, Neilis, Catherine y Wilmer**, que me apoyaron siempre, me aconsejaron, me ayudaron en lo que necesitaba, compartieron momentos buenos y malos conmigo, me hicieron reír, y me brindaron su cariño en todo momento. Gracias por ser parte de mi vida.

A la **Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Unexpo**, por ser mi segundo hogar, por hacerme crecer como persona y por brindarme profesores con gran capacidad, profesionalismo.

A mi tutor Académico **Prof. Iván Turmero**, por brindarme su apoyo incondicional, darme sus más sabios y valiosos consejos, además de servirme de guía para culminar esta meta.

A mi tutora industrial **Ing. Liliangel Barrios**, por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos y enseñanzas en mi estadía en la empresa. Además, por facilitarme toda la información necesaria para culminar esta gran meta.

*A todas las personas que laboran en la **Coordinación de UADSPD**, por brindarme su apoyo, ayudarme en todo lo que necesite y prestarme la ayuda necesaria.*

**MARÍA EVANS**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este primer logro, que fue fruto de mi esfuerzo, constancia, perseverancia y dedicación, a personas muy especiales e importantes en mi vida, como lo son:

Primero que nada a **Dios nuestro señor**, por darme vida, salud, constancia y perseverancia en este gran camino. Por protegerme, y llevarme de la mano siempre, por no desampararme y guiarme hacia el camino correcto. Además, de estar a mi lado siempre y no dejarme caer en los momentos mas difíciles.

A mi madre, **Elena María Núñez Butto**, por ser mi madre, amiga y compañera. Por estar a mi lado siempre apoyándome y aconsejándome en todo momento, por ser pilar fundamental en mi vida y por nunca dejarme caer. Además, por darme tu amor incondicional y ser mí ejemplo a seguir. Gracias por ser tan especial y enseñarme tantos consejos sabios, que me han servido para alcanzar las metas que me he propuesto, y que me han permitido crecer como persona. Te amo.

A mi padre, **José Ángel Evans**, por ser mi padre, compañero y amigo. Por estar para mí en todo momento, por brindarme tú amor y cariño incondicional, además de consejos apoyo en cada etapa de mi vida. Tú eres para mí un gran ejemplo a seguir y pilar fundamental en vida. Gracias por tus grandes consejos, que me permitieron seguir adelante y no desmallar en los momentos más difíciles. Te amo.

A mi hermana, **Mariangel Evans**, por ser mi hermana y amiga. Por ayudarme y cuidarme en todo momento. Por escucharme y brindarme cada uno de tus consejos. Además, de darme tú cariño incondicional y respeto. Gracias por ser parte de mi vida, y por llenarla cada día de sonrisas y nuevas experiencias. Te amo.

**MARÍA EVANS**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL

**ACTA DE APROBACIÓN**

Quienes suscriben, “miembros del jurado evaluador designados por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vice-Rectorado Puerto Ordaz”, para evaluar el Informe de Práctica Profesional presentado por la ciudadana: **MARÍA JOSÉ EVANS NUÑEZ**, portadora de la Cédula de Identidad No **V-19.158.946**, titulado: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ**, como requisito parcial para la aprobación de la Práctica Profesional, consideramos que este cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos **APROBADO**.

---

Ing. Liliangel Barrios  
**Tutor Industrial**

---

MSc. Ing. Iván Turmero  
**Tutor Académico**

CIUDAD GUAYANA, JULIO DEL 2012