



COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Manual de Procedimientos para Plataforma de Tv Cable

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.		ELABORADO POR: Enc. Adm. De Tv Cable
REVISADO POR: Gerencia General Resp. de Recursos Humanos	APROBADO POR: Consejo de Administración	Resolución Administrativa N°: C.A. N° 53 /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	4
8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN A LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.....	4
8.2 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIONES.....	7
8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TRASLADO DE SERVICIO DE TV CABLR POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.....	8
8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CORTE DE SERIVICO DE TV CBALE POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS	9
8.5 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SUSPENSION DEL SERVICIO DE TV CABLE POR PARTE DE LOS SOCIOS Y /O USUARIOS	10
8.6 PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE AVISOS Y COMUNICADOS.	10
8.7 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CONTRATOS DE SPOT PUBLICITARIO.	12
8.8 PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN Y EMISIÓN DE LA LISTA DE DEUDORES MOROSOS DEL SERVICIO DE TV CABLE.....	13
8.9 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES PARA EL PAGO DE SEÑALES DE TV CABLE A LOS PROVEEDORES.....	14
8.10 PROCEDIMIENTO DE PAGO APORTIS PRONTIS SEMESTRAL A LA ATT	16
8.11 PROCEDIMIENTO DE ENVÍO MENSUAL DE TARIFAS DE USUARIOS A LA ATT	17
8.12 PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO DE FONDO FIJO	18
8.13 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FONDO FIJO (CAJA CHICA)	191
8.14 PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA CHICA SORPRESIVO	212
9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS	222

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLATAFORMA DE TV CABLE

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores de Plataforma de Tv Cable, denominado en adelante como PTV.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria en todas las Sucursales y Agencias 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. Ley 1178, Activos Fijos.
- c. Ley 164, de 8 de agosto de 2011.

4. RESPONSABILIDADES

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

4.1 SUPERVISION

El área de Recursos Humanos es responsable del seguimiento de la correcta y oportuna ejecución de las siguientes actividades en todas las agencias, 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. en todas las agencias, quedando estrictamente restringida su utilización a nivel interno.

6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

- Reglamento de Interno de la Institución.
- Política de interna de la Institución.

7. DEFINICIONES

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.

Calidad: Es hacer las cosas correctamente, con los mejores medios y a través de la práctica de la excelencia y la mejora continua. Los objetivos de la calidad son la satisfacción de las necesidades del consumidor y la conformidad con las especificaciones del diseño. El control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones de la empresa.

Calidez: Se concentra en el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende: un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, garantizando así la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

Cotización de Materiales: Listado emitido del sistema por el APE o APT que describe de manera detallada los materiales, cantidades y precios parciales más costo total del requerimiento realizado por el técnico a través del Detalle de Materiales.

Efectivizar: Alcanzar un objetivo o propósito, produciendo el efecto esperado.

Eficiencia: Significa lograr que la productividad sea favorable o que se consiga el máximo resultado con un mínimo de insumos o de recursos. Es decir, lograr unos resultados

predefinidos usando el mínimo necesario de recursos para ello. La eficiencia es, por tanto, medible.

Estados Financieros Auditados: Aquellos que han sido sometidos a un proceso de revisión y verificación de la información de acuerdo con las normas de auditoría.

Fondo Fijo: Monto permanente y renovable, utilizado generalmente para cubrir gastos menores y urgentes denominados caja chica.

Orden de Conexión: Formulario emitido del sistema por PTV que permite al técnico del área hacer la habilitación del servicio, según corresponda.

Orden de Entrega de Materiales: Documento emitido del sistema por el área de Cajas una vez cancelado el costo total de la cotización de materiales por el cliente.

Orden de Inspección Técnica para Tv Cable: Documento emitido del sistema por el PTV que permite al técnico del área hacer la medición y requisición de materiales de tv cable.

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.

Relación con el cliente: La relación con el cliente es el desarrollo de una conexión continua entre la empresa y sus clientes. Son las formas en que una compañía se comunica y trata con sus clientes existentes. La relación involucra las comunicaciones de mercadeo, el soporte de ventas, la asistencia técnica y el servicio al cliente.

Satisfacción: Es el grado de felicidad demostrado por un cliente a respecto de un producto o servicio. De un lado, están las expectativas, que son anteriores a la adquisición, pero el momento posterior es el que va a poner de relieve cuán satisfecho quedó el consumidor.

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

Viabilidad: Análisis que tiene por finalidad conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito. Por tanto, ofrece información sobre si se puede o no llevar a cabo. Así, si es viable, significa que tiene muchas posibilidades de salir adelante.

8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

Se define los siguientes pasos básicos para iniciar, preservar e incrementar, según corresponda, la relación con los clientes:

- a) Protocolo de saludo.
- b) Atender la solicitud o necesidad del cliente brindando toda la información requerida, de manera clara y concisa, sobre:
 - Tarifario del servicio de Tv Cable, según la categoría.
 - Requisitos para Conexión de Tv Cable (Particular, Socio, Inquilino, Comercial).
 - Requisitos para traslados de Tv Cable.
 - Proporcionar el número telefónico del técnico de turno (en caso de ser requerido).
 - Otros, según la necesidad del cliente.
- c) Protocolo de despedida.

8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN A LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.

El procedimiento tiene como objetivo registrar los datos personales de los clientes nuevos en el sistema, para tener una base de datos unificada, organizada, donde esta información, al ser compartida con los miembros de la organización, pueda realizarse de manera eficiente, facilitando la toma de decisiones y la optimización del trabajo en la institución contribuyendo a brindar un buen servicio.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Recabo de datos, registros y actualizaciones de la base de datos.

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

1	Socio/Usuario	Entregar al APT toda la documentación solicitada para la conexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
2	Plataforma Tv Cable	<p>Recepcionar y verificar que la documentación presentada por el cliente sea la correcta y esté completa:</p> <p>No cumple: Orientar al cliente para la obtención de los mismos o direccionarlo al área de Asesoría Legal. Regresa al punto 1.</p> <p>Sí cumple: Validar los requisitos y proceder con el registro del cliente en la base de datos de acuerdo a su carnet de identidad en caso de ser nuevo, o se debe actualizar los datos en caso de ser necesario. Procede con el paso 3.</p>	Requisitos.
3	Plataforma Tv Cable	Imprimir la Orden de Inspección Técnica en dos ejemplares (ya sea para Nueva Instalación, Derivados) y remitir al técnico de Tv Cable la misma, adjuntando la documentación presentada por el cliente.	Orden de Inspección Técnica.
4	Técnico de Tv Cable	Llenar la Orden de Inspección según visita realizada a la dirección proporcionada para posteriormente entregar toda la documentación nuevamente al usuario.	Orden de Inspección Técnica.
5	Socio/Usuario	Debe redirigirse a oficinas de plataforma con toda la documentación para entregarlo al APT.	-
6	Plataforma de Tv Cable	Realizar el análisis de la documentación presentada:	- Requisitos.

		<p>No es viable: Archivar la Orden de Inspección en la carpeta de instalaciones observadas e informar al cliente las razones por las cuales no se procederá con el trámite.</p> <p>Si es viable: Crear un número de abonado en el sistema para el cliente y proceder al llenado de los datos del usuario/socio en el contrato digital ya preestablecido para posteriormente imprimir dos copias y entregar una al cliente, además de realizar la cotización de materiales según lo solicitado en la Orden de Inspección por el técnico encargado de la visita y entregar el mismo al cliente. Proseguir con el paso 7.</p>	<p>- Orden de Inspección Técnica.</p>
7	Socio/Usuario	<p>Pasar por cajas para que con la cotización emitida, cancele el monto de los materiales y regrese con los formularios a plataforma.</p>	<p>Orden de Entrega de Materiales.</p>
8	Plataforma Tv Cable	<p>Emitir del sistema la Orden de Conexión en una copia y lo adjunta a la Orden de Entrega de Materiales para posteriormente entregar ambos documentos al Técnico de TV Cable y se realice la conexión del servicio en un lapso de tres días hábiles siguientes a la firma del contrato.</p>	<p>- Formulario de Registro de Medidor. - Guía de Registro de Medidor.</p>
9	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	<p>Imprimir, paralelamente, el contrato que se emite del sistema, procediendo a hacer firmar con el Gerente General.</p>	<p>Contrato.</p>
10	Socio/Usuario	<p>Firmar los documentos que correspondan.</p>	<p>-</p>
11	Plataforma Tv Cable	<p>Entregar una copia del contrato y archivar el sobrante junto a la documentación inicialmente presentada por el cliente en el</p>	<p>- Contrato + Requisitos.</p>

		área exclusiva de archivo ordenado cronológicamente.	
FIN PROCEDIMIENTO			

8.2 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIONES

El procedimiento permite llevar a cabo un control óptimo de las órdenes emitidas bajo registro y procesamiento de las mismas.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Registro de órdenes, procesamiento

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Sección Técnica Tv Cable	Devolver las Órdenes de Inspección Técnica al ATP, posterior a la visita realizada.	-
2	Plataforma Tv Cable	Verificar que las órdenes de servicio devueltas se encuentren correctamente llenadas.	Orden de Servicio.
4	Plataforma Tv Cable	Registrar la recepción de estos formularios de manera diaria en el documento Excel: "Control diario de Órdenes" y archivarlos para que a fin de mes se entregue todos estos formularios al área de CPD	-
5	CPD	Procesar de manera mensual los formularios recibidos para posteriormente devolverlos a su lugar de origen.	Órdenes de Servicio.

6	Plataforma Tv Cable	Archivar todas las órdenes de servicio recibidas de CPD en el área destinada a su resguardo.	Órdenes de Servicio.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TRASLADO DE SERVICIO DE TV CABLE POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

Este procedimiento permitirá describir los lineamientos para atender solicitudes de traslado del servicio de tv cable de una dirección a una nueva.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Elaboración de formulario de traslado

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio/Usuario	Se apersona a oficinas de Plataforma de Tv Cable con su solicitud de traslado de servicio.	-
2	Plataforma Tv Cable	Entrega la lista de Requisitos al cliente.	Requisitos.
3	Socio/Usuario	Hacer la entrega de toda la documentación.	-
4	Plataforma Tv Cable	Llenar el formulario Traslado de Servicio y hace firmar al cliente para realizar la posterior entrega a la sección técnica del área.	Orden de Corte de Servicio
FIN PROCEDIMIENTO			

8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CORTE DE SERIVICO DE TV CABLE POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

El procedimiento permite describir los lineamientos para realizar el corte permanente del servicio de tv cable ante solicitud del socio y/o usuario.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Emisión de orden de servicio.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio/Usuario	Se apersona a oficinas de Plataforma de Tv Cable con su solicitud de corte de servicio.	-
2	Plataforma Tv Cable	Explicar al cliente las condiciones del corte y los tiempos establecidos para solicitar reconexiones.	-
3	Socio/Usuario	Confirma su solicitud con base a las aclaraciones recibidas.	-
4	Plataforma Tv Cable	Procesa y emite del Sistema la Orden de Corte de Servicio y hace firmar al cliente para realizar la posterior entrega a la sección técnica del área.	Orden de Corte de Servicio
FIN PROCEDIMIENTO			

8.5 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE TV CABLE POR PARTE DE LOS SOCIOS Y /O USUARIOS

El procedimiento permite describir los lineamientos para realizar la suspensión temporal del servicio de tv cable ante solicitud del socio y/o usuario.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Emisión de orden de suspensión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio/Usuario	Se apersona a oficinas de Plataforma de Tv Cable con su solicitud de suspensión del servicio.	-
2	Plataforma Tv Cable	Procesa y emite del Sistema la Orden de Suspensión del Servicio y hace firmar al cliente para realizar la posterior entrega a la sección técnica del área.	- Orden de Suspensión.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.6 PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE AVISOS Y COMUNICADOS.

Este procedimiento se desarrolla de manera conjunta con el área de Coopevisión, para cubrir las necesidades de los socios y/o usuarios en cuanto a lecturas de avisos, requerimientos y otros que se desee que sean escuchados por los telespectadores de la señal del canal.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Recepción de solicitudes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma Tv Cable	Identificar el tipo de comunicado que requiere cliente con base a la solicitud de lecturas en tv cable (Invitación necrológica, Aviso religioso, Requerimiento de trabajo, Salutación u otros avisos)	-
2	Plataforma Tv Cable	Informar sobre las características y costo del servicio.	- Tipo de comunicado. Tarifario (C.A. N° 01/2017)
3	Plataforma Tv Cable	Solicitar el aviso al cliente: Si cuenta: Verificar que el aviso propuesto por el cliente esté bien redactado. No cuenta: De acuerdo a su requerimiento mostrar plantillas preestablecidas y escoger el que mejor se adecúe a la solicitud.	Aviso.
4	Plataforma Tv Cable	Preguntar el número de lecturas que solicita, coordinando con el cliente los horarios en los que se pasará el aviso.	-
5	Socio/Usuario	Pasar a cajas para la cancelación del servicio, para posteriormente regresar a plataforma con la factura dotada.	-
6	Plataforma Tv Cable	Sellar el aviso, confirmando el número de pases de acuerdo con la cancelación de la factura.	Aviso + Factura.
7	Plataforma Tv Cable	Entregar el aviso al operador del canal.	Aviso.

FIN PROCEDIMIENTO

8.7 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CONTRATOS DE SPOT PUBLICITARIO.

Este procedimiento se desarrolla de manera conjunta con el área de Coopevisión, para cubrir las necesidades de los socios y/o usuarios en cuanto a transmisión de spots publicitarios que se desee que sean captados por los telespectadores de la señal del canal.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Verificación de spot publicitario, elaboración de contrato

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma Tv Cable	Identificar la necesidad del cliente e informar sobre las tarifas y condiciones que debe cumplir el spot.	Tarifario (C.A. N° 01/2017)
2	Plataforma Tv Cable	Recepcionar el Spot y analizar junto con el cliente el tiempo, audio, visibilidad y otras características del mismo.	Spot Publicitario.
3	Plataforma Tv Cable	Coordinar con el área de Asesoría Legal la elaboración del contrato.	-
4	Asesoría Legal	Elaborar contrato de spot publicitario y remitirlo a Gerencia General.	Contrato Spot Publicitario.
5	Gerencia General	Analizar y validar la información del contrato, para posteriormente remitirlo nuevamente al Asesor Legal.	-

6	Asesoría Legal	Imprimir el contrato en dos ejemplares, hacer firmar con el cliente y devolver los ejemplares a Gerencia General.	-
7	Gerente General	Firmar contrato y remitir nuevamente al Asesor Legal.	Contrato Spot Publicitario.
8	Asesoría Legal	Custodiar un ejemplar del contrato original firmado y pasar una copia al APT.	Contrato Spot Publicitario.
9	Plataforma Tv Cable	Recibir una ejemplar del contrato, emitir una copia para realizar el control de pagos y remitir el original al cliente.	Contrato Spot Publicitario.
10	Plataforma Tv Cable	Archivar la copia del contrato en el lugar asignado.	Contrato Spot Publicitario.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.8 PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN Y EMISIÓN DE LA LISTA DE DEUDORES MOROSOS DEL SERVICIO DE TV CABLE

El presente procedimiento permitirá llevar un control de aquellos clientes que incumplieron el pago por el servicio de tv por encima de los meses estipulados, en tal sentido, facilitará elaborar la lista de cortes para ser atendido por el sector técnico de la institución.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Análisis de la base de datos, emisión de lista de corte

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma Tv Cable	Ingresa al sistema de facturación y emitir la "Lista de Cortes".	-
2	Plataforma Tv Cable	Llenar en el sistema los datos que se solicita.	-
3	Plataforma Tv Cable	Crear, imprimir y entregar la lista de corte al técnico encargado.	Lista de Corte.
4	Sección Técnica Tv Cable	Ejecutar trabajo (Corte del servicio) para que, concluido el trabajo, pueda devolver lista de corte al Asistente Plataforma Tv-Cable.	Lista de Corte.
5	Plataforma Tv Cable	Recepcionar la lista de corte, debidamente llenada y remitirla al área de CPD para su procesamiento.	Lista de Corte.
6	CPD	Procesar información y devolver lista al APT.	Lista de Corte.
7	Plataforma Tv Cable	Realizar el respectivo archivo de la documentación en los lugares designados para ello.	Lista de Corte.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.9 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES PARA EL PAGO DE SEÑALES DE TV CABLE A LOS PROVEEDORES

Este procedimiento permitirá establecer las actividades para el pago de las obligaciones que se tiene bajo contrato con los proveedores de canales del servicio de tv cable, en los plazos y condiciones estipulados.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Verificación de facturas, gestión de obtención de recursos

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma Tv Cable	Ingresa al correo electrónico de Copelect R.L.	-
2	Plataforma Tv Cable	Imprimir facturas de los proveedores, considerando que algunos remiten vía WhatsApp el número de guía para recoger el sobre que contiene la factura.	Facturas digitales y Físicas.
3	Plataforma Tv Cable	Realizar y adjuntar informe correspondiente con base a las facturas recibidas para presentar a Gerencia General y realice la gestión de la cancelación.	Informe + Facturas.
4	Gerencia General	Validar y remitir el informe a contabilidad para su registro y cancelación respectiva.	Informe + Facturas.
5	Contabilidad	Proceder a emitir el cheque y/o la nota al banco para traspasar fondos de la cuenta de Tv Cable hacia los proveedores.	Cheques para pago de facturas.
6	Contabilidad	Una vez canceladas las facturas procede a declarar los impuestos y posterior emite el cheque para la cancelación de los mismos a través del pago realizado por su Auxiliar Contable.	Cheques para pago de impuestos.
7	Plataforma Tv Cable	Sacar copia de los traspasos para enviar las constancias a los proveedores, una vez que	Traspasos.

		contabilidad entrega a plataforma los formularios del banco,	
8	Plataforma Tv Cable	Realizar la carta de retenciones de impuestos y hacer firmar con gerencia para posteriormente remitir a los proveedores.	Carta de Retenciones.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.10 PROCEDIMIENTO DE PAGO APORTIS PRONTIS SEMESTRAL A LA ATT

Este procedimiento permitirá dar a conocer al ente regulador la información contable de la institución.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Remisión de estados financieros. Elaboración de formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Gerencia y Directorio.	Enviar los estados financieros auditados a la ATT.	-
2	Plataforma Tv Cable	Llenar e imprimir el formulario 212, en donde se debe reportar la cantidad de usuarios que se tuvo durante los tres meses.	Formulario 212.
3	Plataforma Tv Cable	Elevar un informe a Gerencia General adjuntado el formulario correspondiente.	Informe + Formulario 212.
4	Gerencia General	Devolver informe respectivamente firmado para su posterior envío a la ATT.	-

5	Plataforma Tv Cable	Enviar toda la documentación correspondiente a la ATT, con el visto bueno de Gerencia General.	Informe + Formulario 212.
6	Plataforma Tv Cable	Archivar un ejemplar en la respectiva carpeta.	
FIN PROCEDIMIENTO			

8.11 PROCEDIMIENTO DE ENVÍO MENSUAL DE TARIFAS DE USUARIOS A LA ATT

Este procedimiento permitirá dar a conocer al ente regulador la información requirente de la institución.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Remisión de estados financieros. Elaboración de formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Plataforma Tv Cable	Llenar el formulario de tarifas en donde se puede reportar la categoría e importe de los socios y/o usuarios.	-
2	Plataforma Tv Cable	Enviar vía correo electrónico toda la información correspondiente al remitente tarifas@att.gob.bo .	Formulario de Tarifas.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.12 PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO DE FONDO FIJO

Este procedimiento permitirá realizar las gestiones para reponer el efectivo destinado a fondo fijo, de esta manera proseguir con la atención a requerimientos de adquisiciones del área correspondiente.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Remisión de estados financieros. Elaboración de formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma Tv Cable	Recibir el desembolso de Bs. 1.500.-	Reglamento SABS.
2	Plataforma Tv Cable	Revisar constantemente que el monto de fondo fijo no sea menor al 20% del total como importe sobrante por previsión.	-
3	Plataforma Tv Cable	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	Plataforma Tv Cable	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 Plataforma Tv Cable, para su corrección, regresando al paso 2.	
6	Plataforma Tv Cable	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	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 4.	- Informe de Rendición de Cuentas. - Solicitud de Reposición de Fondos.
8	Contabilidad	Revisar y cuadrar la información: Sí está bien: Firmar los comprobantes y elaborar y entregar el cheque para reposición de fondos. No está bien: Corregir. Regresar al paso 4.	-
9	Plataforma Tv Cable	Hacer efectivo el cheque.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.13 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FONDO FIJO (CAJA CHICA)

Este procedimiento permitirá dar a conocer los lineamientos para atender requerimientos del área de Tv Cable bajo la administración del fondo fijo.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Cumplimiento a normativa interna

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
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 Plataforma de Tv Cable.	Formulario de Pedido de Compras Menores.
4	Plataforma Tv Cable	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	Plataforma Tv Cable	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 Plataforma de Tv Cable.	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Pedido de Compras Menores. - Facturas y/o Recibos.
8	Plataforma Tv Cable	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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Pedido de Materiales, Revisión de respaldos de compras

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Aud. Interno o Contabilidad	Apersonarse a oficinas del Asistente de Plataforma Tv Cable para realizar el arqueo.	-

2	Plataforma Tv Cable	Con la instrucción recibida, hacer apertura de la aplicación Caja Chica 2.0.	-
3	Aud. Interno o Contabilidad y e Plataforma Tv Cable	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 en el formulario de arqueo, añadir alguna nota (de ser necesario), sellar, hacer un feedback al Asistente de Plataforma de Tv Cable y entregarle una copia para su constancia.	-
6	Plataforma Tv Cable	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