



COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Vigencia: 01 de noviembre de 2022.

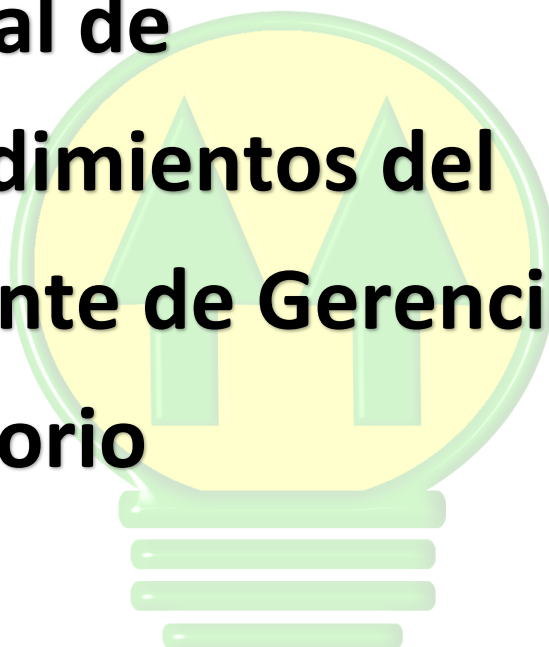
Versión: 2.0


Elaborado por: Áreas - Auxiliar Operativo.

Revisado/Aprobado por: Resolución Administrativa
C. ADM. N° 026/2022.

Fecha de Autorización: 20 de octubre de 2022.

Manual de Procedimientos del Asistente de Gerencia y Directorio



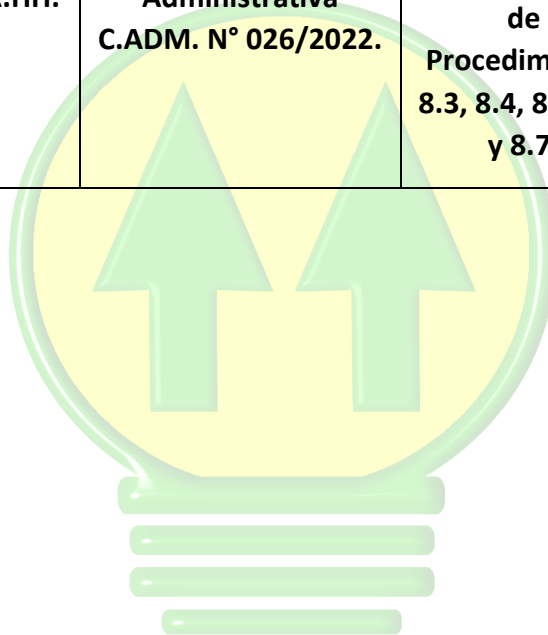
	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO		Versión	2.0	Vigencia	01-11-2022
		Emisión	20-10-2022	Código	M/SOP – 004

DUEÑO DEL PROCESO:

Área:	Responsable Supervisor:
Administrativa.	Gerencia General

TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO (CONTROL DE VERSIONES)


Versión N°	Fecha	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó	Cambios Realizado (s)
1.0	28/12/2021	A.O.	RR.HH.	Resolución Administrativa C.ADM. N° 045/2021.	Adecuación y ajuste a formato.
2.0	20/10/2022	A.O.	RR.HH.	Resolución Administrativa C.ADM. N° 026/2022.	Adición de Procedimiento 8.17 y 8.18. Actualización de Procedimiento 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 y 8.7.



	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO		Versión	2.0	Vigencia	01-11-2022
		Emisión	20-10-2022	Código	M/SOP – 004

INDICE

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	MARCO LEGAL	1
4.	RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN.....	1
4.1	SUPERVISIÓN.....	1
5.	CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION	1
6.	NORMATIVA INTERNA RELACIONADA	2
7.	DEFINICIONES.....	2
8.	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.....	6
8.1	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y EXPEDIDA.	6
8.2	PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA.....	7
8.3	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS ASOCIADOS EN EL LIBRO Y SISTEMA DE FACTURACION.....	9
8.4	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR.....	13
8.5	PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN.	16
8.6	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RETIRO VOLUNTARIO COMO ASOCIADA(O).	19
8.7	PROCEDIMIENTO DE EXCLUSIÓN Y EXPULSIÓN DE ASOCIADAS Y/O ASOCIADOS.	21
8.8	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ACTAS DE DIRECTORIO DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS.....	24
8.9	PROCEDIMIENTO DE REMISION DE INFORMACION A LOS ENTES DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL.	26
8.10	PROCEDIMIENTO DE DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA APLICACIÓN ADOBE ACROBAT XI PRO.....	28
8.11	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER	29
8.12	PROCEDIMIENTO DE ADICIÓN DE FIRMA DIGITAL A DOCUMENTACIÓN PDF, MEDIANTE VALIDACIÓN DE LA APLICACIÓN DCTOS DIGICERT	31

	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO		Versión	2.0	Vigencia	01-11-2022
		Emisión	20-10-2022	Código	M/SOP – 004

8.13	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA A LA AETN	32
8.14	PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO DE FONDO FIJO PARA CAJA GERENCIA Y CAJA CHICA DIRECTORIO.....	33
8.15	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FONDO FIJO (CAJA CHICA)	35
8.16	PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA CHICA SORPRESIVO	37
8.17	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO DE CUOTA DE ASISTENCIA MORTUORIA.	38
8.18	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE ASOCIADA/O.....	41
9.	ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS	44
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	52



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria en todas las áreas involucradas de 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.
- b. Decreto Supremo 1995, de 13 de mayo de 2014 (Reglamento Ley N° 356).
- c. Marco Legal del sector Eléctrico Boliviano, 2006.

4. RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN.

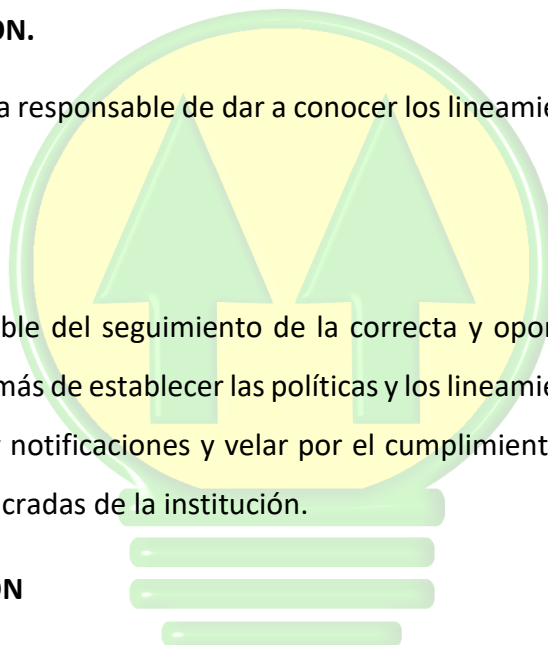
El área de Recursos Humanos, es la instancia responsable de dar a conocer los lineamientos descritos en el presente documento.

4.1 SUPERVISIÓN

El área de Recursos Humanos 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 involucradas 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. en todas las oficinas, quedando estrictamente su utilización a nivel interno.



6. **NORMATIVA INTERNA RELACIONADA**

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

- Estatuto orgánico de COOPELECT R.L.
- Manual de Funciones del Cargo.
- Reglamento Interno de Certificados de Aportación.
- Reglamento Interno de Cuota de Asistencia Mortuoria.
- Reglamento de Interno de la Institución.
- Política de interna de la Institución.

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.

Formulario de Cambio de Nombre: Instrumento que permite conocer los datos personales de un titular respecto a los datos del nuevo cliente que solicita cambio de nombre del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando cumpla los requisitos necesarios para poder efectuar las modificaciones dentro del Sistema de Facturación.

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.

Sistema de Facturación: Sistema integrado desarrollado con el fin de facilitar la interacción de las áreas intervinientes en la atención del mercado meta, permitiendo realizar registros, emitir órdenes de servicio, realizar la facturación de los diferentes servicios y emitir reportes necesarios para la toma de decisiones y reflejen el desarrollo del rubro del negocio.

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 de clientes tanto interno como externos hacia la institución, para poder atender los mismos y a la vez mejorar la optimización del trabajo ante cualquier tipo de requerimiento de cualquier instancia.

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

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Ejecutar la aplicación "TRÁMITES" a primera hora de ingreso a la fuente laboral.	-
2	Cliente Interno o Externo	Entregar toda la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio bajo carta.	-
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Verificar si el cliente se encuentra en la base de datos de la aplicación. No tiene: Registrar al cliente en la aplicación de Trámites de acuerdo a datos de su carnet de identidad. Proseguir con el paso 4. Sí tiene: Verificar si los datos son correctos. Proceder con el paso 4.	Guía de Registro de Correspondencia en aplicación de Trámites.

4	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar el ingreso de la documentación en la base de datos considerando la cantidad de folios a registrar en la aplicación.	Guía de Registro de Correspondencia.
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Una vez guardada la información, imprimir la recepción en las dos copias de la carta presentada por el cliente, siendo un rótulo para el original como para la copia del documento, si correspondiese.	Documento Original + Copia.
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar la documentación recibida en el libro de Registro de Correspondencia Recibida e ingresarlos a Gerencia General, Consejos y/o Comités.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

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	Revisar la correspondencia recibida del Asistente de Gerencia y Directorio y agregar el proveído para poder devolverle.	-

2	Asistente de Gerencia y Directorio	<p>Verificar que toda la correspondencia devuelta por Gerencia General contenga el proveído con instrucción de:</p> <p>Derivar: Proceder con paso 3.</p> <p>Archivar: Proceder con paso 4.</p> <p>Responder: Proceder con paso 5.</p>	Correspondencia con Proveído.
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 General	<p>Revisar y validar la información redactada:</p> <p>No está bien: Rehacer. Regresa al paso 5.</p> <p>Sí está bien: Entregar a Asistente de Gerencia y Directorio para proseguir con el paso 5.2.</p>	Respuesta en borrador de 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 en el Libro de Correspondencia Expedida.	Libro de Correspondencia Expedida.
5.3	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la(s) copia(s) en las carpetas de Correspondencia Expedida - Numérica y Alfabética, de acuerdo a los datos del CITE.	-
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 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 recabar datos para 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 y revisión de los mismos.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal para su respectiva validación.	Requisitos personales.
5	Asesor Legal	Validar toda la documentación, constatando la revisión de los requisitos a través del sello "V°B° - Área Legal" más el llenado del formulario de Revisión de Requisitos.	FORM. AL_003

6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recibir y verificar la validación documental y que el formulario AL_003 se encuentre debidamente firmado y sellado por el Asesor Legal para realizar el llenado del formulario de “Admisión de Socios” en el reverso de la hoja. Derivar a la sección de Contabilidad.	Formulario de Admisión de Socios.
7	Auxiliar Contable	Realizar verificación financiera del cliente reflejándolo en el formulario de Admisión de Socio. Devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Formulario de Admisión de Socio.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresa el formulario de Admisión de Socio más documentos recibidos a sesión ordinaria del Consejo de Administración.	-
9	Consejo de Administración	<p>Revisar y analizar la documentación:</p> <p>Aprobado: Presidencia del Consejo de Administración y Gerencia General deben firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver al Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 10.</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 + Requisitos.
10	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud aprobada, verificar los datos del cliente dentro del Sistema de Facturación considerando que ya debe tener instalado el servicio eléctrico a su nombre para poder realizar el pago del importe correspondiente a la suscripción.	- Libro de Acta: Asamblea de Socios, año 2022.

11	Asistente de Gerencia y Directorio	<p>Definir con el cliente el tipo de pago a realizar:</p> <p>Especie o bienes: Exclusivo para casos excepcionales. Proceder con paso 12.</p> <p>Fuerza de Trabajo: Exclusivo para casos excepcionales. Proceder con paso 12.</p> <p>Dinero: Proceder con paso 13.</p>	-
12	Cliente	Presentar solicitud escrita ante Gerencia General dando a conocer la especie, bien o fuerza de trabajo que ofrece la Cooperativa.	-
12.1	Gerencia General	De acuerdo a solicitud, designar a un funcionario de la institución para que verifique la factibilidad de la solicitud de acuerdo a la escala de costos en el sector cooperativo, tomando en cuenta valores comerciales y del mercado laboral.	
12.2	Funcionario	Emitir informe indicando si el bien o la fuerza de trabajo que se ofrece es equivalente al valor económico del Certificado de Aportación. Remitir a Gerencia.	Solicitud.
12.3	Gerencia General	<p>Revisar el informe. ¿Es factible?</p> <p>No: Dar a conocer al usuario las razones. Regresar al paso 12.</p> <p>Sí: Elevar los documentos ante Presidencia de Consejo de Administración para su revisión.</p>	Solicitud, informe de factibilidad.
12.4	Consejo de Administración	<p>Analizar la solicitud e informe. ¿Se aprueba?</p> <p>No: Remitir documentación a Gerencia. Dar a conocer al usuario las razones. Regresar al paso 12.</p>	Solicitud, informe de factibilidad.

		Sí: Con la entrega del bien o la fuerza de trabajo ejecutada y cumpliendo los requisitos del Artículo 12 del Estatuto Orgánico de la Cooperativa, elevar a la Asamblea General Extraordinaria para su correspondiente aprobación y aceptación como asociada(o) de COOPELECT R.L. Entregar documentación a Asistente de Gerencia y Directorio y proseguir con paso 14.	
13	Cliente	Apersonarse a cajas a realizar el pago de la suscripción, considerando que puede realizarlo hasta en 6 cuotas como máximo, porcentajes pagados conjuntamente a las facturas mensuales de su servicio eléctrico. Regresar con el Asistente de Gerencia y Directorio al totalizar el/los pago/s.	Libro de Acta: Asamblea de Socios, año 2022.
14	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizar el ingreso del cliente en el Libro de Nuevos Socios del área, de acuerdo a formato, al verificar la cancelación del monto total de la suscripción.	Libro de Nuevos Socios.
15	Auxiliar Contable	Remitir a Gerencia General un informe mensual de la cantidad de los socios admitidos y transferidos.	-
16	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar en la aplicación "Trámites" el ingreso del informe y remitir a Gerencia General.	Informe.
17	Gerencia General	Revisar los documentos recibidos y proveer a Asistente de Plataforma de Tv Cable para aplicación de tarifas a nuevos socios.	Informe.

18	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar los legajos recibidos de los nuevos socios, bajo recepción, al Auxiliar Contable para su registro y archivo.	Form. Admisión de Socio + Requisitos.
19	Auxiliar Contable	Gestionar la emisión de los Certificados de Aportación y remitirlos a Asistencia de Gerencia y Directorio.	-
20	Asistente de Gerencia y Directorio	Acumular los certificados de Aportación para que los socios sean dados a conocer en Asamblea General Extraordinaria y de manera posterior informar al socio nuevo la fecha de recojo del mismo.	Certificados de Aportación.
21	Cliente	Pasar a recoger el Certificado de Aportación de oficinas del Asistente de Gerencia y Directorio.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.4 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, ya sea por muerte del titular, compra y venta de bien inmuebles u otros, brindando la lista de requerimientos necesarios para poder llevar a cabo el procedimiento.

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 correspondiente.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Proporcionar la lista de requisitos necesarios para poder realizar el cambio de nombre de medidor.	Requisitos
3	Cliente	Con la obtención de los requisitos solicitados, regresar a oficinas para la presentación de los mismos.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal.	-
5	Asesor Legal	Validar toda la documentación, constatando la revisión de los requisitos a través del sello "V°B° - Área Legal" más el llenado del formulario de Revisión de Requisitos.	FORM. AL_003
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionar, verificando la validación documental y que el formulario AL_003 se encuentre debidamente firmado y sellado por el Asesor Legal para realizar el llenado del formulario de "Cambio de Nombre de Medidor" en el reverso de la hoja.	Formulario de Cambio de Nombre de Medidor.
7	Gerencia General	Revisar y analizar la documentación presentada: Aprobado: Firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver todo al	Requisitos + Formulario de Cambio de Nombre.

		Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 8. Rechazado: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio para dar a conocer al usuario las razones del rechazo, finalizando de esta manera el procedimiento.	
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la solicitud aprobada, elaborar la Orden de Servicio en Sistema de Facturación y dirigirla al área de CPD para poder procesar el cambio.	Orden de Servicio.
9	CPD	Recibir el legajo de documentos para que una vez realizado el cambio de nombre del medidor en el Sistema de Facturación se devuelva la documentación a secretaria.	Req.+ Formulario de Cambio de Nombre + Orden de Servicio.
10	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 realizar el cobro en el área de Cajas por el servicio realizado, según la categoría que corresponda. (Residencial: Bs. 15.-, General: Bs. 55.- Industrial: Bs. 100.-)	-
11	Asistente de Gerencia y Directorio	Una vez registradas las notas en el Sistema de Facturación, realizar el registro manual en el Libro de Cambio de Nombre de Medidor, de acuerdo a formato.	Libro de Cambio de Nombre de Medidor.
12	Asistente de Gerencia y Directorio	Remitir al Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica todo el legajo del proceso realizado para el cliente, dejando respaldo de la entrega en el libro de Cambio de Nombre de Medidor, para que éste pueda ser archivado.	Requisitos + Formulario de Cambio de Nombre.

FIN PROCEDIMIENTO

8.5 PROCEDIMIENTO 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 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 recabar datos para iniciar el trámite correspondiente.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Proporcionar lista de requisitos para poder ser transferir la sociedad de la Cooperativa entre asociadas(os) o a un tercero.	Lista de Requisitos Asociado.
3	Cliente	Con la obtención de los requisitos solicitados, regresar a oficinas para la presentación y revisión de los mismos.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar toda la documentación al área legal para su respectiva validación.	Requisitos personales.

5	Asesor Legal	Validar toda la documentación, constatando la revisión de los requisitos a través del sello “V°B° - Área Legal” más el llenado del formulario de Revisión de Requisitos.	FORM. AL_003
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recepcionar, verificando la validación documental y que el formulario AL_003 se encuentre debidamente firmado y sellado por el Asesor Legal para realizar el llenado del formulario de “Transferencia de Certificado de Aportación” en el reverso de la hoja. Derivar a la sección de Contabilidad.	Formulario de Transferencia de Certificado de Aportación.
7	Auxiliar Contable	Realizar verificación financiera del cliente reflejándolo en el formulario de Transferencia de Certificado de Aportación. Devolver más la documentación al Asistente de Gerencia y Directorio.	Formulario de Transferencia de Certificado de Aportación.
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Verificar los datos del solicitante dentro del Sistema de Facturación considerando que ya debe tener instalado el servicio eléctrico a su nombre.	-
9	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresa el formulario de Transferencia de Certificado de Aportación más documentos recibidos a la sesión ordinaria del Consejo de Administración.	-
10	Consejo de Administración	Revisar y analizar la documentación: Aprobado: Presidencia del Consejo de Administración y Gerencia General deben firmar la documentación en calidad de visto bueno y devolver al Asistente de Gerencia y Directorio. Proseguir con el paso 11.	Formulario de Transferencia de Certificado de Aportación + Requisitos.

		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.	
11	Asistente de Gerencia y Directorio	Realizar el registro del cliente en el Libro de Transferencias de Certificados de Aportación del área, de acuerdo a formato.	Libro de Nuevos Socios.
12	Auxiliar Contable	Remitir a Gerencia General un informe mensual de la cantidad de los socios admitidos y transferidos.	-
13	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar en la aplicación "Trámites" el ingreso del informe y remitir a Gerencia General.	Informe.
14	Gerencia General	Revisar los documentos recibidos y proveer a Asistente de Plataforma de Tv Cable para aplicación de tarifas a nuevos socios.	Informe.
15	Asistente de Gerencia y Directorio	Derivar los legajos recibidos de las transferencias, bajo recepción, al Auxiliar Contable para su registro y archivo.	Form. Admisión de Socio + Requisitos.
16	Auxiliar Contable	Gestionar la emisión de los Certificados de Aportación y remitirlos a Asistencia de Gerencia y Directorio.	-
17	Asistente de Gerencia y Directorio	Acumular los certificados de Aportación para que los socios sean dados a conocer en Asamblea General Extraordinaria y de manera posterior informar al socio nuevo la fecha de recojo del mismo.	Certificados de Aportación.

FIN PROCEDIMIENTO

8.6 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RETIRO VOLUNTARIO COMO ASOCIADA(O).

El presente procedimiento permitirá atender a los socios que soliciten la pérdida de calidad de asociada o asociado por retiro voluntario ante la institución, correspondiendo, en efecto, la devolución del monto inicialmente cancelado más beneficios adquiridos.

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	Socia(o)	Solicitar en oficinas de Asistencia de Gerencia y Directorio requisitos para retiro voluntario como societario de la institución.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Dar a conocer los requisitos y plazos para la baja de la relación societaria.	Requisitos.
3	Socia(o)	Presentar requisitos y nota dirigida al Consejo de Administración con copia a Gerencia General comunicando su retiro voluntario como socia(o) de la institución.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar el ingreso de los documentos en aplicación "Trámites" y derivar a las instancias correspondientes.	Nota + Cert. De Socia(o).

5	Gerencia General	Analizar la correspondencia recibida y derivar al área contable para su verificación financiera.	-
6	Auxiliar Contable	Revisar dentro del Sistema de Contabilidad y del Sistema de Facturación los posibles pendientes económicos que el solicitante pueda presentar y dar a conocer el resultado de manera escrita a Gerencia General.	Solicitud de Retiro Voluntario como asociada(o).
7	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar el ingreso de la nota dentro de la aplicación “Trámites” y derivar a Gerencia General.	Libro de Correspondencia Recibida.
8	Gerencia General	Dar a conocer la verificación financiera realizada por la sección contable de todas las solicitudes acumuladas hasta el 20 de cada mes al Tesorero del Consejo de Administración.	Solicitud + Verificación Financiera.
9	Tesorero	Dentro el plazo de 7 días hábiles o hasta la reunión Ordinaria del Consejo de Administración, lo que ocurriese primero, emitir informe de los casos recibidos ante Presidencia del Consejo de Administración.	Solicitud + Verificación Financiera.
10	Presidente Consejo de Adm.	Poner en consideración de los demás Consejeros de la Reunión Ordinaria las solicitudes presentadas para desvinculación.	Solicitud + Verificación Financiera.
11	Consejo de Administración	Analizar los casos expuestos, ¿las solicitudes son procedentes? No: Devolver documentación a Gerencia para que dé a conocer las objeciones al solicitante y pueda regresar al paso 3.	Solicitud + Verificación Financiera.

		Sí: Emitir una Resolución Administrativa de las solicitudes aceptadas y remitir toda la documentación a Gerencia General.	
12	Gerencia General	Proveer al área de Contabilidad toda la documentación inherente para la gestión de la devolución del monto de la suscripción.	Solicitud + Verificación Financiera + R.A.
13	Contabilidad	<p>Dentro del plazo máximo de 30 días calendario, computados a partir de la desvinculación de la asociada(o) realizar las devoluciones de pagos. ¿El solicitante tiene deudas?</p> <p>No: Emitir cheque por el monto total de la suscripción. Proceder con paso 14.</p> <p>Sí: Descontar el monto adeudado al solicitante antes de su liquidación y emitir cheque. Proceder con paso 14.</p>	-
14	Asistente de Gerencia y Directorio	Con los cheques emitidos, comunicar a los solicitantes el recojo de efectivo correspondiente a la devolución de la suscripción.	Comprobante de Egreso.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.7 PROCEDIMIENTO DE EXCLUSIÓN Y EXPULSIÓN DE ASOCIADAS Y/O ASOCIADOS.

El presente procedimiento permite conocer la atención a casos en los que los socios pierdan la calidad de asociada o asociada con base a causales que provoquen exclusión o expulsión previo proceso sumario ante Tribunal de Honor.

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	Gerencia General	A través del Asistente de Gerencia y Directorio notificar formalmente a la asociada(o) presunto infractor con los cargos que se le atribuyen, solicitando pruebas de descargo, indicando que caso contrario se emitirá la resolución correspondiente dentro los plazos correspondientes.	-
2	Presunto Infractor	En el plazo de 20 días calendario a partir de la notificación analizar la viabilidad de presentar pruebas, alegaciones, documentos o información convenientes a su interés.	Notificación.
3	Asistente de Gerencia y Directorio	En caso de recibir respaldos por los presuntos infractores, realizar la recepción y derivarlas al Tribunal de Honor.	-
4	Tribunal de Honor	Vencido el término de prueba, en el plazo de 10 días calendario, emitir Resolución que imponga o desestime sanción de exclusión o expulsión del asociado(a). Presentar informe mediante Asistente de Gerencia y Directorio.	Notificación + Respaldos.
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar el ingreso de la documentación en aplicación trámites y derivar el legajo al Consejo de Administración actuados 10 días calendario	Informe Final de Tribunal de Honor.

6	Consejo de Administración	Verificar que la documentación recibida contenga las causales atribuidas, nombres, apellidos completos y cédula de identidad.	-
7	Consejo de Administración	Actuar de acuerdo al tipo de sanción efectuada: Exclusión: Elevar ante Asamblea General Extraordinaria como instancia de apelación. Expulsión: Elevar ante Asamblea General Extraordinaria como instancia de aprobación.	Notificación + Respaldos + Informe Final de Tribunal de Honor.
8	Asamblea General Extraordinaria	Tomar la decisión por dos terceras partes de las asociadas(os) presentes registrando la decisión en el Acta de la Asamblea.	-
9	Consejo de Administración	Derivar toda la documentación inherente a los procesos de exclusión o expulsión del socio/a, según corresponda, a Gerencia General	Not. + Respaldos + Inf. Final Tribunal de Honor + Acta.
10	Gerencia General	Remitir toda la documentación recibida al área de Contabilidad.	-
11	Auxiliar Contable	Registrar y procesar los datos de la expulsión, además de especificar el tiempo de suspensión para casos exclusión.	Notif. + Resp. + Inf. Final de Tribunal de Honor + Acta.
12	Auxiliar Contable	Archivar los documentos en el file del asociado e informar a Gerencia General.	-
13	Asistente de Gerencia y Directorio	Registrar el ingreso del informe de archivo de la documentación recibida en la aplicación "Trámites"	-

14	Gerencia General	Revisar documentos y proveer para Asistente de Gerencia y Directorio para emitir las notificaciones correspondientes.	Informe.
15	Asistente de Gerencia y Directorio	Preparar y entregar los oficios para comunicar a la asociada o asociado los detalles de su exclusión o expulsión, dejando constancia de la recepción de los mismos.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.8 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 Secretaría
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	Facilitar 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. Regresar al paso 7.	-
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	Mediante el acompañamiento de una carta, entregar una copia del acta aprobada al Consejo de Vigilancia.	- Carta de Entrega - Copia del Acta.

11	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar el Acta original y la carta de recepción del mismo por el Consejo de Vigilancia en los correspondientes archivadores.	Acta.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.9 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 a los entes de fiscalización con base a los requerimientos que pudieran tener.

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	Recibir requerimiento de información de los distintos entes de fiscalización y regulación vía correo electrónico o Courier.	Carta y/o Solicitud.
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Imprimir el correo, según corresponda, y registrar en la aplicación trámites para remitir a Gerencia.	-
3	Gerencia General	Revisar y 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.	Informe + Respaldos.
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Recibir la información de la(s) sección(es) respectiva(s) y de forma inmediata entregar a Gerencia General.	Informe(s).
7	Gerencia General	Revisar toda la documentación a enviar: Sí está bien: Proceder con el paso 8. No está bien: Devolver a la sección correspondiente para su corrección. Regresar al paso 5.	
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 Courier: 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 + Respallos.
13	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar la documentación ya rotulada y embalada al mensajero para el envío.	Carta de Respuesta + Respallos.
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			

8.10 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 Secretaría.

Sub Proceso:	Registro y actualización de base de datos, Análisis de Informes
---------------------	---

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresa a la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO desde el computador asignado.	-
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			

8.11 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 Secretaría
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 protocolo de saludo.	-
3	Cliente	Exponer sus consultas o necesidades.	-
4	Asistente de Gerencia y Directorio	<p>Analizar si cuenta con la información necesaria para poder dar respuesta:</p> <p>No se encuentra apto: Proceder con paso 5.</p> <p>Sí se encuentra apto: Proceder con paso 7.</p>	-
5	Asistente de Gerencia y Directorio	<p>Derivar la llamada telefónica mediante el Call Center Interno al responsable.</p> <p>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.</p> <p>Sí contesta: Proseguir con el paso 7.</p>	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Disponible la unidad requerida y previendo el tiempo del usuario, gestionar el servicio de atención al cliente que se encuentra pendiente. Proceder con paso 7.	-
7	Asistente de Gerencia y Directorio / 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 / Responsable	Aclarando dudas y/o brindando soluciones que satisfagan al usuario, despedirse bajo un protocolo de despedida y esperar a que sea él quien cuelgue la llamada primero.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.12 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 con 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 Secretaría
Sub Proceso:	Digitalización de documentos, uso de aplicativo autorizado.

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	Adicionar la firma digital a través de la aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO.	Guía de Uso de la Aplicación ADOBE ACROBAT XI PRO
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Obtener permisión provista por la aplicación DCTOS DIGICERT que se solicitará al agregar la firma digital.	Guía de Uso de la Aplicación DCTOS DIGICERT.
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Incluida la firma digital, guardar el documento con el mismo nombre o CITE del documento físico original.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.13 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 aplicativo autorizado.

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	Impresas las notas que fueron digitalizadas para ser remitidas para el ente de fiscalización, imprimir a la vez en ellas el comprobante de recepción que se emite del sistema de la AETN.	Comprobante de Recepción de Información.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la documentación recibida de forma cronológica en las carpetas exclusivas para ello.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.14 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 una vez que los mismos ya fueron utilizados de acuerdo a la capacidad del 80%, por lo que estos deben ser repuestos nuevamente al 100% tanto para Caja Chica de Gerencia General como para Caja Chica del Consejo de Administración.

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	Registrar los gastos realizados con el fondo fijo en la aplicación Caja Chica 2.0., revisando que el saldo 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 correspondiente.	- Reglamento de SABS. - Reglamento de Caja Chica.
4	Asistente de Gerencia y Directorio	Imprimir formulario de Rendición de Cuentas, adjuntar todos los documentos de respaldo y derivar al área Contable.	Formulario de Rendición de Cuentas.
5	Auxiliar Contable	Verificar la apropiación de cuentas y revisar los respaldos presentados. Sí está bien: Proseguir con el paso 6. No está bien: Devolver al Asistente de Gerencia y Directorio, para su corrección. Regresar al paso 2.	-
6	Asistente de Gerencia y Directorio	Elaborar y presentar Informe de Rendición de Cuentas y la Solicitud de Reposición de Fondos a Gerencia General.	Formulario de Rendición de Fondos.
7	Gerencia General	Analizar la documentación entregada. Sí está bien: Firmar los Comprobantes y adicionar proveído dirigido a Contabilidad. Proceder con el paso 6. No está bien: Corregir. Regresar al paso 6.	- Informe Rendición Cuentas + Sol. de Reposición de Fondos.
8	Auxiliar Contable	Revisar y cuadrar la información:	-

		Sí está bien: Firmar los comprobantes y gestionar y entregar el cheque para la reposición de fondos. No está bien: Corregir. Regresa al paso 2.	
9	Asistente de Gerencia y Directorio	Hacer efectivo el cheque y habilitar caja chica nuevamente.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.15 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 que pueden ser costeados por el fondo fijo designado a Gerencia General o el Consejo de Administración.

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 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: Regresar 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: Regresar al paso 1.	-
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Entregar 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 Pedido de Compras Menores + Facturas 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			

8.16 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 sorpresivo.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la notificación recibida, realizar la apertura de la aplicación Caja Chica 2.0.	-
3	Aud. Interno o Contabilidad y Asistente de Gerencia y Directorio	Conjuntamente, contrastar la información registrada y detallada en la aplicación con los respaldos de las compras efectuadas, para posteriormente realizar el conteo del efectivo de acuerdo al saldo que marca la aplicación.	Facturas y/o Recibo.
5	Aud. Interno o Contabilidad	Registrar la información desarrollada 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			

8.17 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO DE CUOTA DE ASISTENCIA MORTUORIA.

El procedimiento tiene como objetivo definir los parámetros para poder realizar la cancelación de la cuota de Asistencia Mortuoria a los beneficiarios de las socias y socios que hayan fallecido a partir de la aprobación de la reglamentación respectiva, mismo que se cancelará a los beneficiarios de manera cronológica según Art. 14.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Aplicación de Reglamentación
Sub Proceso:	Análisis de documentación y base de datos

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Beneficiario	Apersonarse a oficinas al fallecimiento del(a) asociado(a).	-
2	Asistente de Gerencia	Realizar la entrega de los requisitos y brindar la información pertinente al respecto.	Requisitos
3	Beneficiario	Tras recabar la documentación requerida, regresar a instalaciones de la institución.	-

4	Asistente de Gerencia	Derivar al beneficiario a oficinas del Asesor Legal para la revisión previa de la documentación.	-
5	Asesor Legal	Revisar la documentación, validando que cumpla con lo estipulado en normativa y llenar el formulario de revisión de requisitos, firmar y sellar.	- Requisitos. - Declaración Jurada.
6	Asistente de Gerencia	Con la validación escrita del Asesor Legal, dar recepción a los documentos y llenar el Form. PCM/001, Hoja de Ruta, para derivar el legajo al área de contabilidad.	Form. PCM/001.
7	Auxiliar Contable	Verificar en Sist. de Facturación y Sist. De Contabilidad que la/el socia/o cuente con antigüedad no menor a 3 años y no tenga deuda pendiente alguna. Reflejar los resultados en el Form. PCM/001 y gestionar el visto bueno del Contador bajo firma y sello. Devolver a secretaría.	- Form. PCM/001.
8	Asistente de Gerencia	Verificar que el formulario de Hoja de Ruta esté llenada y validada. Entregar a Gerencia.	- Legajo. - Form. PCM/001.
9	Gerente General	<p>Analizar y verificar la información proporcionada por las diferentes áreas.</p> <p>Sí válida: Autorizar el pago sellando el formulario y emitir correspondiente proveído. Proseguir con el paso 10.</p> <p>No válida: Realizar las observaciones correspondientes. Regresar al paso 4.</p>	- Legajo. - Form. PCM/001.

10	Asistente de Gerencia	Derivar toda la documentación al área correspondiente según proveído de Gerencia General dentro de un plazo de 24 horas.	- Legajo. - Form. PCM/001.
11	Auxiliar Contable	Realizar el registro de pago de la Cuota Mortuoria dentro del Sistema de Facturación con base a todo el legajo recepcionado e imprimir el Form. PCM/002 y firmar y sellar.	Guía de Registro de Pago Cuota Mortuoria.
12	Contador General	Emitir y firmar cheque en plazo de 24 horas por el monto correspondiente realizando la debitación en la cuenta dentro del Sistema de Facturación. Firmar y sellar Form. PCM/002. Devolver todo el legajo a Secretaría.	Form. PCM/002.
13	Asistente de Gerencia y Directorio	Firmar el formulario PCM/002 y registrar en el Libro de Pago de Cuota Mortuoria. Gestionar la firma del Gerente en el formulario y cheque.	Form. PCM/002.
14	Auxiliar Contable	Una vez recibido el cheque validado, realizar la entrega del cheque de manera inmediata al beneficiario dejando constancia de recepción en el Comprobante de Egreso y en el form. PCM/002.	- Comprobante de Egreso. - Form. PCM/002.
15	Auxiliar Contable	Insertar una copia de todo el legajo a la Carpeta de Socio del cliente fenecido y archivar en el lugar correspondiente el Comprobante de Egreso.	- Legajo. - Form. PCM/001. - Form. PCM/002. - Comprobante de Egreso.
16	Auxiliar Contable	Presentar de manera trimestral a Gerencia General, hasta el día 15 del mes corriente un	- Informe trimestral.

		informe que detalle los beneficiarios que recibieron el pago correspondiente.	
17	Asistente de Gerencia y Directorio	Contrastar la información presentada con la registrada por su instancia a fin de afianzar la información a generar por el Gerente General a instancias superiores.	-
18	Gerente General	Elevar un informe de manera trimestral al Consejo de Administración, donde se comunique la cantidad de beneficiarios de la cuota mortuoria.	- Informe trimestral.
19	Gerente General	Brindar un informe anual, para conocimiento de la Asamblea de Asociados, de los beneficiarios que recibieron este beneficio en toda una gestión.	- Informe anual.
FIN PROCEDIMIENTO			

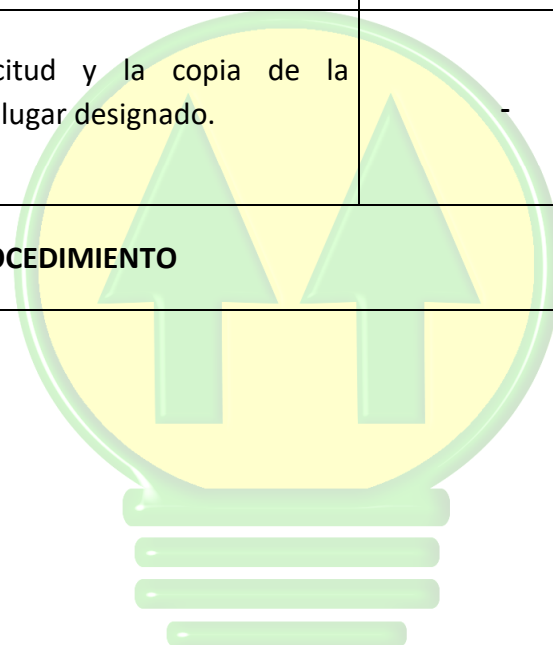
8.18 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE ASOCIADA/O.

El procedimiento tiene como objetivo brindar una alternativa a la asociada/o de respaldo de que es socio de la institución al no contar con el Certificado de Aportación Original que le fue otorgado inicialmente por la Cooperativa ya sea por pérdida, hurto o cualquier situación que impida que usuario cuente con este título representativo, dicha certificación será emitida por la institución bajo constancia de solicitud expresa del interesado.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Aplicación de Reglamentación
Sub Proceso:	Análisis de documentación y base de datos









Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio / Interesado	Requerir bajo Solicitud escrita, más una copia de carnet de identidad y certificado de Defunción para solicitud por familiares, una certificación por parte de la institución que demuestre su calidad de asociada/o.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Revisar los requisitos correspondientes y registrar el ingreso de la solicitud dentro de la aplicación Trámites.	Solicitud + Fotocopia de C.I. + Cert. De Defunción
3	Asistente de Gerencia y Directorio	Ingresa el requerimiento al área de Gerencia General considerando que el plazo de entrega de la certificación debe ser en el día.	Solicitud + Fotocopia de C.I. + Cert. De Defunción
4	Gerencia General	Revisar la documentación y agregar proveído al área de contabilidad para la atención de la solicitud.	Solicitud + Fotocopia de C.I. + Cert. De Defunción
5	Asistente de Gerencia y Directorio	Remitir toda la documentación al área de contabilidad.	-
6	Auxiliar Contable	De acuerdo a proveído realizar la revisión dentro del Sistema de Facturación. ¿El cliente es asociado? Sí: Proseguir con paso 7. No: Dar a conocer al solicitante que no es socio. Fin del procedimiento.	-
7	Auxiliar contable	Revisar en el sistema de Facturación si el socio recogió su Certificado original. ¿Recogió?	-

		<p>Sí: Emitir del sistema la certificación y remitir a Asistente de Gerencia y Directorio para su entrega. Proceder con paso 8.</p> <p>No: Responder en el proveído de la solicitud que el socio debe pasar a recoger el original del Certificado a su área. Fin del procedimiento.</p>	
8	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la Certificación recibida, revisar que todos los datos se encuentren correctos y gestionar la firma del Gerente General.	Certificación de Socio.
9	Asistente de Gerencia y Directorio	Coordinar con el cliente el recojo de su Certificación de Asociado.	-
10	Asistente de Gerencia y Directorio	Con la visita del cliente, sacar copia de la Certificación y respaldar la entrega del mismo en la solicitud.	Certificación de Socio.
11	Asistente de Gerencia y Directorio	Archivar la solicitud y la copia de la certificación en el lugar designado.	-
FIN PROCEDIMIENTO			



9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS

ANEXO 1. FORMULARIO DE VERIFICACIÓN REQUISITOS PERSONALES (FORM. AL_003).

FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PERSONALES		
ASESORÍA LEGAL		
SOLICITANTE:		CUMPLE?
Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad		
Fotocopia Declaratoria de Herederos		
Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble		
Fotocopia Certificado de Defunción		
Fotocopia Certificado de Matrimonio		
Fotocopia Plano de Lote		
Fotocopia última factura de Energía Eléctrica a su nombre		
Otros		
COMENTARIOS		
<div style="text-align: center;"> _____ ASESOR LEGAL </div>		

ANEXO 2. REQUISITOS PARA ADMISIÓN DE SOCIOS.

REQUISITOS PARA ADMISIÓN DE SOCIO

- Solicitud escrita de admisión de socio dirigida a Presidencia del Consejo de Adm. (Dr. Hery Emilio Goytia Flores). Agregar número
- Fotocopia de última factura de consumo de Eléctrico a su nombre.
- Fotocopia de carnet de identidad (vigente).
- Fotocopia de Testimonio de Testimonio de Propiedad.
- Plano de lote o croquis de ubicación.
- Otros, según amerite el caso.

○

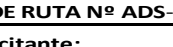
○

○

○

SUSCRIPCIÓN: Bs. 880.- pagadas como máximo en 6 cuotas mensuales.


ANEXO 3. FORMULARIO DE ADMISIÓN DE SOCIOS.

		REGISTRO NAL. Nº 326. PERSONERIA JURÍDICA Nº 349 NIT: 1011247020																						
FORMULARIO DE ADMISIÓN DE SOCIO																								
HOJA DE RUTA Nº ADS-000/0000.		FECHA DE ELABORACIÓN: 00/00/0000.																						
Solicitante: Dirección: C.I.: Estado Civil: Abonado:		NIT: Teléfono: Medidor:																						
Tipo de Pago:	Dinero	Nº de Cuotas:	5 Bs.- Mensual 176 Bs.- Total: 880.00																					
Nota de Solicitud de Trámite Fotocopia Cédula de Identidad Vigente Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble Fotocopia Plano de Lote o Croquis Fot. Última factura Energía Eléctrica a su Nombre Otros		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">✗</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✓</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✓</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✓</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✗</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✗</td><td>:</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">✓</td><td>:</td><td></td></tr> </table>		✗	:		✓	:		✓	:		✓	:		✗	:		✗	:		✓	:	
✗	:																							
✓	:																							
✓	:																							
✓	:																							
✗	:																							
✗	:																							
✓	:																							
1. VERIFICACIÓN FINANCIERA: _ Sistema de Contabilidad: _____ <hr/> _ Sistema de Facturación: _____ <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> ¿CUENTA VIGENTE?: _____ ¿PROCEDE?: _____ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> _____ AUXILIAR CONTABLE _____ CONTADOR GENERAL </div>																								
2. COMENTARIOS GERENCIA GENERAL: <div style="height: 100px; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> _____ GERENCIA GENERAL </div>																								
3. COMENTARIOS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: <div style="height: 100px; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> _____ PRESIDENCIA </div>																								

ANEXO 4. REQUISITOS PARA CAMBIO DE NOMBRE.

REQUISITOS CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR	
<input checked="" type="radio"/>	Solicitud escrita para cambio de nombre de medidor dirigida a Gerencia General (Lic. Aud. Mario Edwin Santi Castro). Agregar número de celular.
<input checked="" type="radio"/>	Fotocopia de última factura de consumo de Energía Eléctrica (necesario).
<input checked="" type="radio"/>	Fotocopia de carnet de identidad del nuevo beneficiario (actualizado).
<input checked="" type="radio"/>	Fotocopia de Testimonio de Transferencia Compra/Venta de inmueble.
<input checked="" type="radio"/>	Fotocopia de Declaratoria de Herederos (en caso de fallecimiento).
<input checked="" type="radio"/>	Plano de Lote o Croquis de Ubicación.
<input checked="" type="radio"/>	Otros, según amerite el caso:
<input type="radio"/>	Cert. Matrimonio
<input type="radio"/>	Cert. Descendencia:
<input type="radio"/>	Cert. Defunción
<input type="radio"/>	Declaración Jurada.
COSTO: Residencial: Bs. 15.- General: Bs. 55.- Industrial: Bs. 100.-	

ANEXO 5. FORMULARIO DE CAMBIO DE NOMBRE.

		REGISTRO NAL. N° 326. PERSONERIA JURÍDICA N° 349 NIT: 1011247020		N°
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR				
DATOS DE CLIENTE ACTUAL				
Cédula de identidad: _____				
Nombre o Razón Social: _____				
DATOS DEL ABONADO				
Abonado: _____				
Zona/Barrio/Villa: _____				
Calle/Avenida/Pasaje: _____				
N° de Vivienda: _____				
Referencias: _____				
DATOS DEL CLIENTE NUEVO				
Cédula de identidad: _____				
Nombre o Razón Social: _____				
Teléfono/Celular: _____				
Ocupación: _____				
Profesión: _____				
Estado Civil: _____				
Fecha de Nacimiento: _____				
N° de Dependientes: _____				
NIT: _____				
MOTIVO DE CAMBIO DE NOMBRE				
<input checked="" type="checkbox"/> COMPRA/VENTA INMUEBLE <input checked="" type="checkbox"/> SUCESIÓN HEREDITARIA		<input checked="" type="checkbox"/> FALLECIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> OTROS		
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA				
Nota de Solicitud de Trámite	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Cédula de Identidad Vigente	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Declaratoria de Herederos	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Respaldo de Compra Inmueble	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Certificado de Defunción	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Certificado de Matrimonio	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Fotocopia Plano de Lote o Croquis	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Última factura Energía Eléctrica a su Nombre	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	:	_____	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div>ASISTENTE GERENCIA Y DIRECTORIO</div> <div>GERENCIA GENERAL</div> </div>				

ANEXO 6. ORDEN DE SERVICIO DE CAMBIO DE NOMBRE.

COOPELECT R.L.		ORDEN DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 64751 FECHA: 16-sep.-2022 16:44	
Cliente: 1438087 Usuario: SILVERA SALINAS SIXTO Circuito: 1		Abonado: 76103 Poste: AA-055 Zona: CENTRAL		Teléfono: 75417790 Calle: Calle Santa Cruz Nro:	
Medidor: 1915601 Categoría: Residencial					
SERVICIO CAMBIO DE NOMBRE DEL CONSUMIDOR Razón Social		Costo: 0.00			
Nota: SILVERA SALINAS SIXTO		Firma Nombre <u>SILVERA LEAÑO MAMANI</u> Teléfono <u>75417790</u>			
Fecha 1° Visita				Hrs	
Fecha Conclusión:				Hrs	
No. Cliente: 1438088 Razón Social: SILVERA LEAÑO MAMANI DELIA VDA. DE					
Elaborado por		Jefe de Red		Técnico	
Firma		Firma		Firma	
CCHOQUEVILLCA		Nombre		Nombre	


ANEXO 7. REQUISITOS PARA TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN.

REQUISITOS TRANSFERENCIA CERTIFICADO DE APORTACIÓN

- Solicitud escrita dirigida a Presidencia de Consejo de Administración (Dr. Henry Emilio Goytia Flores). Agregar número de celular.
- Certificado Original de Socio o Certificación por extravío.
- Fotocopia de última factura de consumo de Energía Eléctrica (necesario).
- Fotocopia de carnet de identidad del nuevo beneficiario (actualizado).
- Fotocopia de Testimonio de Transferencia de Compra/Venta inmueble.
- Fotocopia de Declaratoria de Herederos (para coherederos, hijos y otros).
- Plano de lote o Croquis de Ubicación.
- Otros, según amerite el caso.
 - Cert. Matrimonio
 - Cert. Descendencia
 - Cert. Defunción
 - Declaración Jurada

COSTO: Bs .-

ANEXO 8. FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN.



REGISTRO NAL. N° 326.
PERSONERIA JURÍDICA N° 349
NIT: 1011247020

FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN

Hoja de Ruta N° TCA-000/0000.

Fecha de Elaboración: 00/00/0000.

Socio Titular: C.I:

Transfiere a: C.I:

N° de Socio: Teléfono:

Dirección Abonado:

Solicitante: Motivo:

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA

Nota de Solicitud de Trámite

Fotocopia Cédula de Identidad Vigente

Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad

Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble

Fotocopia Plano de Lote o Croquis

Fotocopia Última factura Energía Eléctrica a su Nombre

Otros

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

:

:

:

:

:

:

:

1. VERIFICACIÓN FINANCIERA:

_ Sistema de Contabilidad:

_ Sistema de Facturación:

AUXILIAR CONTABLE

CONTADOR GENERAL

¿CUENTA VIGENTE?:

¿PROCEDE?:

2. COMENTARIOS GERENCIA GENERAL:

GERENCIA GENERAL

3. COMENTARIOS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENCIA

ANEXO 9. RECIBO DE CAJA CHICA

COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS "TUPIZA Ltda."			Nº 001890
RECIBO DE CAJA CHICA			
Fecha:	Uso o Destino:		
Pago a:			
Por concepto de:			
Bs.	Son:		
Bolivianos.			
Resp. Caja Chica	Aprobado por:	Interesado (a) C.I.	

ANEXO 10. FORMULARIO DE SOLICITUD DE COMPRAS MENORES.


			Nº 000295
SOLICITUD DE COMPRAS MENORES			
Uso o Destino:			Tupiza, de de 20.....
Nombre y Apellidos del Solicitante:			Vº Bº del Responsable de Area:
Cantidad	Unidad	Rec./Factura	DESCRIPCIÓN
Autorizado por:		Entregado por:	Recibido por:
Gerente General		Responsable Caja Chica	Nomb. y Apellidos: C. I.:

ANEXO 11. REQUISITOS PARA PAGO DE CUOTA MORTURIA.


REQUISITOS PAGO CUOTA MORTUORIA.

- Carta de solicitud dirigida al Gerente General solicitando el pago de la cuota mortuoria. (Lic. Aud. Mario Edwin Santi Castro)
- Adjuntar factura del servicio de energía eléctrica a nombre del asociado fallecido.
- Fotocopia del Certificado de aportación y/o Certificación de
- Fotocopia del Certificado Defunción de la Asociada/o.
- Carnet de identidad vigente en Original y Fotocopia del beneficiario que solicita la cancelación de la cuota mortuoria.
- Carnet de identidad Original y Fotocopia de asociada/o fallecido.
- Si el beneficiario es la Esposa y/o Esposo: Presentar fotocopia de cert. de matrimonio; Si el beneficiario es la hija y/o hijo: Presentar certificado de nacimiento; Si el beneficiario es la madre y/o padre: Presentar el certificado de nacimiento del asociado fallecido. Si el beneficiario es la nieta y/o nieto: Presentar documento que demuestre
- Persona fallecida con antigüedad de asociada/o igual o mayor a 3 años.
- No tener deudas en mora; en su caso el suministro de energía eléctrica o servicio de TV Cable, cortados por deuda.
- Beneficiario que se encuentre imposibilitado de realizar el trámite para el cobro de la cuota de Asistencia Mortuoria, podrá delegar a tercera persona, quien presentará como requisito un poder notarial específico, que faculte el realizar el trámite administrativo para el cobro de este
- En caso de que el beneficiario no pueda cumplir con alguno de los requisitos mencionados, deberá presentar una Declaración Jurada.

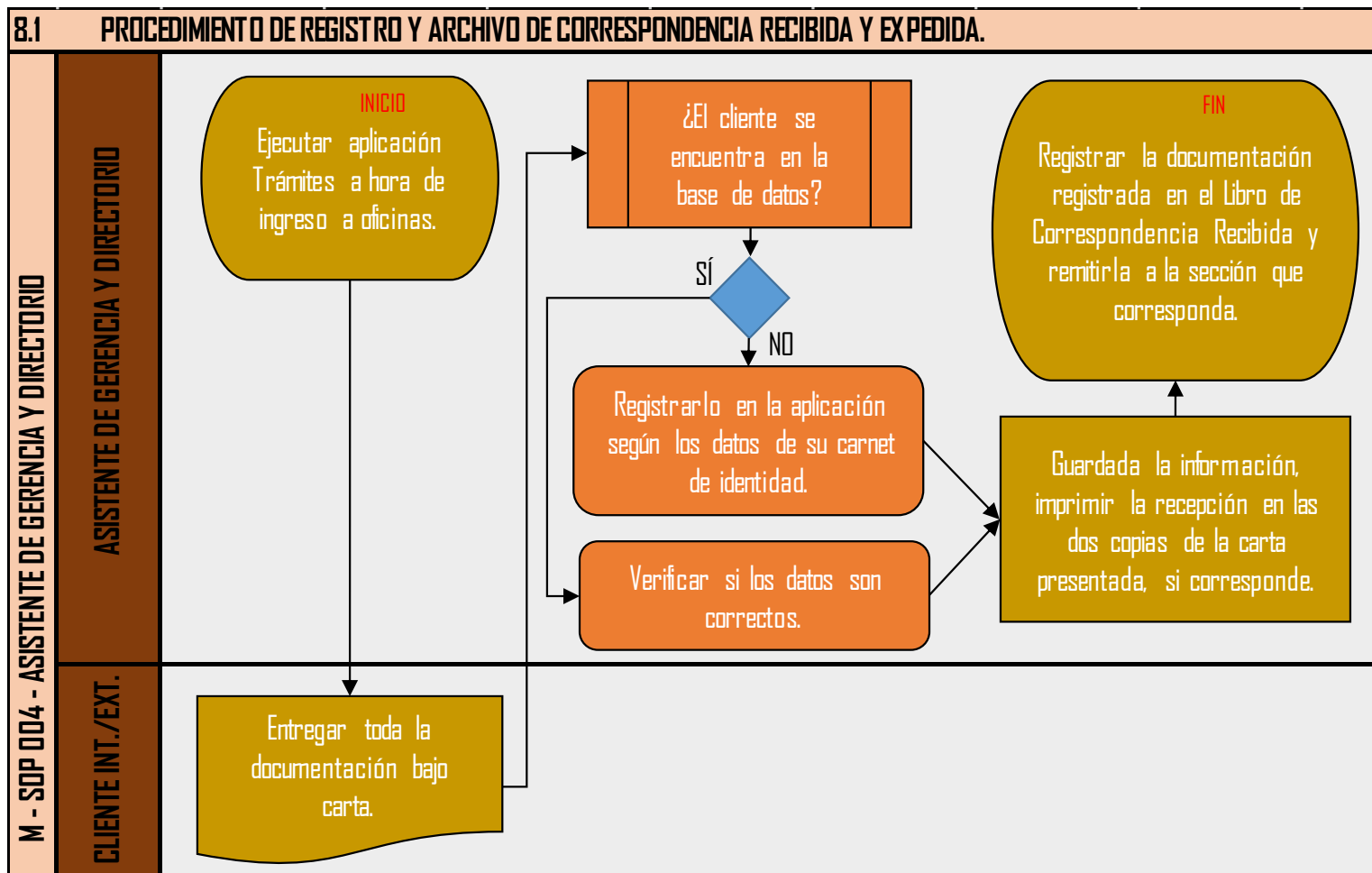
ANEXO 12. FORMULARIO PCM/001.

		REGISTRO NAL. N° 326. PERSONERIA JURÍDICA N° 349 NIT: 1011247020	
FORMULARIO DE PAGO CUOTA MORTUORIA			
Hoja de Ruta N° PCM-000/0000.		Fecha de Elaboración: 00/00/0000.	
Socio Fallecido:		C.I:	
Beneficia a:		C.I:	
Dirección:		Teléfono:	
N° de Socio:		Parentesco:	
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA			
Nota de Solicitud de Trámite		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Fotocopia Cédula de Identidad Vigente		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Fotocopia de Certificado de Defunción		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Fotocopia de Certificado de Matrimonio y/o Nacimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Certificado o Certificación de Socio		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Fotocopia Última factura Energía Eléctrica a su Nombre		<input checked="" type="checkbox"/>	:
Otros		<input checked="" type="checkbox"/>	:
1. VERIFICACIÓN FINANCIERA:			
_ Sistema de Contabilidad:			
_ Sistema de Facturación:			
AUXILIAR CONTABLE		CONTADOR GENERAL	
2. COMENTARIOS GERENCIA GENERAL:			
AUXILIAR CONTABLE		CONTADOR GENERAL	
GERENCIA GENERAL			

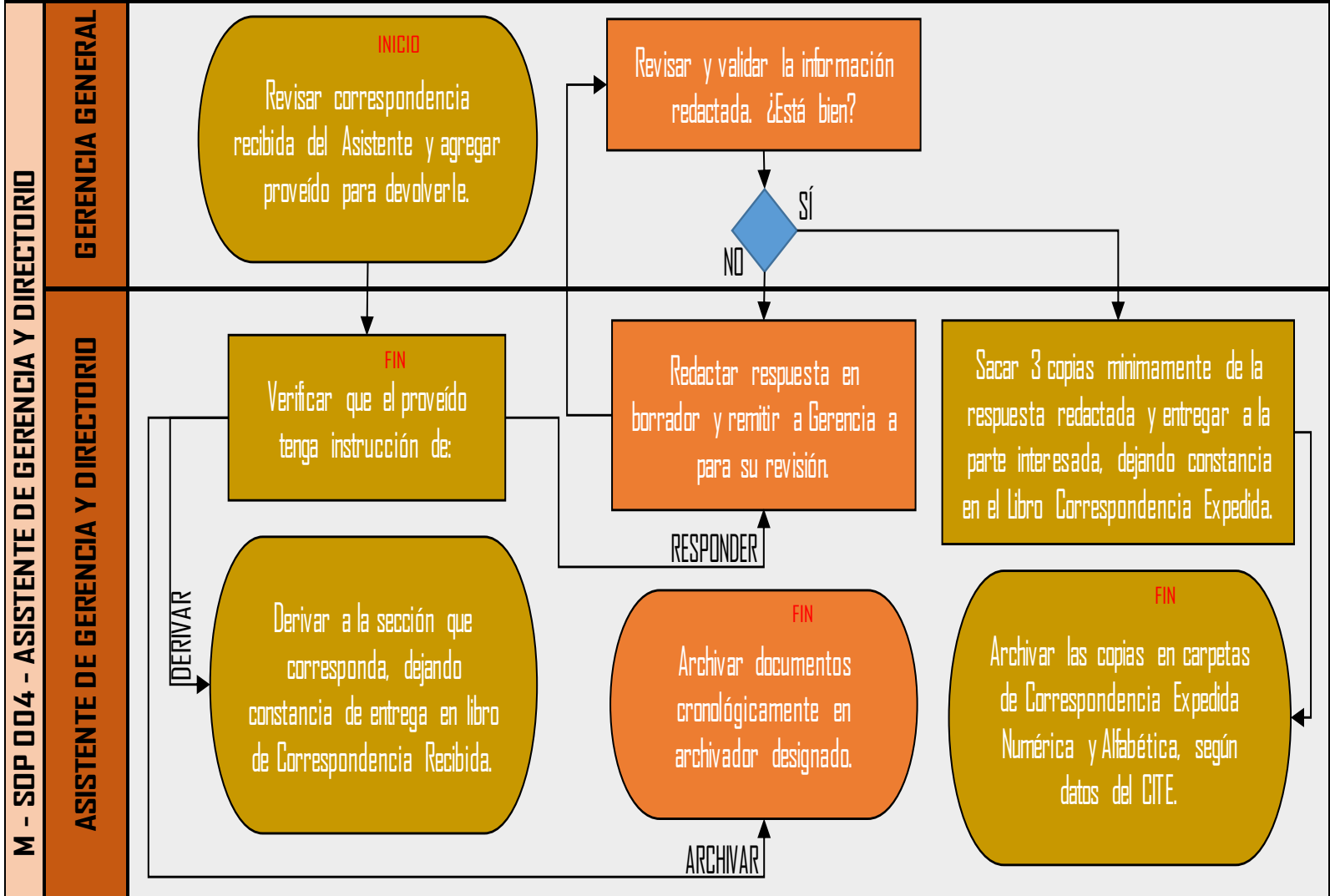
ANEXO 13. FORMULARIO PCM/002, EMITIDO DE SISTEMA DE FACTURACIÓN.

	<p style="text-align: right;">NRO _____</p> <p style="text-align: right;">FECHA _____</p> <p style="text-align: right;">Form PCM/002</p>				
FORMULARIO PAGO CUOTA MORTUORIA					
Datos Solicitante					
Cedula de identidad: _____ Nombre completo: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Teléfono o Celular: _____ Dirección: _____ Correo: _____ Referencia/Celular: _____ Parentesco: _____					
Datos Socio Fallecido					
Socio Nro: _____ Cedula de identidad: _____ Nombre Completo: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Fecha de fallecimiento: _____ Cantidad de certificados: _____ Fecha de afiliación: _____ Antigüedad (años): _____					
Fotocopia Documentación Adjunta:					
<input type="checkbox"/> Certificado defunción <input type="checkbox"/> Cedula de Identidad Socio <input type="checkbox"/> Cedula de Identidad Beneficiario <input type="checkbox"/> Certificado de Socio <input type="checkbox"/> Poder notarial Nro: _____	<input type="checkbox"/> Certificación de Socio <input type="checkbox"/> Declaratoria de heredero <input type="checkbox"/> Nota Solicitud <input type="checkbox"/> Autorización escrita beneficiarios <input type="checkbox"/> Otros: _____				
Pago Cuota Mortuoria					
Importe Bs: _____ Fecha de Pago: _____					
Prescripción					
Fecha: _____					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">Secretaria</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Gerencia Gral</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Aux. Contable</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Beneficiario</td> </tr> </table>		Secretaria	Gerencia Gral	Aux. Contable	Beneficiario
Secretaria	Gerencia Gral	Aux. Contable	Beneficiario		

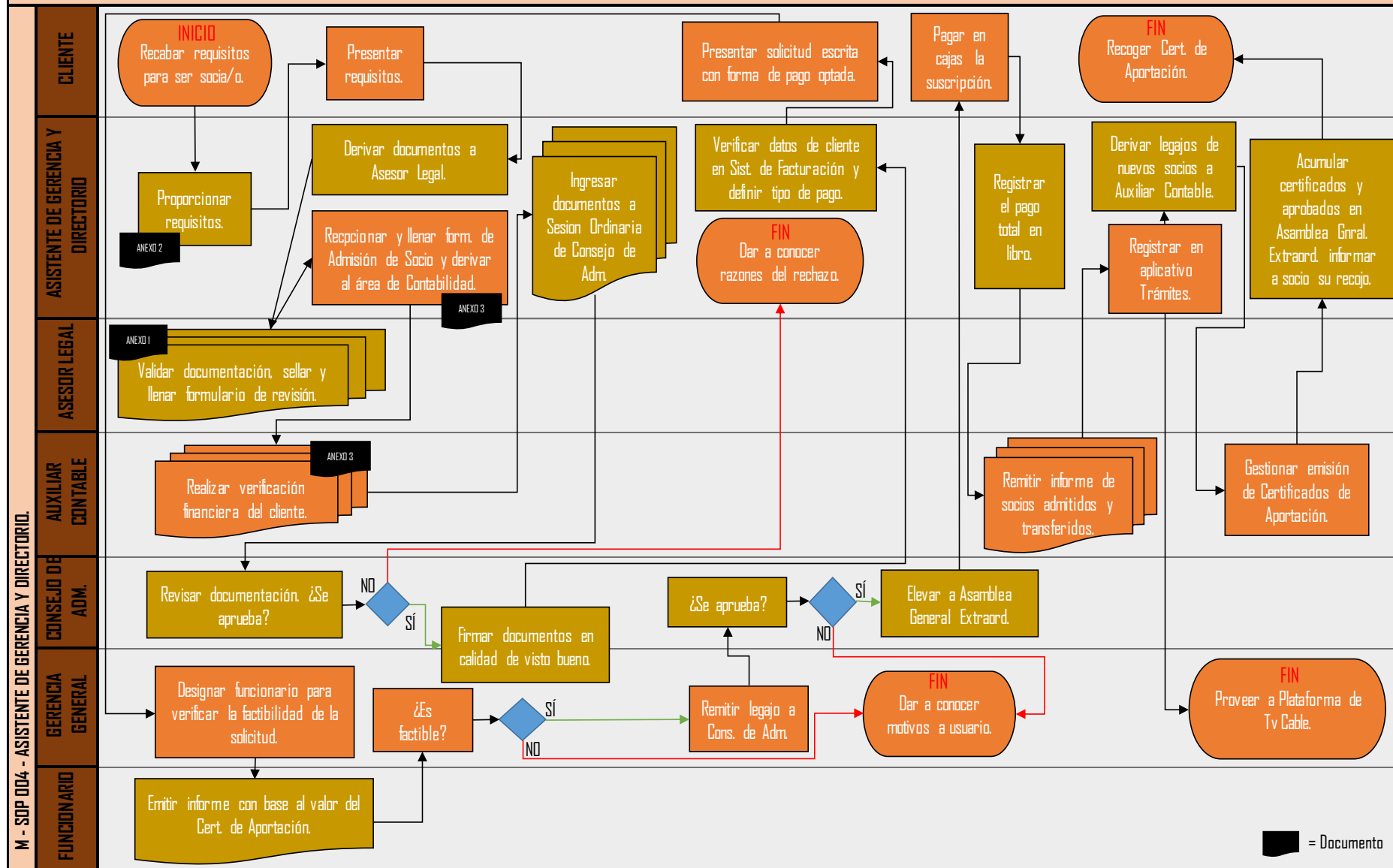
10. DIAGRAMA DE FLUJO



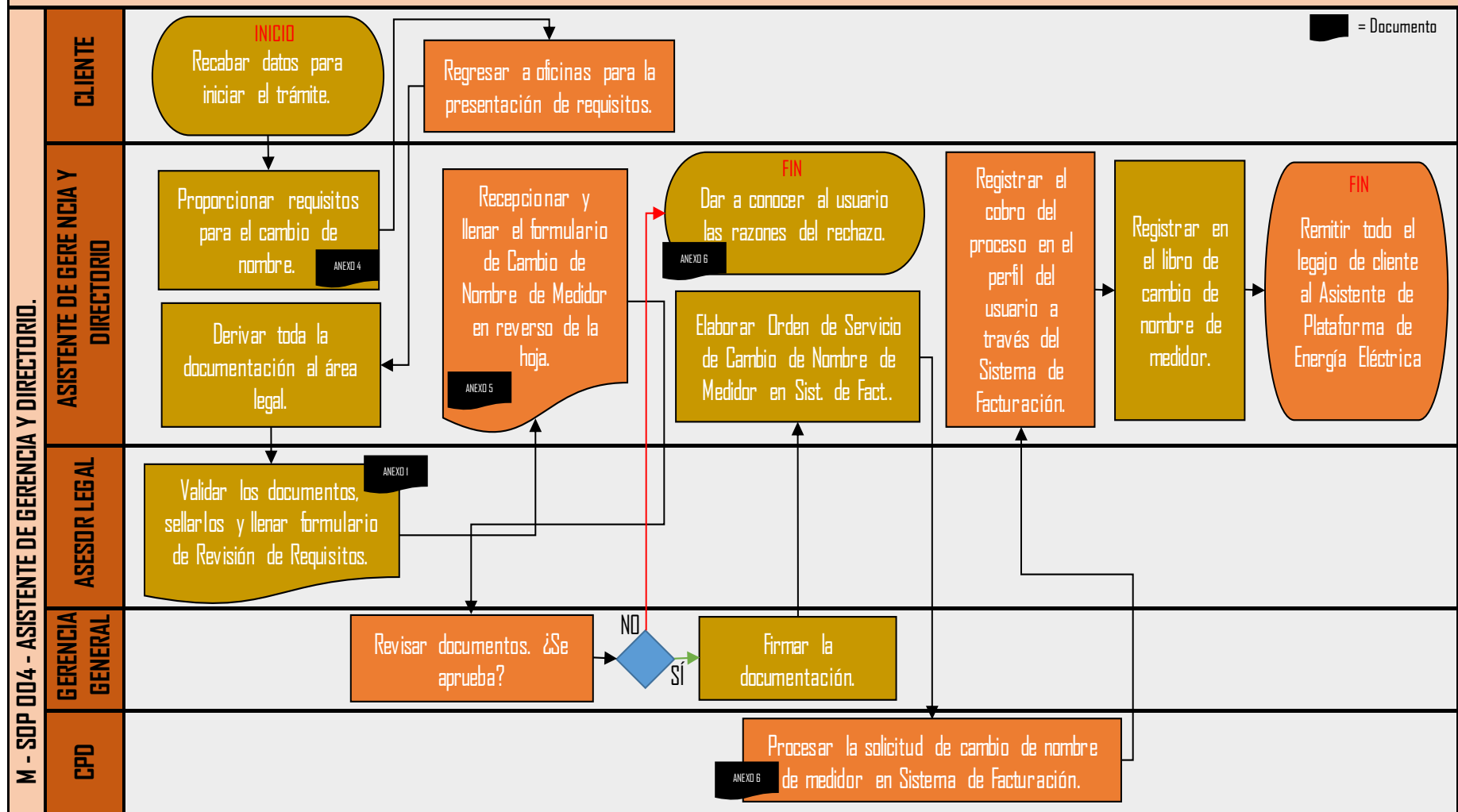
8.2 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA.



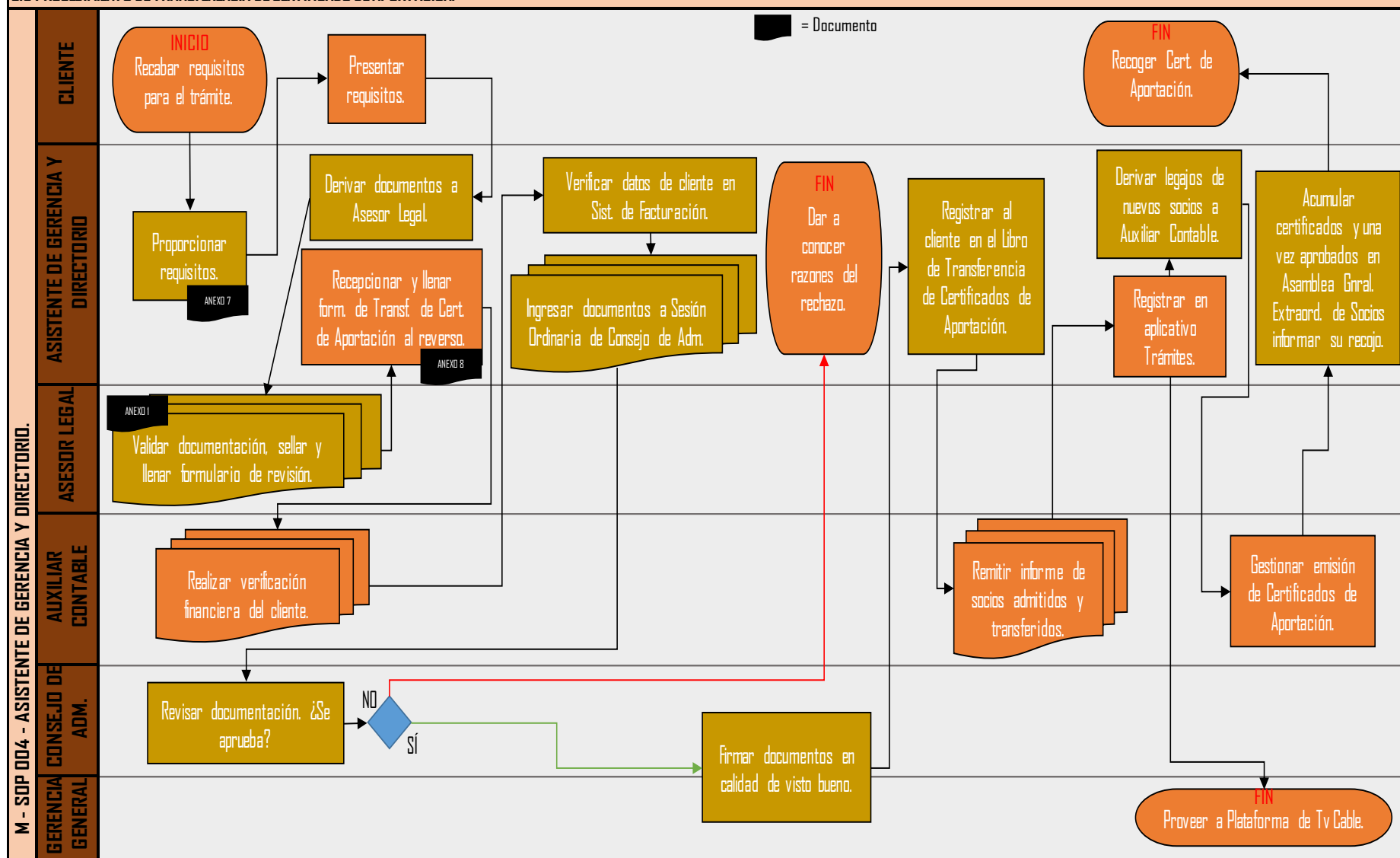
8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS ASOCIADOS EN EL LIBRO Y SISTEMA DE FACTURACIÓN.

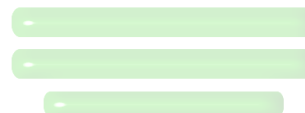
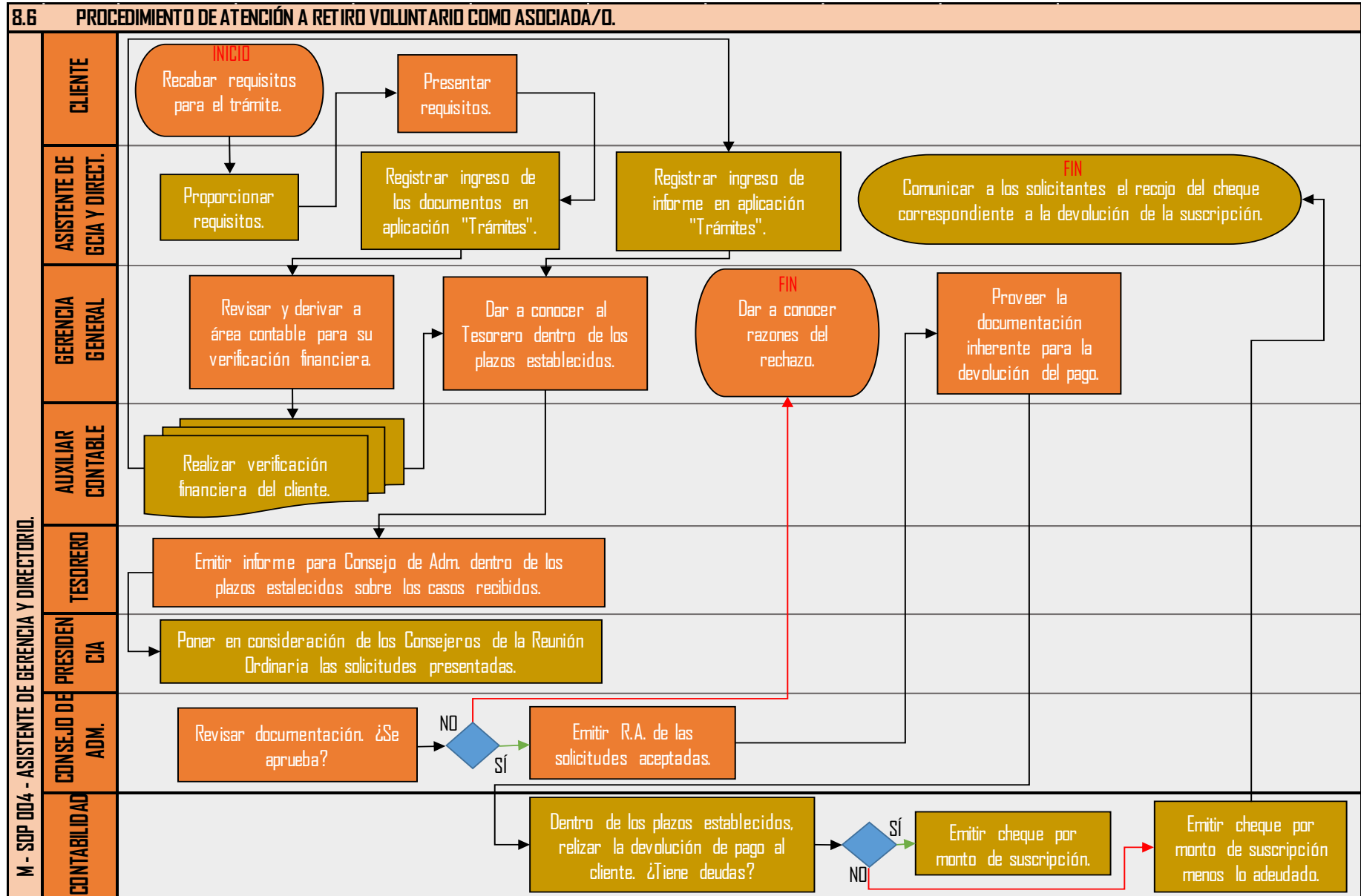


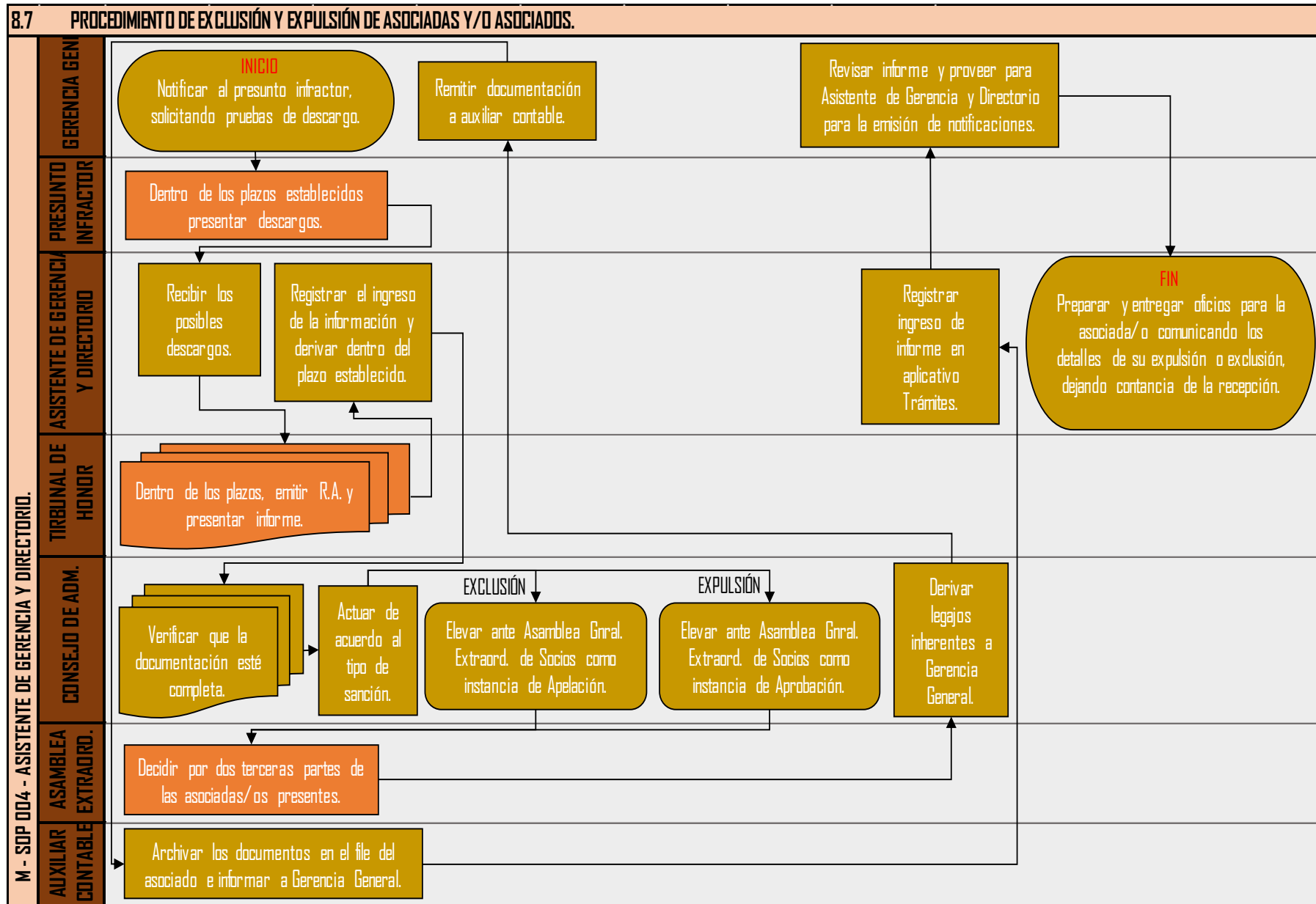
8.4 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR.

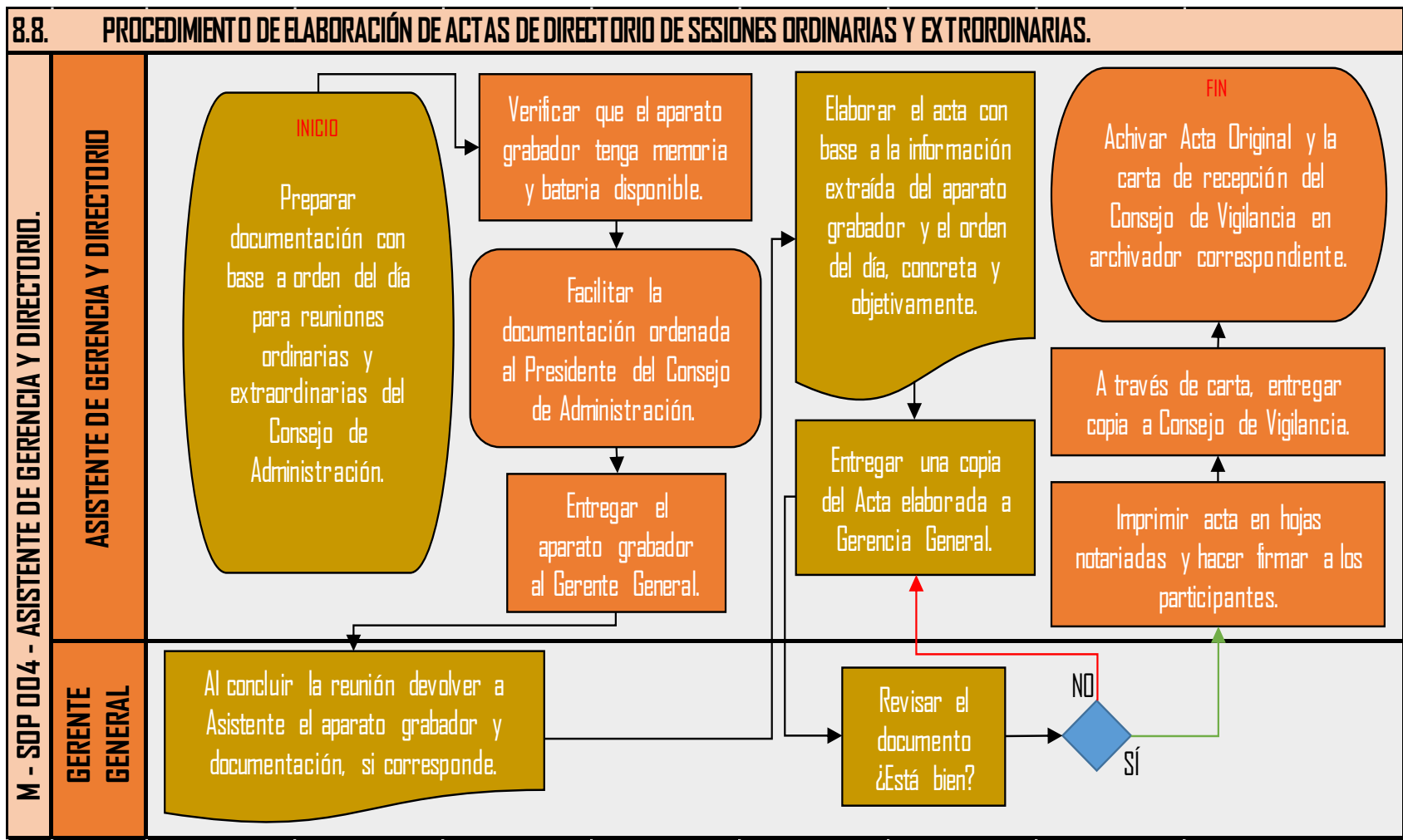


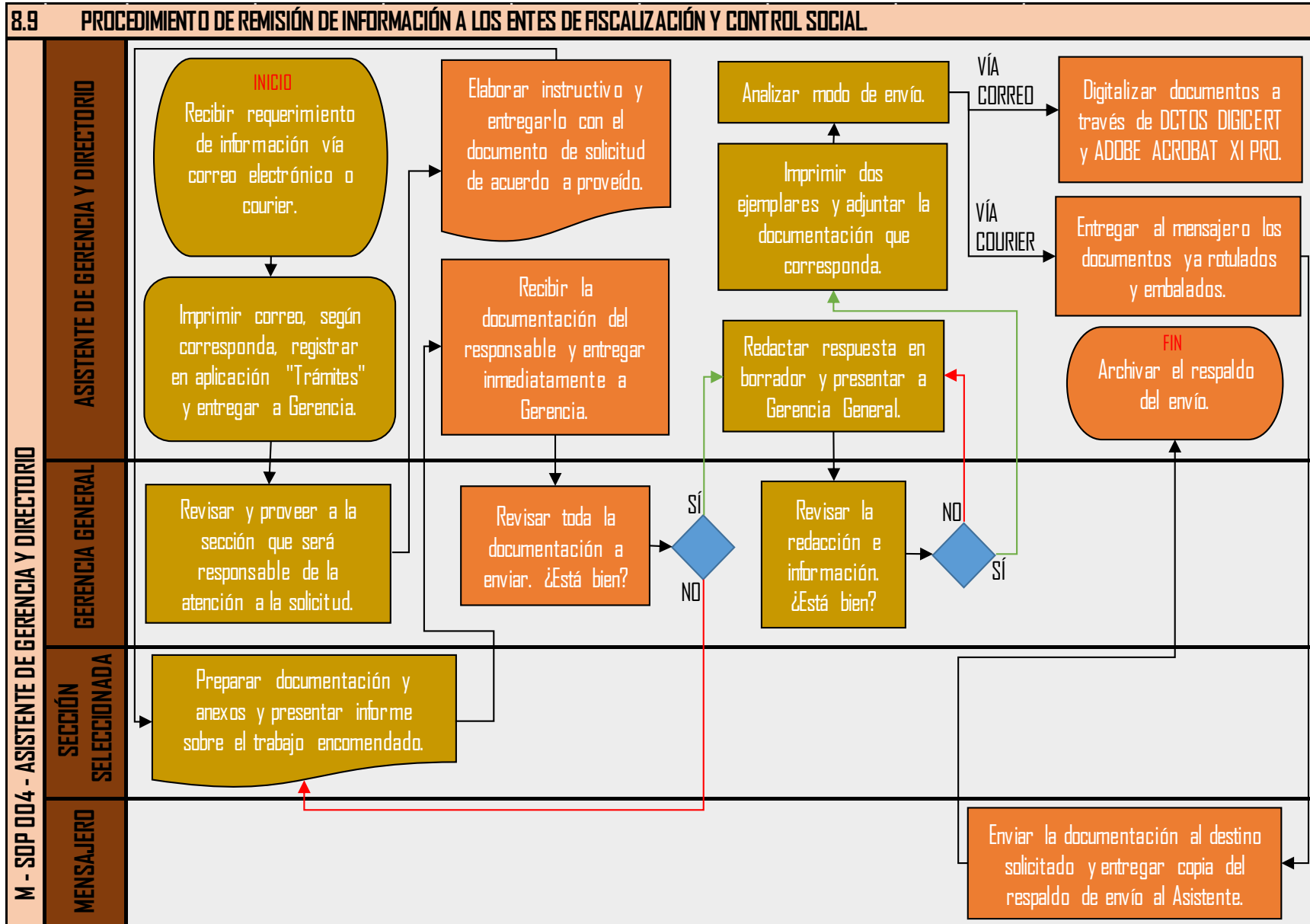
8.5 PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN.

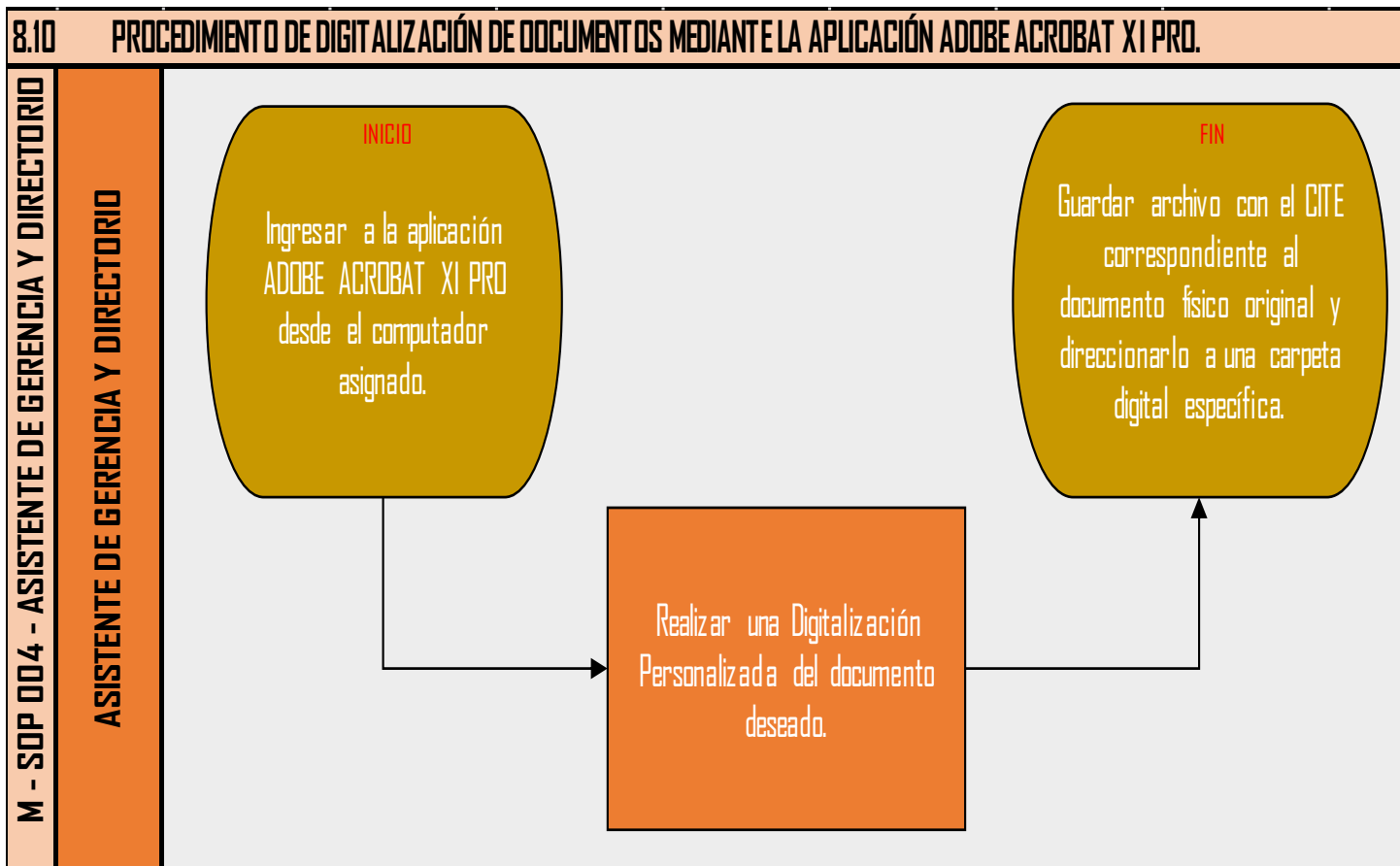


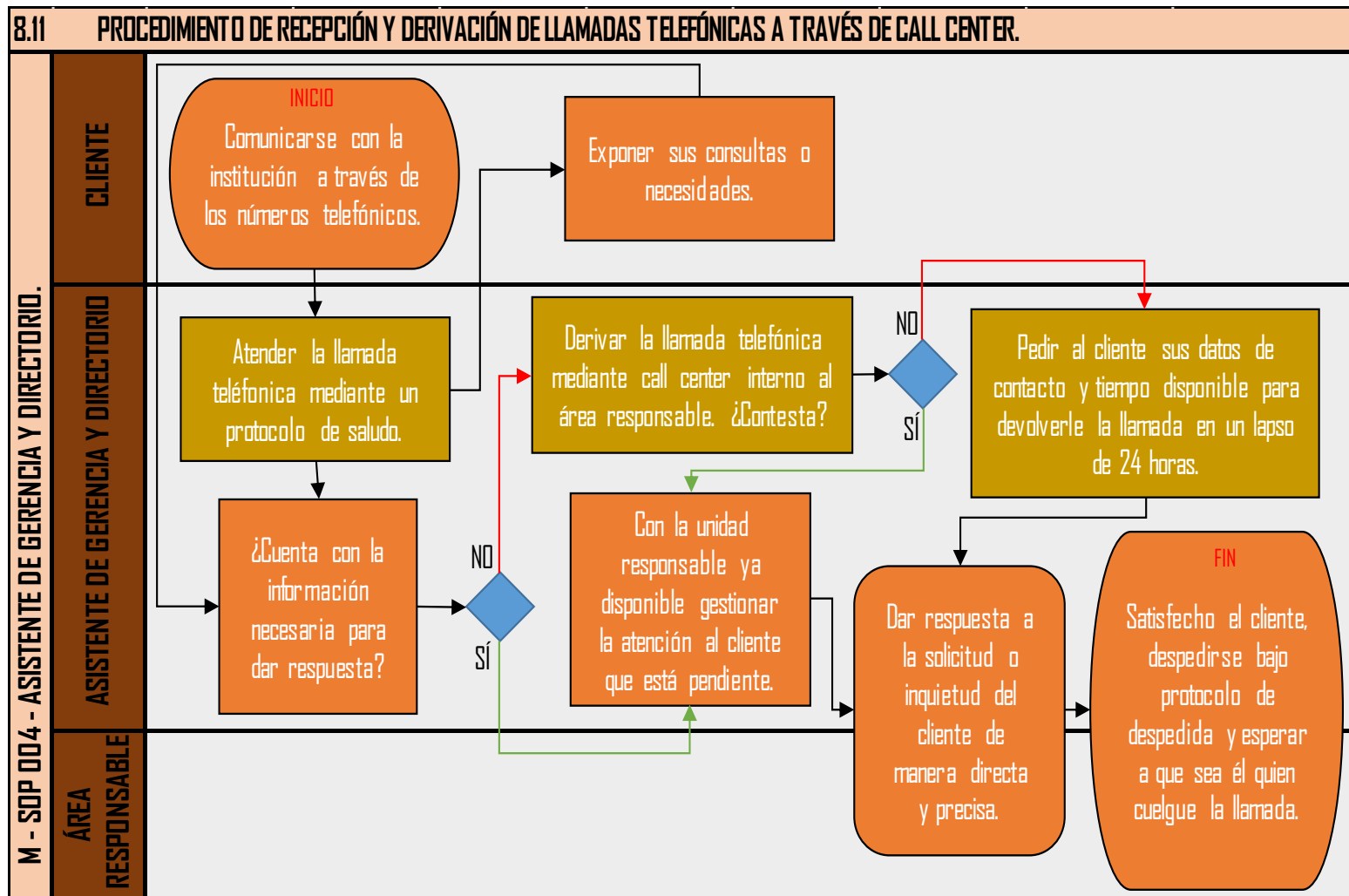








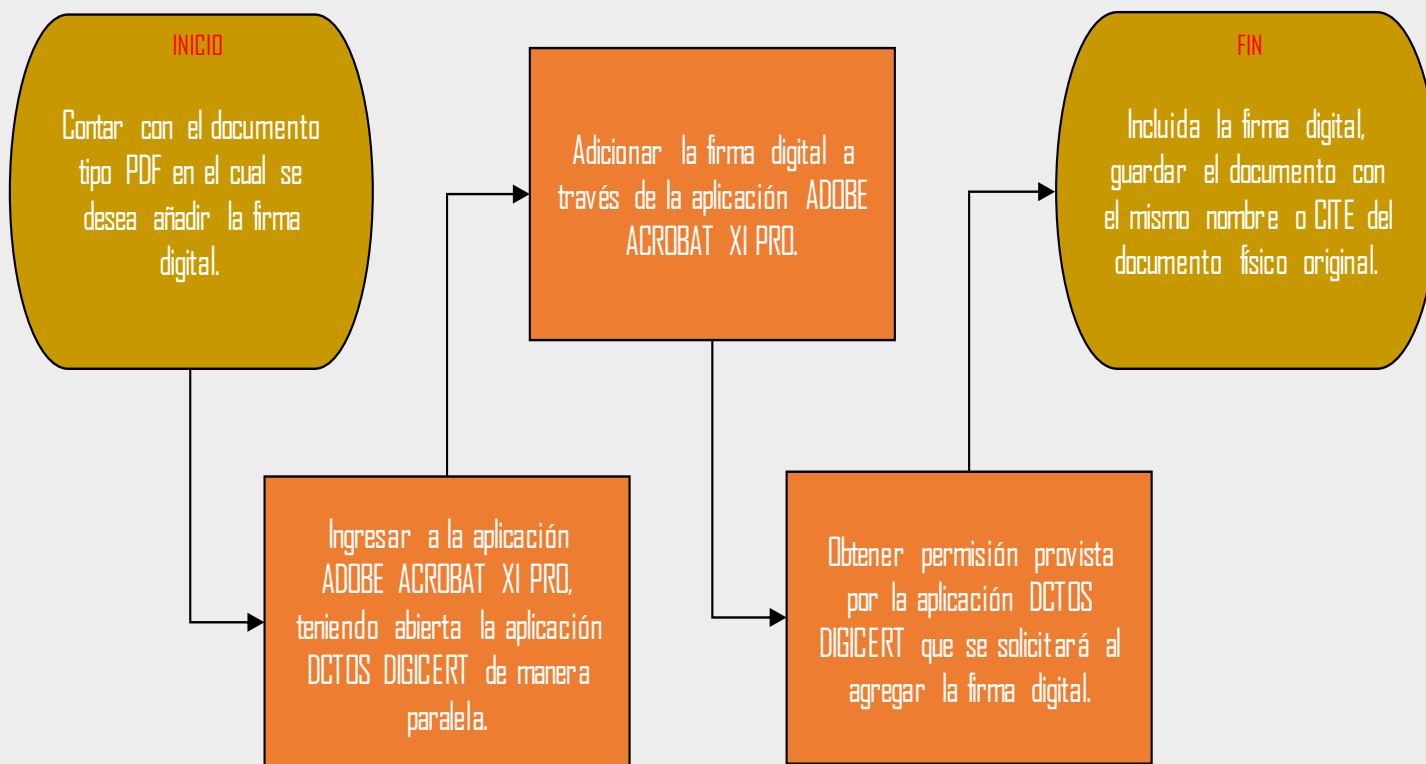




8.12 PROCEDIMIENTO DE ADICIÓN DE FIRMA DIGITAL A DOCUMENTACIÓN PDF, MEDIANTE VALIDACIÓN DE LA APLICACIÓN DCTOS DIGICERT.

M - SOP 004 - ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO

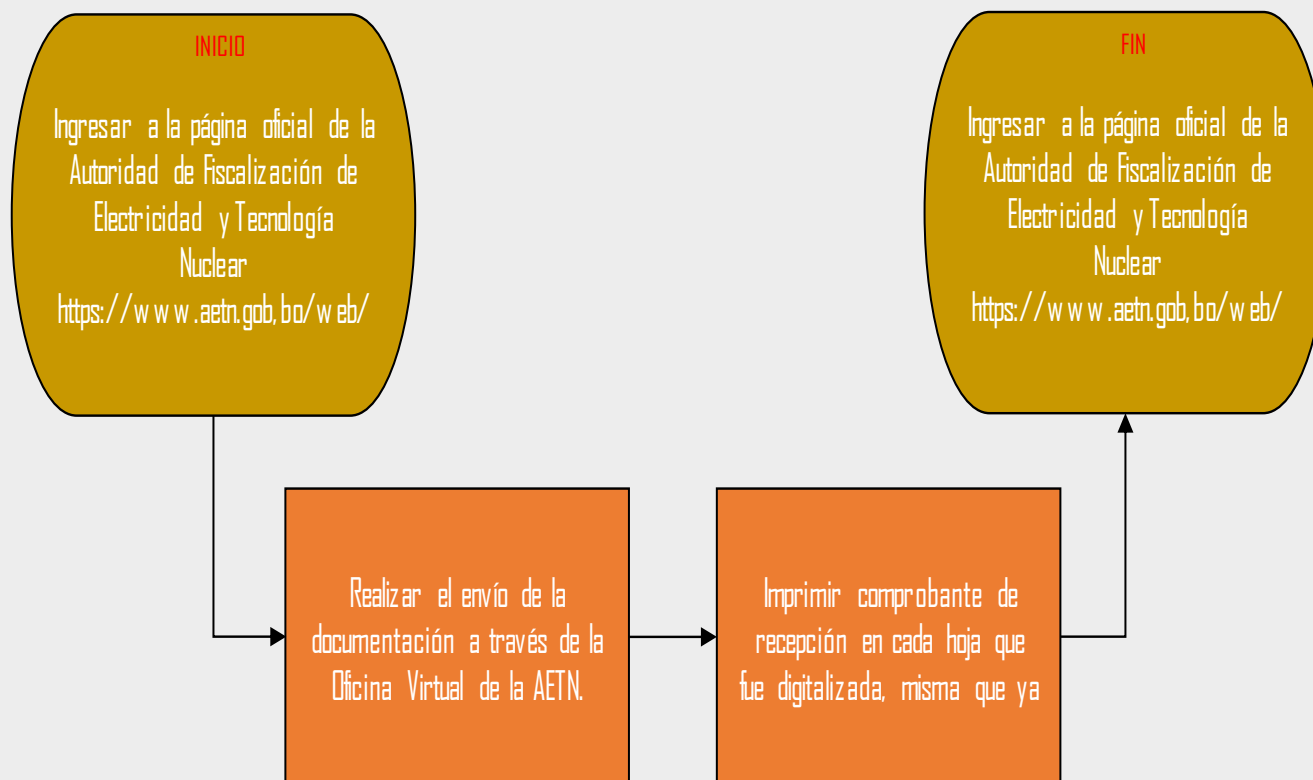
ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO

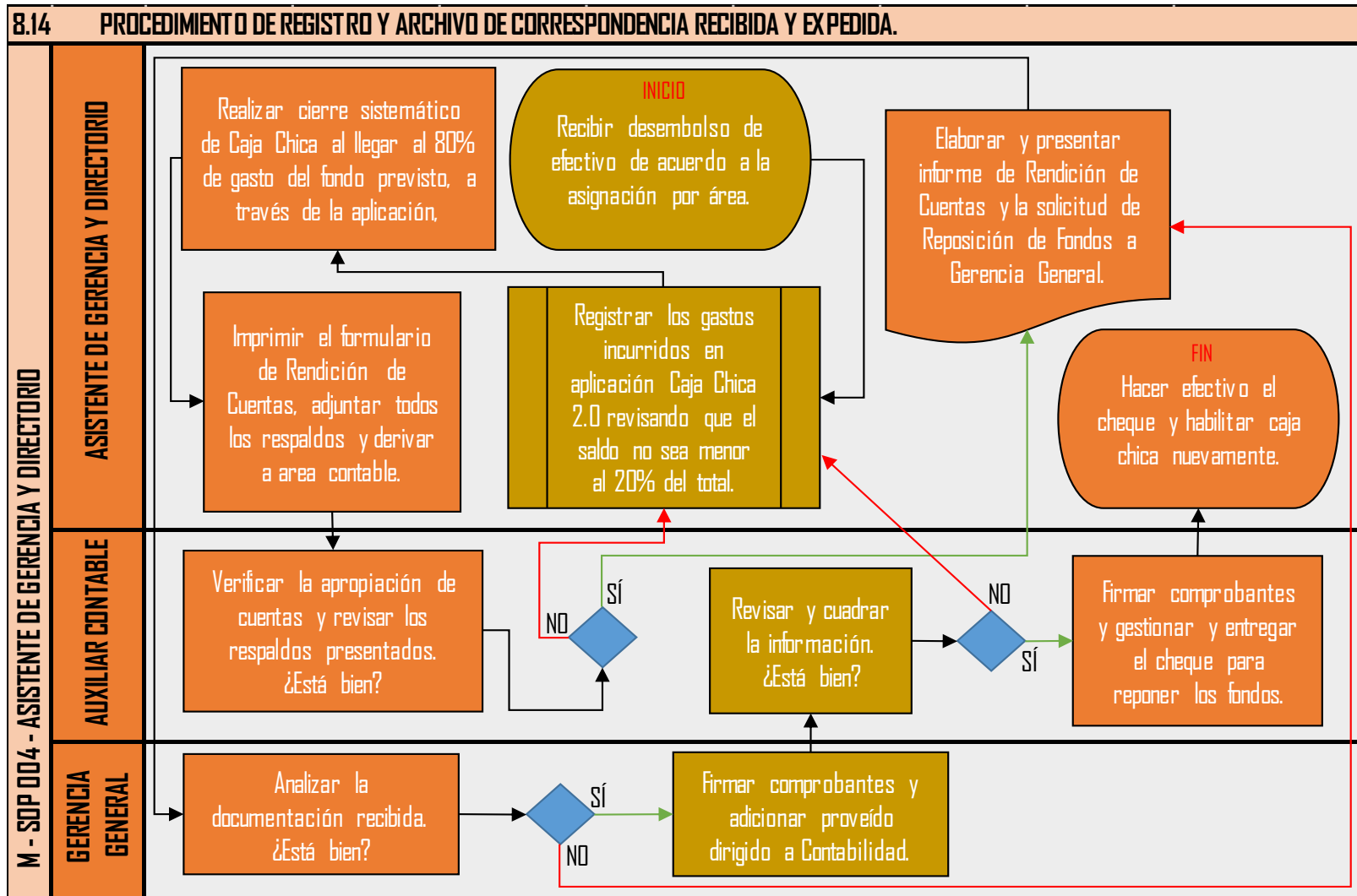


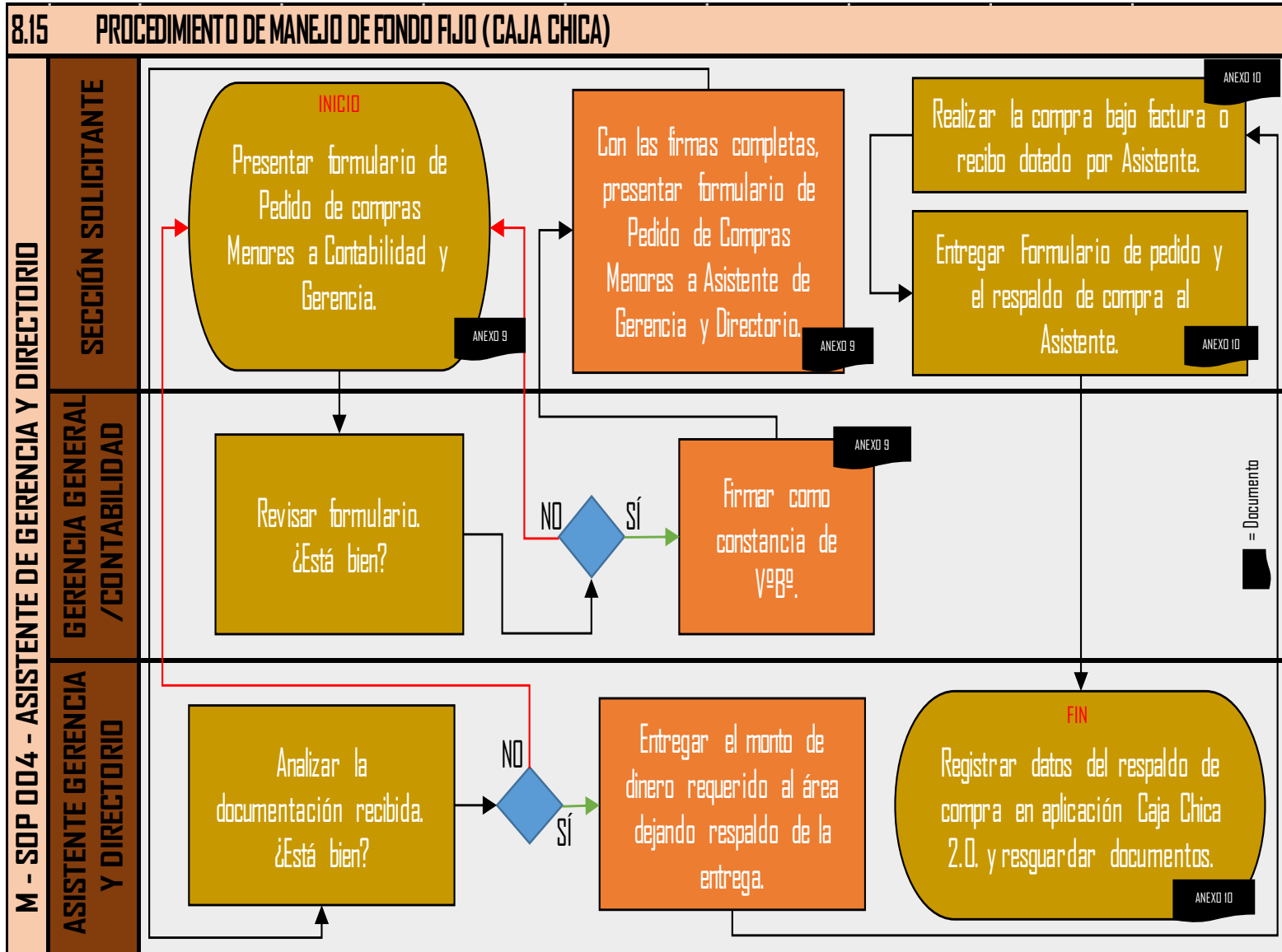
8.13 PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA A LA AETN.

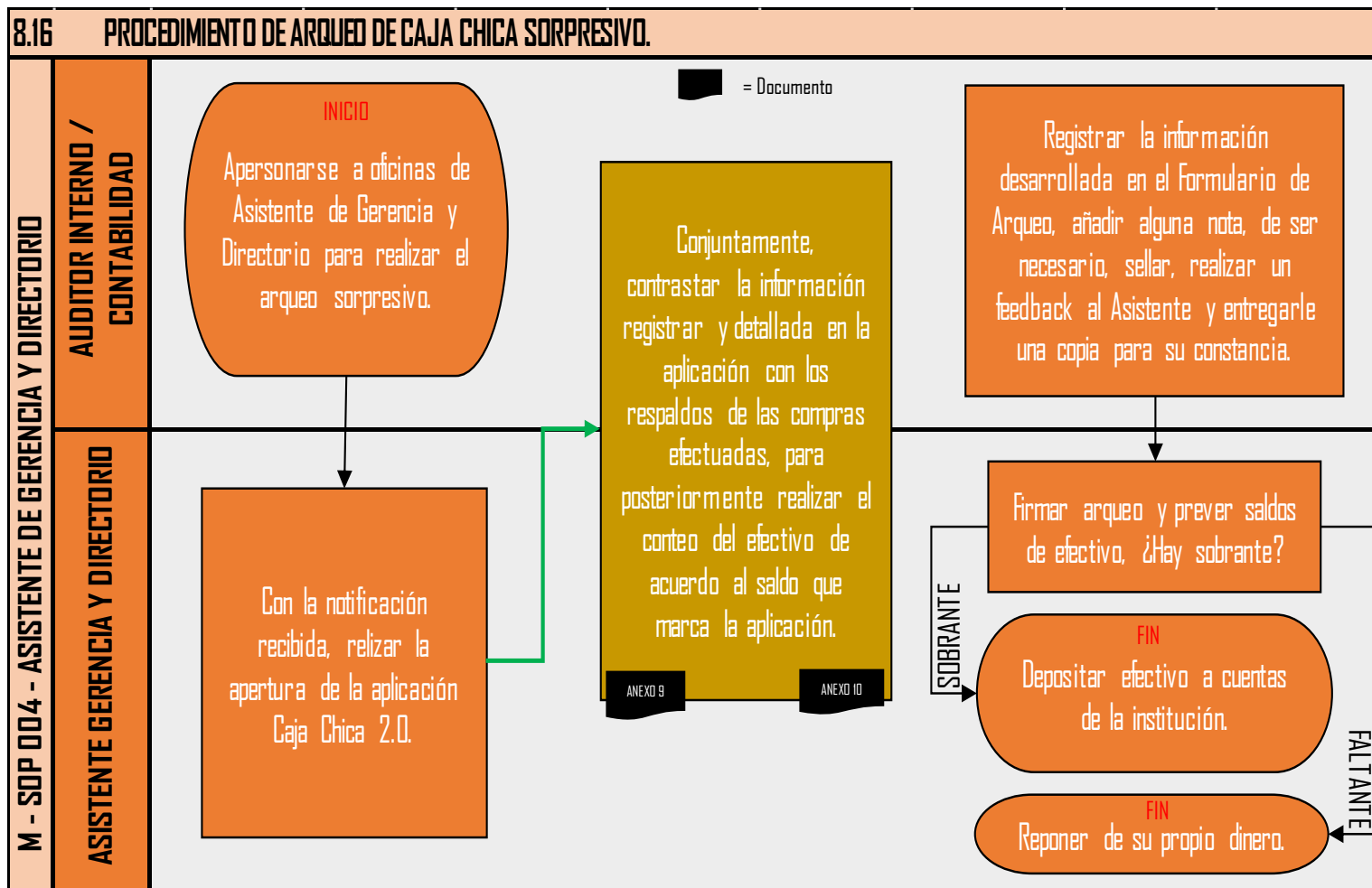
M - SOP 004 - ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO

ASISTENTE DE GERENCIA Y DIRECTORIO









8.17 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO DE CUOTA DE ASISTENCIA MORTUORIA.

