



# COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

## Manual de Procedimientos para Plataforma de Energía Eléctrica

<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.</b>		<b>ELABORADO POR:</b> Asistente de Plataforma
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia General Resp. de Recursos Humanos	<b>APROBADO POR:</b> Consejo de Administración	<b>Resolución Administrativa N°:</b> C.A. N° 50/2021

## INDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>3. MARCO LEGAL.....</b>	<b>1</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>1</b>
<b>4.1 SUPERVISION .....</b>	<b>1</b>
<b>5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION .....</b>	<b>2</b>
<b>6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA .....</b>	<b>2</b>
<b>7. DEFINICIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN A LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.....</b>	<b>5</b>
<b>8.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TIPO RECONEXIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CORTE DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.....</b>	<b>10</b>
<b>8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SUSPENSIÓN O RETIRO DEL MEDIDOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS ..</b>	<b>11</b>
<b>8.5 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIÓN.....</b>	<b>122</b>
<b>9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS .....</b>	<b>133</b>

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PLATAFORMA DE TV CABLE**

### **1. OBJETIVO**

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica, denominado en adelante como APE.

### **2. ALCANCE**

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

### **3. MARCO LEGAL**

Los documentos relacionados con la elaboración del presente son:

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

### **4. RESPONSABILIDADES**

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

#### **4.1 SUPERVISION**

El inmediato superior y/o responsable de área, 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., quedando estrictamente restringida su utilización a nivel interno.

## **6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA**

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

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

## **7. DEFINICIONES**

Acometida: Son los conductores y accesorios que conectan cualquier punto de la red de distribución con el punto de suministro o instalación del consumidor.

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.

Orden de Conexión: Formulario emitido del sistema por el APE 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 Energía Eléctrica: Documento emitido del sistema por el APE que permite al técnico del área validar la instalación realizada de manera particular por el usuario, según el plano dotado en la visita.

Orden de Requisitos: Documento emitido del sistema por el APE que permite al técnico de Energía Eléctrica hacer la medición y requisición de materiales eléctricos in situ a través de la emisión de un detalle de materiales al cliente, para que se pueda realizar la instalación de una nueva conexión, el traslado o cambio de medidor y el cambio o reparación de acometida que el cliente requiera.

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 Energía Eléctrica, según la categoría.
  - Requisitos para Conexión de Energía Eléctrica (Residencial, Comercial, Industrial).
  - Requisitos para traslados de Energía Eléctrica y.
  - 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.

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

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio/Usuario	Entregar al APE toda la documentación solicitada para la conexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
2	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	<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</p>	Requisitos.

		en caso de ser necesario. Procede con el paso 3.	
3	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.</b>	Imprimir la Orden de Requisitos en un ejemplar y remitir al técnico de Energía Eléctrica la misma, adjuntando la documentación presentada por el cliente.	<b>Orden de Requisitos Técnicos</b>
4	<b>Técnico de Energía Eléctrica</b>	Llenar la Orden de Requisitos Técnicos según visita a la dirección proporcionada y entregar al cliente el Detalle de Materiales, para luego remitir nuevamente toda la documentación al APE para su archivo o destinar al área de ODECO para su procesamiento.	<b>Orden de Requisitos Técnicos.</b> <b>Detalle de Materiales.</b>
5	<b>Socio/Usuario</b>	Dirigirse a Plataforma de Energía para que el APE le proporcione la Cotización de Materiales realizada con base en el Detalle de Materiales presentado.	<b>Cotización de Materiales.</b>
6	<b>Socio/Usuario</b>	Pasar por cajas para que con la cotización emitida, cancele el monto de los materiales y proceda a recoger los mismos de oficinas del área de Almacenes, a través de una Orden de Entrega sellado por cajas.	<b>Orden de Entrega de Materiales.</b>
7	<b>Socio/Usuario</b>	A través de un técnico externo autorizado por la institución, realizar la instalación de acuerdo al Plano entregado en visita por el técnico de la institución. Culminado el trabajo pasa a Plataforma otra vez.	<b>Plano.</b>
8	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Crear el número de abonado para el usuario y emitir la Orden de Inspección Técnica (ya sea para Nueva Instalación, Traslados,	<b>Orden de Inspección Técnica.</b>



		Derivados y Reconexiones) y remitir el formulario nuevamente al técnico del área.	
9	<b>Técnico de Energía Eléctrica</b>	Validar in situ la instalación y comunicar al cliente que debe apersonarse por plataforma para la firma del contrato, en caso de ser una visita satisfactoria.	-
10	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Con la nueva visita del cliente y ya con Orden de Inspección de retorno, verificar si:  No es viable: Informar al cliente las razones por las cuales no se procederá con el trámite y pasar a ODECO para su procesamiento. Si es viable: Procede con el paso 12.	-
11	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Registrar en sistema de facturación el número de medidor, en caso de ser comprado, o realizar el préstamo del mismo emitiendo el Formulario de Registro de Medidor y conjuntamente imprimir la Orden de Conexión en una copia para adjuntarlo a la Orden de Entrega (solo en casos GIZ o préstamo de medidor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formulario de Registro de Medidor.</b></li> <li>- <b>Guía de Registro de Medidor.</b></li> </ul>
12	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Plasmar los datos del usuario o socio que se reflejan en el sistema al contrato digital ya preestablecido e imprimir dos copias de la misma.	<b>Contrato.</b>
13	<b>Socio/Usuario</b>	Firmar los documentos que correspondan.	-
14	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Entregar una copia del contrato y el formulario de Registro de Medidor si es necesario y entregar al técnico la orden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Contrato + Registro de Medidor</b></li> <li>- <b>Orden de Conexión +</b></li> </ul>

		conexión y la Orden de Entrega para el medidor, si correspondiese.	<b>Orden de Entrega de Medidor</b>
15	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Realizar el armado de la carpeta con todos los documentos entregados inicialmente por el cliente, incluyendo la documentación descrita en el paso N° 14.	-
16	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Procesar la Orden de Requisitos en el sistema y archivar en el lugar asignado, asegurando que el técnico haya cumplido con la energización del medidor.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TIPO RECONEXIÓN

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

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Servicio al Cliente
<b>Sub Proceso:</b>	Registro de órdenes, procesamiento

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica:</b>	Realizar la atención al cliente considerando que se quiere hacer la reconexión de una instalación anteriormente ya habilitada:  No tiene carpeta: Proseguir con el paso 2.  Sí tiene carpeta: Proseguir con el paso 5.	-

2	<b>Socio/Usuario</b>	Entregar al APE toda la documentación solicitada para la conexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
3	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	<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>	<b>Requisitos.</b>
4	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.</b>	Imprimir la Orden de Requisitos en un ejemplar y adjuntar la documentación presentada por el cliente.	<b>Orden de Requisitos Técnicos</b>
5	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Emitir la Orden de Inspección Técnica del Sistema de Facturación para adicionarlo a la documentación del paso anterior.	-
6	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Considerando el plazo de 10 minutos posteriores a la emisión de la Orden de Inspección, realizar el procesamiento de la misma para posteriormente imprimir la Orden de Conexión en una copia para adjuntarlo a los demás documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formulario de Registro de Medidor.</b></li> <li>- <b>Guía de Registro de Medidor.</b></li> </ul>
7	<b>Asistente de Plataforma</b>	Plasmar los datos del usuario o socio que se reflejan en el sistema al contrato digital ya	<b>Contrato.</b>

	<b>Energía Eléctrica</b>	preestablecido e imprimir dos copias de la misma.	
<b>8</b>	<b>Socio/Usuario</b>	Firmar los documentos que correspondan.	-
<b>9</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Entregar una copia del contrato y entregar al técnico todas las órdenes servicio emitidas en el desarrollo del proceso.	- Contrato + Registro de Medidor - Orden de Conexión + Orden de Entrega de Medidor
<b>10</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Realizar el armado de la carpeta con todos los documentos entregados inicialmente por el cliente, incluyendo la documentación descrita en el paso N° 14.	-
<b>11</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Procesar la Orden de Requisitos en el sistema y archivar en el lugar asignado, asegurando que el técnico haya cumplido con la energización del medidor.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CORTE DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

Este procedimiento permitirá describir los lineamientos para atender solicitudes de corte temporal el servicio de energía eléctrica de una dirección a una nueva.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Servicio al Cliente
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de formulario de traslado

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Socio/Usuario	Se apersona a oficinas de Plataforma de Energía Eléctrica con su solicitud de corte de servicio.	-
2	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	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	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	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.	- <b>Orden de Corte de Servicio.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SUSPENSIÓN O RETIRO DEL MEDIDOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

El procedimiento permite describir los lineamientos para realizar la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica ante solicitud del socio y/o usuario.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Servicio al Cliente
<b>Sub Proceso:</b>	Emisión de orden de servicio.

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

## 8.5 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIÓN

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

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Servicio al Cliente
<b>Sub Proceso:</b>	Registro de órdenes, procesamiento

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Técnico Energía Eléctrica	Devolver todas las Órdenes de Servicio, posterior a la visita realizada.	-

<b>2</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Verificar que las órdenes de servicio devueltas se encuentren correctamente llenadas.	<b>Orden de Servicio.</b>
<b>4</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Registrar la recepción de estos formularios de manera diaria en el documento Excel: "Control diario de Órdenes".	-
<b>5</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Archivar ordenada y cronológicamente las Órdenes de Requisitos Técnicos y entregar las demás órdenes de servicio al área de ODECO.	- <b>Orden de Requisitos Técnicos.</b> - <b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>6</b>	<b>ODECO</b>	Procesar de manera diaria los formularios recibidos para posteriormente remitirlos al área de CPD de manera mensual.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>7</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Realizar el procesamiento las Órdenes de Requisitos técnicos a la firma del contrato con el cliente, validando la conexión del servicio.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS