



COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Manual de Procedimientos para el Área de Asistente de Gerencia y Directorio

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.		ELABORADO POR: Asist. de Gerencia y Directorio
REVISADO POR: Gerencia General Resp. de Recursos Humanos	APROBADO POR: Consejo de Administración	Resolución Administrativa N°: C.A. N° 45/2021

INDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. MARCO LEGAL	1
4. RESPONSABILIDADES.....	1
4.1 SUPERVISION.....	1
5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION	2
6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA.....	2
7. DEFINICIONES.....	2
8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	5
8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y EXPEDIDA.	5
8.2 PROCEDIMIENTO DE archivo de correspondencia recibida	6
8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS ASOCIADOS EN EL LIBRO Y SISTEMA DE FACTURACION	7
8.4 PROCEDIMIENTO DE trámite de transferencia de certificado de aportación	10
8.5 PROCEDIMIENTO DE trámite de cambio de nombre de medidor.....	13
8.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER	15
8.7 PROCEDIMIENTO DE REMISION DE INFORMACION A LOS ENTES DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL	17
8.8 PROCEDIMIENTO DE digitalizacion de documentos mediante la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO	200
8.9 PROCEDIMIENTO DE Adición de firma digital a documentación PDF, mediante validación de la aplicación DCTOS DIGICERT.	200
8.10 PROCEDIMIENTO DE envío de documentación digitalizada a la aetn	222
8.11 PROCEDIMIENTO DE Elaboracion de actas de directorio de sesiones ordinarias y extraordinarias	222
8.12 PROCEDIMIENTO DE Reembolso de Fondo Fijo para Caja Gerencia y Caja Chica Directorio.	244
8.13 PROCEDIMIENTO DE manejo de fondo fijo (caja chica)	266
8.14 PROCEDIMIENTO DE arqueo de caja chica sorpresivo.....	28
9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS	29

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del encargado de Asistencia de Gerencia y Directorio.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria en la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.

3. MARCO LEGAL

Los documentos relacionados con la elaboración del presente son:

- a. Ley N° 356, Ley General de Cooperativas y su Decreto Reglamentario.
- b. Estatuto Orgánico de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.
- c. Y otras normativas conexas.

4. RESPONSABILIDADES

El área de Recursos Humanos, es la instancia responsable de establecer los lineamientos descritos en el presente documento.

4.1 SUPERVISIÓN

El inmediato superior y/o responsable de área, es responsable del seguimiento de la correcta y oportuna ejecución de las siguientes actividades, además de establecer las políticas y los lineamientos descritos en el presente manual, proponer notificaciones y velar por el cumplimiento del mismo en todas las Áreas y unidades de la institución.

5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION

El presente documento debe ser de conocimiento de todos los funcionarios de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L., quedando estrictamente restringida su utilización a nivel interno.

6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

- Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Reglamento Interno de Faltas y Sanciones Disciplinarias.
- Manual de Organización y Funciones.
- Y otras normativas conexas.

7. DEFINICIONES

Acta: Documento escrito en el que se relaciona lo sucedido y/o acordado en una junta o reunión.

AETN: Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear, que fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de los sectores de electricidad y tecnología nuclear, garantizando los intereses y derechos de los usuarios y creando condiciones para el desarrollo eficiente, seguro y sostenible de estos sectores.

Adobe Acrobat XI Pro: Herramienta que permite crear y modificar archivos PDF de una forma sencilla y profesional. La principal virtud es que podremos modificar texto de un archivo PDF, añadir objetos, videos, firmas, contraseñas y muchas cosas más.

Apropiación de Cuentas: Es la utilización de cuentas determinadas de acorde al tipo de transacción suscitada en la empresa.

Asociado: Persona que de manera libre y voluntaria decide aportar recurso propio para vincularse a una Cooperativa, siendo así partícipe activo en la definición de las políticas y toma de decisiones de la misma.

Arqueo de Caja: Consiste en contar el efectivo que hay en caja, en un momento determinado, y comprobar que coincide con el saldo contable de la cuenta que refleja el movimiento de efectivo.

Base de Datos: Serie de variables cuantitativas o cualitativas, estructurados y relacionados entre sí, recolectados y explotados por los sistemas de información. Las bases de datos, responden a la necesidad del ser humano de tener información almacenada y preservada del deterioro causado por el tiempo.

Call Center: Es el centro de llamadas con el que cuenta el personal capacitado para dar soporte y asistencia, realizar sondeos y de una manera general, interactuar con los clientes actuales y potenciales de la empresa, con el objetivo de ofrecer una atención de calidad y generar experiencias positivas del cliente con la empresa.

Call Center Interno: Es el centro de llamadas que pertenece a un área de la empresa.

CITE: Número correlativo de identificación de una nota formal, asignado por la entidad que redacta o remite el oficio.

CPD: Centro de Procesamiento de Datos, instalaciones físicas centralizadas donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de la organización permitiendo el funcionamiento de una empresa.

Código de Autenticación: Código creado por un registrador para ayudar a identificar al titular de un nombre de dominio en un dominio genérico de nivel superior.

Compras Menores: Procesos de adquisición de bienes y servicios con cuantía inferior o igual a la establecida en la normativa vigente.

DCTOS DIGICERT: Un certificado digital emitido por DIGICERT le permite al signatario realizar firmas digitales y autenticar su identidad con la validez legal, vincula un documento

digital o mensaje electrónico de datos y garantiza la integridad del documento digital o mensaje electrónico con firma digital.

Efectivo Faltante: Dinero resultante del arqueo, superior al saldo de la cuenta de caja.

Efectivo Sobrante: Dinero resultante del arqueo, inferior al saldo de la cuenta de caja.

Feedback: Acción de ofrecer información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.

Firma Digital: Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje, y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador.

Folio: Numeración de la página de un documento.

Informe Financiero: Reporte contable que permite conocer aspectos como su estado financiero, morosidad, entre otros.

Informe Técnico: Reporte que permite conocer la ubicación de un cliente, respecto a un circuito, número de vanos y/o de postes definidos por la organización.

Informe Legal: Documento que contiene una calificación jurídica provisional de las determinadas conductas de un cliente, respecto a su relación con la institución.

Legajo: Conjunto de papeles archivados o documentos recopilados, que tratan de un mismo asunto o que son referentes a una persona.

Orden del Día: Es una lista de puntos a ser discutidos en una determinada reunión.

Oficina Virtual: Es el espacio virtual donde se llevan a cabo las actividades de una oficina tradicional, pero sin espacio ni instalaciones físicas.

Protocolo de Despedida: Antes de finalizar la relación con el cliente, es igualmente importante despedirse correctamente, para ello: Es importante asegurarse de que todo está bajo control y de que la situación está solventada. Siempre hay que agradecer la visita y despedirse con un deseo de mejora.

Protocolo de Saludo: Se basa en generar percepciones positivas en las negociaciones que nos ayuda a formar una correcta primera impresión a los demás, por ello es importante entender el protocolo que debemos llevar a nivel profesional.

Proveído: Son escritos que se emiten desde un aspecto de jerarquía para poder enviar documentos a las distintas áreas de una entidad para poder dar un mejor dinamismo a los actos de administración que se realizan.

Registro Contable: Anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

Sesión Extraordinaria: Es la reunión que se realiza en el marco de un periodo extraordinario para tratar asuntos específicos que se desarrolla sin fecha preestablecida durante los periodos de receso.

Sesión Ordinaria: Es la reunión que se realiza en el marco de un periodo ordinario para tratar asuntos específicos que se desarrolla en fechas ya establecidas.

Suscripción: Modelo de negocio que consiste en la distribución o entrega de ciertos productos o servicios de forma periódica, a cambio del pago de un abono mensual o anual.

Validar: Dar consistencia, coherencia, solidez y fuerza a algo haciéndolo válido. Constatar o también comprobar que es legal.

8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y EXPEDIDA.

El presente procedimiento tiene como fin llevar un control minucioso de información saliente y entrante, para mejorar la optimización del trabajo ante cualquier tipo de requerimiento.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaría
Sub Proceso:	Recepción y despacho de correspondencia

8.2 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

El presente procedimiento tiene como fin otorgar lineamientos de control para archivar la documentación recibida de la manera más óptima y eficiente para la atención a cualquier tipo de requerimiento.

Macro Proceso:		Operaciones de Servicios	
Proceso:		Administración de Secretaría	
Sub Proceso:		Archivo de correspondencia	
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Gerencia General	Revisa la correspondencia recibida del Asistente de Gerencia y Directorio y agrega el proveído para poder devolverle.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Verificar que toda la correspondencia devuelta por Gerencia General contenga el proveído con:	Correspondencia con Proveído.
		Instrucción de Derivar: Proceder con paso 3.	
		Instrucción de Archivar: Proceder con paso 4.	
		Instrucción de Responder: Proceder con paso 5.	
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar a la sección que corresponda, dejando constancia de la entrega en el libro de Correspondencia Recibida.	Libro de Correspondencia Recibida.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la documentación en orden cronológico en el archivador designado.	-

5	Asistente de Gerencia y Directorio	Redactar la respuesta en borrador y remitir a Gerencia para su revisión.	-
5.1	Gerencia	Revisar y validar la información presentada: No está bien: Rehacer. Regresa al paso 5 Sí está bien: Entregar al Asistente de Gerencia y Directorio para proseguir con el paso 5.2.	Respuesta en borrador a la documentación.
5.2	Asistente de Gerencia y Directorio	Sacar como mínimo 3 copias de la respuesta redactada y entregarla a la parte interesada, dejando constancia de la remisión en el libro de Correspondencia Expedida y archivando la(s) copia(s) en las carpetas de Correspondencia Expedida Numérica y Correspondencia Expedida Alfabética, de acuerdo a los datos del CITE.	Libro de Correspondencia Expedida.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS ASOCIADOS EN EL LIBRO Y SISTEMA DE FACTURACION

El presente procedimiento tiene como fin la admisión de nuevos socios a las filas de la institución bajo el recabo de toda la información pertinente del cliente.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaría
Sub Proceso:	Registro y actualización de base de datos, Análisis de Informes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
-------------	--------------------	------------------	------------------

1	Cliente	Apersonarse por oficinas del Asistente de Gerencia y Directorio a iniciar el trámite de suscripción como asociado de la institución.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Proporcionar la lista de requisitos necesarios para poder ser socio de la Cooperativa.	Lista de Requisitos Asociado.
3	Cliente	Con la obtención de los requisitos solicitados, regresar a oficinas para la presentación de los mismos, entregándolas foliadas.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal.	-
5	Asesor Legal	Validar toda la información, constatando la revisión a través del sello "V°B° - Área Legal". Devolver la documentación.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionar y llenar el formulario de "Admisión de Socios" y derivarlo a la sección de Contabilidad.	Formulario de Admisión de Socios.
7	Contabilidad	Elaborar un Informe Financiero del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Financiero + Formulario de Admisión de Socio.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar el formulario de "Admisión de Socios" a la sección de técnica.	-
9	Sección Técnica	Elaborar un Informe Técnico del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Técnico + Formulario de Admisión de Socio.

10	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar el formulario de “Admisión de Socios” al área legal.	-
11	Asesor Legal	Elaborar un Informe Legal del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Legal + Formulario de Admisión de Socio.
12	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresar el formulario de Admisión de Socio con todos los informes correspondientes a la sesión ordinaria del Consejo de Administración.	-
13	Consejo de Administración	<p>Revisar y analizar la documentación presentada:</p> <p>Aprobado: La Presidente del Consejo y el Gerente General deben firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver todo al Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 14.</p> <p>Rechazado: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio para que pueda dar a conocer al usuario las razones del rechazo, finalizando de esta manera el procedimiento.</p>	Formulario de Admisión de Socio + Informe Financiero + Informe Técnico + Informe Legal.
14	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud aprobada, registrar los datos del cliente en el Sistema de Facturación poder realizar el pago del importe correspondiente a la suscripción.	<p>- Libro de Acta: Asamblea de Socios, año 2019.</p> <p>- Guía de Registro de Socios en Sistema de Facturación.</p>
15	Cliente	Se apersona a cajas a realizar el pago de la suscripción, considerando que puede realizarlo hasta en 5 cuotas como máximo,	-

		regresando posteriormente a oficinas de Asistencia de Gerencia y Directorio.	
16	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizar el registro del cliente en el Libro de Nuevos Socios, de acuerdo a formato.	Libro de Nuevos Socios.
17	Contabilidad	Remite al Asistente de Gerencia y Directorio una carta de solicitud para despachar toda la documentación de los nuevos socios a su área.	-
18	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionada la solicitud, entregar toda la información, bajo recepción, a la sección de Contabilidad para su registro contable y archivo.	Carta de Solicitud.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.4 PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN

El presente procedimiento tiene como fin hacer el cambio de nombre de los certificados de aportación adquiridos por los usuarios a un nuevo cliente, brindando la lista de requerimientos necesarios para poder llevar a cabo la transferencia.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Registro y actualización de base de datos, Análisis de Informes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
------	-------------	-----------	-----------

1	Cliente	Apersonarse por oficinas del Asistente de Gerencia y Directorio a iniciar el trámite correspondiente.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Proporcionar la lista de requisitos necesarios para poder realizar la transferencia.	Lista de Requisitos Transferencia de Certificados de Aportación.
3	Cliente	Con la obtención de los requisitos solicitados, regresar a oficinas para la presentación de los mismos, entregándolas foliadas.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal.	-
5	Asesor Legal	Validar toda la información, constatando la revisión a través del sello “V°B° - Área Legal”. Devolver la documentación.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Llenar el formulario de “Admisión de Socios” y derivarlo a la sección de Contabilidad.	Formulario de Admisión de Socios.
7	Contabilidad	Elaborar un Informe Financiero del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Financiero + Formulario de Admisión de Socio.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar el formulario de “Admisión de Socios” a la sección de técnica.	-

9	Sección Técnica	Elaborar un Informe Técnico del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Técnico + Formulario de Admisión de Socio.
10	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar el formulario de “Admisión de Socios” al área legal.	-
11	Asesor Legal	Elaborar un Informe Legal del cliente y devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Informe Técnico + Formulario de Admisión de Socio.
12	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresar el formulario de Admisión de Socio con todos los informes correspondientes a la sesión ordinaria del Consejo de Administración.	-
13	Consejo de Administración	<p>Revisar y analizar la documentación presentada:</p> <p>Aprobado: La Presidente del Consejo y el Gerente General deben firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver todo al Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 14.</p> <p>Rechazado: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio para que pueda dar a conocer al usuario las razones del rechazo, finalizando de esta manera el procedimiento.</p>	Requisitos + Formulario de Admisión de Socio + Informe Financiero + Informe Técnico + Informe Legal.
16	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud aprobada, realizar el registro del cliente en el Libro de Transferencias de Certificados de Aportación, de acuerdo a formato.	Libro de Nuevos Socios.
17	Contabilidad	Remite al Asistente de Gerencia y Directorio una carta de solicitud para despachar toda la	Carta de Solicitud.

		documentación de las nuevas solicitudes de transferencias de certificados aprobados.	
18	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionada la solicitud, entregar toda la información, bajo recepción, a la sección de Contabilidad para su registro y cambio de datos en el sistema.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.5 PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR

El presente procedimiento tiene como fin hacer el cambio de nombre a los medidores del servicio de energía eléctrica adquiridos por los usuarios por el nombre de un nuevo cliente, brindando la lista de requerimientos necesarios para poder llevar a cabo el procedimiento.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Registro y actualización de base de datos, Análisis de Informes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Cliente	Apersonarse por oficinas del Asistente de Gerencia y Directorio a iniciar el trámite correspondiente.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Proporcionar la lista de requisitos necesarios para poder realizar el cambio de nombre de medidor.	Lista de Requisitos para Cambio de Nombre de Medidor.

3	Cliente	Con la obtención de los requisitos solicitados, regresar a oficinas para la presentación de los mismos, entregándolas foliadas.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal.	-
5	Asesor Legal	Validar toda la información, constatando la revisión a través del sello “V°B° - Área Legal”. Devolver la documentación.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Llenar el formulario de “Cambio de Nombre” y derivar conjuntamente a toda la documentación presentada por el cliente a Gerencia General.	Requisitos + Formulario de Cambio de Nombre.
7	Gerencia General	<p>Revisar y analizar la documentación presentada:</p> <p>Aprobado: Firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver todo al Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 8.</p> <p>Rechazado: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio para que pueda dar a conocer al usuario las razones del rechazo, finalizando de esta manera el procedimiento.</p>	Requisitos + Formulario de Cambio de Nombre.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud aprobada, elaborar la Orden de Servicio dirigida al área de CPD para poder realizar el cambio.	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de registro de Órdenes de Servicio en Sistema de Facturación - Orden de Servicio.

9	CPD	Recepcionar el legajo de documentos para que una vez realizado el cambio de nombre del medidor devuelva la documentación.	Requisitos + Formulario de Cambio de Nombre + Orden de Servicio.
18	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud procesada por CPD, registrar Notas en el perfil del abonado a través del Sistema de Facturación, para que pueda realizarse el cobro en el área de Cajas por el servicio realizado, según la categoría que corresponda. (Residencial: Bs. 15.-, General: Bs. 55.-	-
19	Asistente de Gerencia y Directorio	Una vez registradas las notas en el sistema, realizar el registro físico en el libro de correspondencia por Cambio de Nombre.	Libro de Correspondencia por Cambio de Nombre.
20	Asistente de Gerencia y Directorio	Remitir al Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica todo el legajo referente al proceso realizado para el cliente, dejando respaldo de la entrega en el libro de Correspondencia por Cambio de Nombre, para que éste pueda ser archivado.	- Legajo de Cambio de Nombre. - Libro de Correspondencia por Cambio de Nombre.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER

El presente procedimiento tiene como fin seguir los lineamientos adecuados para una atención al cliente vía telefónica de la manera más satisfactoria, cumpliendo las expectativas del socio y/o usuario.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Atención y retención de leads.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Cliente	Comunicarse con la institución a través de los números telefónicos.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Atender la llamada telefónica mediante un protocolo de saludo.	-
3	Cliente	Exponer sus consultas e inquietudes	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Analizar si cuenta con la información necesaria para poder dar respuesta: No se encuentra apto: Proceder con paso 5. Sí se encuentra apto: Proceder con paso 7.	-
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar la llamada telefónica mediante el Call Center Interno a la unidad o persona responsable. No contesta: Pedir al cliente sus datos de contacto y su disponibilidad para devolverle la llamada en menos de 24 horas para poder proceder con el paso 6. Sí contesta: Proseguir con el paso 7.	-

6	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la disponibilidad de la unidad requerida y previendo el tiempo del usuario, efectivizar la atención pendiente al cliente. Proceder con el paso 7.	-
7	Asistente de Gerencia y Directorio / Unidad Responsable	Dar respuesta a la solicitud o inquietud de la manera más directa y precisa posible, sin comprometer nunca la cordialidad, logrando que el cliente entienda a la perfección las explicaciones y la información recibida.	-
8	Asistente de Gerencia y Directorio / Unidad Responsable	Absorbiendo todas las dudas y/o brindando soluciones que satisfagan al usuario, despedirse bajo un protocolo de despedida, esperando a que sea él quien cuelgue la llamada primero.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.7 PROCEDIMIENTO DE REMISION DE INFORMACION A LOS ENTES DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL

El presente procedimiento tiene como fin establecer los correctos lineamientos para la remisión, adecuada y oportuna de información con base a los requerimientos del ente fiscalizador.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Recepción y despacho de información, Adición de filtros de control

Paso	Responsable	Actividad	Documento
-------------	--------------------	------------------	------------------

1	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionar requerimiento de información de los distintos entes de fiscalización y regulación vía correo electrónico o currier.	Carta y/o Solicitud.
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Remitir a Gerencia para su respectiva revisión.	-
3	Gerencia General	Adicionar proveído hacia la sección de la institución que preparará la información e indicar al Asistente de Gerencia y Directorio elaborar un instructivo de entrega.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar el documento de solicitud a la sección según proveído y dejando respaldo de la entrega en el instructivo elaborado.	Instructivo – Documento.
5	Sección según proveído	Preparar la documentación correspondiente y presentar un informe sobre el trabajo encomendado más los anexos correspondientes.	Informe + Respaldos.
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionar la información de la(s) sección(es) respectiva(s) y de forma inmediata entregar a Gerencia General.	Informe(s).
7	Gerencia General	<p>Revisar la documentación a enviar.</p> <p>Sí está bien: Proceder con el paso 8.</p> <p>No está bien: Devolver a la sección correspondiente para su corrección. Regresa al paso 5.</p>	

8	Asistente de Gerencia y Directorio	Redactar la respuesta en borrador y presentar a Gerencia General.	Carta de Respuesta.
9	Gerencia General	Revisar la información y redacción de la carta. Sí está bien: Proceder con el paso 10. No está bien: Corregir y devolver al Asistente de Gerencia y Directorio. Regresa al paso 8.	Carta de Respuesta.
10	Asistente de Gerencia y Directorio	Imprimir dos ejemplares y adjuntar toda la documentación, según corresponda.	Carta de Respuesta + Respaldos.
11	Asistente de Gerencia y Directorio	Analizar el modo envío de la información según solicitud: Vía Correo: Proceder con el paso 12. Vía Currier: Proceder con el paso 13.	Carta y/o Solicitud.
12	Asistente de Gerencia y Directorio	Digitalizar la documentación a través de las aplicaciones DCTOS DIGICERT Y ADOBE ACROBAT XI PRO. Proceder con el paso 18.	Carta de Respuesta + Respaldos.
13	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar la documentación ya rotulada y embalada al mensajero para el envío.	Carta de Respuesta + Respaldos.
14	Mensajero	Enviar la documentación al destino solicitado y entregar una copia del respaldo de envío al Asistente de Gerencia y Directorio.	Factura y/o recibo del envío.
15	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la documentación que respalda el envío.	-

FIN PROCEDIMIENTO

8.8 PROCEDIMIENTO DE DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA APLICACIÓN ADOBE ACROBAT XI PRO

El presente procedimiento permitirá agilizar la digitalización de documentos ante cualquier requerimiento existente en base al formato de la aplicación inherente.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Registro y actualización de base de datos, Análisis de Informes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresar a la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizar una Digitalización Personalizada del documento deseado.	Guía de Uso de la Aplicación ABOBE ACROBAT XI PRO.
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Concluido el proceso, guardar el archivo con el CITE correspondiente al documento físico original y direccionarlo a una carpeta digital específica.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.9 PROCEDIMIENTO DE ADICIÓN DE FIRMA DIGITAL A DOCUMENTACIÓN PDF, MEDIANTE VALIDACIÓN DE LA APLICACIÓN DCTOS DIGICERT.

El presente procedimiento permitirá agilizar la digitalización de documentos ante cualquier requerimiento existente en base al formato de la aplicación inherente con adición de firmas digitales establecidas bajo formatos autorizados por el ente requirente.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Digitalización de documentos, uso de aplicativos autorizados

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Contar con el documento tipo PDF en el cual se desea añadir la firma digital.	Documento Digital.
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresar a la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO, teniendo abierta la aplicación DCTOS DIGICERT de manera paralela.	-
3	Asistente de Gerencia y Directorio	A través de la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO, adicionar la firma digital.	Guía de Uso de la Aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Al intentar agregar la firma, se solicitará un código de autenticación, misma permisión que será provista por la aplicación DCTOS DIGICERT.	Guía de Uso de la Aplicación DCTOS DIGICERT.
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Incluida la firma digital en el documento, éste se lo debe guardar con el mismo nombre o CITE del documento físico original.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.10 PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA A LA AETN

El presente procedimiento permitirá describir los correctos lineamientos para la atención de solicitudes del ente fiscalizador.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Digitalización de documentos, uso de aplicativos autorizados

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresa a la página oficial de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear: https://www.aetn.gob.bo/web/	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	A través de la Oficina Virtual de la AETN realizar el envío de la documentación.	-
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Imprimir el comprobante de recepción en cada una de las notas que fueron digitalizadas, mismas que ya tuvieron que haber sido impresas con anterioridad.	Comprobante de Recepción de Información.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la documentación recepcionada de manera cronológica en las carpetas exclusivas para ello.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.11 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ACTAS DE DIRECTORIO DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS

El presente procedimiento describe los accionares para poder reflejar de manera escrita las reuniones realizadas a cabo por los entes conformantes de la institución.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaria
Sub Proceso:	Elaboración de actas

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Con base en el Orden del día, preparar documentación que concierne a las reuniones ordinarias y extraordinarias que se realizarán por el Consejo de Administración.	Orden del Día.
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Verificar que el aparato grabador se encuentre con batería cargada y con memoria disponible en la tarjeta Micro SD.	-
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Facilita la documentación al Presidente del Consejo de Administración de manera ordenada.	Documentación relativa a la Orden del Día.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar el aparato grabador al Gerente General.	-
5	Gerente General	Al concluir la reunión de los Consejeros, devolverá al Asistente de Gerencia y Directorio el aparato grabador y, según corresponda, la documentación respectiva.	-

6	Asistente de Gerencia y Directorio	Con base en la información extraída del aparato grabador y del Orden del Día, elaborar el Acta de manera concreta y objetiva.	- Orden del día. Acta.
7	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar una copia del Acta elaborada al Gerente General.	Acta.
8	Gerente General	Analizar el documento entregado. Sí está bien: Proceder con el paso 8. No está bien: Corregir. Regresa al paso 5.	-
9	Asistente de Gerencia y Directorio	Imprimir el Acta en hojas notariadas y hacer firmar a todos los Consejeros participantes de la reunión.	Acta.
10	Asistente de Gerencia y Directorio	A través de una carta, entregar una copia al Consejo de Vigilancia.	- Carta de Entrega - Copia del Acta.
11	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar el Acta original y la carta de entrega recepcionada por el Consejo de Vigilancia en los archivadores correspondientes.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.12 PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO DE FONDO FIJO PARA CAJA GERENCIA Y CAJA CHICA DIRECTORIO.

El presente procedimiento describe los pasos para la obtención de fondos destinados a la atención de requerimientos de adquisición.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaría
Sub Proceso:	Manejo de niveles de efectivo, Elaboración de informes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Recibir el desembolso de Bs. 1.000.- para gastos de Directorio y de bs. 3.000.- para gastos de Gerencia General.	Reglamento SABS.
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Revisar constantemente que el monto de fondo fijo no sea menor al 20% del total como importe sobrante por previsión.	-
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizar el cierre sistemático de Caja de Chica al llegar al 80% de gasto del fondo previsto, a través de la aplicación Caja Chica 2.0.	- Reglamento de SABS. - Reglamento de Caja Chica.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizando la impresión del formulario de Rendición de Cuentas, adjuntar todos los documentos de respaldo y enviar a contabilidad.	Formulario de Rendición de Cuentas.
5	Auxiliar Contable	Realizar la verificación de apropiación de cuentas y revisión de respaldos presentados. Sí está bien: Proseguir con el paso 3 No está bien: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio, para su corrección, regresando al paso 2.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Elaborar Informe de Rendición de Cuentas y la Solicitud de Reposición de Fondos para presentar a Gerencia General.	Formulario de Rendición de Fondos.

7	Gerencia General	<p>Analizar la documentación entregada.</p> <p>Sí está bien: Firmar los Comprobantes y adicionar proveído dirigido a Contabilidad. Proceder con el paso 6.</p> <p>No está bien: Corregir. Regresa al paso 4.</p>	<p>- Informe de Rendición de Cuentas.</p> <p>- Solicitud de Reposición de Fondos.</p>
8	Auxiliar Contable	<p>Revisar y cuadrar la información.</p> <p>Sí está bien: Firmar los comprobantes y elaborar y entregar el cheque para reposición de fondos.</p> <p>No está bien: Corregir. Regresa al paso 4.</p>	-
9	Asistente de Gerencia y Directorio	Hacer efectivo el cheque.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.13 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FONDO FIJO (CAJA CHICA)

El presente procedimiento describe los pasos para la atención de requerimientos de las distintas áreas en cuanto solicitud de adquisiciones menores.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaría
Sub Proceso:	Pedido de Materiales, Revisión de respaldos de compras.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
-------------	--------------------	------------------	------------------

1	Sección Solicitante	Presentar el formulario de Pedido de Compras Menores a Contabilidad y Gerencia General.	-
2	Gerencia General / Contabilidad.	Revisar el formulario. Sí cumple: Firmar como constancia de Visto Bueno y devolver al solicitante para que pueda proceder con el paso 3. No cumple: Regresa al paso 1.	Formulario de Pedido de Compras Menores.
3	Sección Solicitante	Con las firmas completas, presentar formulario de Pedido de Compras Menores a Asistente de Gerencia y Directorio.	Formulario de Pedido de Compras Menores.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Revisar y validar que el formulario presentado se encuentre debidamente llenado, cumpla con todos los requisitos y cuente con las firmas respectivas. Sí cumple: Proceder con el paso 5. No cumple: Regresa al paso 1.	-
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Entrega el monto de dinero requerido al área solicitante dejando respaldo de la entrega.	Formulario de Pedido de Compras Menores.
6	Sección Solicitante	Realizar la compra autorizada bajo factura o bajo recibo dotado por el Asistente de Gerencia y Directorio.	Formulario de Pedido de Compras Menores.
7	Sección Solicitante	Entregar el Formulario de Pedido de Compras Menores y las facturas y/o recibos emitidos por la compra al encargado de fondo fijo.	- Formulario de Pedido de Compras Menores.

			- Facturas y/o Recibos.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar los datos de la Factura y/o Recibo en la aplicación de Caja Chica 2.0. y resguardar los documentos hasta la presentación al Auxiliar Contable.	- Guía de Registros en aplicación Caja Chica 2.0. - Facturas
FIN PROCEDIMIENTO			

8.14 PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA CHICA SORPRESIVO

El presente procedimiento permite a las áreas control validar el correcto manejo de los fondos destinados a la atención de requerimientos.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Secretaría
Sub Proceso:	Pedido de Materiales, Revisión de respaldos de compras.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Aud. Interno o Contabilidad	Apersonarse a oficinas del Asistente de Gerencia y Directorio para realizar el arqueo.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la instrucción recibida, hacer apertura de la aplicación Caja Chica 2.0.	-
3	Aud. Interno o Contabilidad y Asistente de	Conjuntamente, contrastar la información registrada y detallada en la aplicación con los respaldos de las compras efectuadas, para	Facturas y/o Recibo.

	Gerencia y Directorio	posteriormente realizar el conteo del efectivo de acuerdo al saldo que marca la aplicación.	
5	Aud. Interno o Contabilidad	Registrar la información en el formulario de arqueo, añadir alguna nota (de ser necesario), sellar, hacer un feedback al Asistente de Gerencia y Directorio y entregarle una copia para su constancia.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Firmar arqueo y prever los saldos de efectivo: Sí hay sobrante: Debe depositar el efectivo a cuentas de la institución. Sí hay faltante: Reponer de su propio dinero.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS