



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

## Manual de Procedimientos para el Área de Cobranzas

<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.</b>		<b>ELABORADO POR:</b> Encargada de Cobranzas
<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° 47/2021

## 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>1</b>
<b>6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA .....</b>	<b>2</b>
<b>7. DEFINICIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>8.1 PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE CAJAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACION. ....</b>	<b>5</b>
<b>8.2 PROCEDIMIENTO DE COBRO DIARIO POR CONSUMO DE ENERGÍA ELECTRICA Y TV CABLE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>8.3 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE MATERIALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, TV CABLE Y OTROS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACION .....</b>	<b>9</b>
<b>8.4 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>100</b>
<b>8.5 PROCEDIMIENTO DE COBRO DE GARANTIA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>122</b>
<b>8.6 PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE REPORTE DE ARQUEO DE CAJA EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>133</b>
<b>8.7 PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE REPORTE DE ARQUEO DE CAJA CONSOLIDADO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN.....</b>	<b>155</b>
<b>8.8 PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE BÓVEDA.....</b>	<b>166</b>
<b>8.9 PROCEDIMIENTO DE DEPÓSITO DIARIO DE RECAUDACIONES A CUENTAS BANCARIAS .....</b>	<b>166</b>
<b>8.10 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE COMPROBANTES DE INGRESO Y EGRESO .....</b>	<b>177</b>
<b>8.11 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DIARIO DE TALÓN DE CONTROL DE FACTURAS.....</b>	<b>19</b>
<b>8.12 PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DE PLANILLAS DE REFRIGERIO.....</b>	<b>200</b>
<b>8.13 PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURAS POR ALUMBRADO PÚBLICO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>211</b>
<b>8.14 PROCEDIMIENTO DE CASTIGO DE FACTURAS EN SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>222</b>
<b>8.15 PROCEDIMIENTO DE PAGOS PARCIALES EN EL SISTEMA DE FACTURACION .....</b>	<b>244</b>
<b>8.16 PROCEDIMIENTO DE CANCELACION DE SANCIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACION.....</b>	<b>255</b>

<b>8.17</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE BILLETES FALSOS EN EL PROCESO DE COBRANZA .....</b>	<b>27</b>
<b>8.18</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA DE DOCUMENTACION DE RESPALDO .....</b>	<b>28</b>
<b>8.19</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CANCELACION DE SANCIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACION.....</b>	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS .....</b>	<b>311</b>

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COBRANZAS**

## **1. OBJETIVO**

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del Encargado(a) de Cobranzas y los cajeros habilitados.

## **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, 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

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.

Arqueo de Caja Consolidado: Reporte que refleja de manera conjunta y general los datos del arqueo presentado por cada una de los cajeros habilitados para la cobranza, dando solidez al efectivo presentado.

Boletas de Depósito: Documento que garantiza la recepción de dinero, cheques u otros valores en calidad de depósito en “Cuenta Corriente Bancaria”.

Castigo de Facturas: Proceso por el cual se realiza el movimiento contable y sistemático en beneficio de un socio y/o usuario para casos en los cuales las facturas presenten cobros en base a lecturaciones equívocas, permitiendo al cliente omitir el pago de facturas futuras, equilibrándolo con el cobro realizado en demasía.

Certificado de Aportación: Títulos valores de Capital que representan los aportes en efectivo que realiza un usuario para constituir el capital social de una Cooperativa, convirtiéndolos así en socios de la institución.

Comprobante Contable: Documento comercial utilizado para registrar todas las transacciones que se realiza y respaldar éstas en el libro contable. También puede utilizarse como soportes (Recibos de Caja y facturas).

Conciliar: Verificación que permite saber si se ha estado llevando una contabilización transparente de los procesos bancarios, ajustando el saldo contable con respecto al saldo real.

Control Interno: Métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

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.

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

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.

Fallos de Caja: Complemento remuneratorio, fijado porcentualmente, según las funciones asignadas al cajero.

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

Formulario de Notas de Crédito y Débito: Comprobante que las empresas hacen para realizar un ajuste a una cuenta de terceros, ya sea por errores o por el cambio de condiciones que generan un mayor o menor valor de la respectiva cuenta.

Garantía de Servicio: Depósito de efectivo realizado por un usuario o consumidor para poder cubrir posibles deudas emanadas por una contingencia; este importe está regulado por la AETN según las características del servicio prestado.

Informe Técnico: Documento escrito u oral que recoge el análisis sobre un asunto determinado, para resolver o mejorar dicha problemática.

Informe Técnico Improcedente: Es un informe técnico realizado en base a un reclamo realizado sin fundamento, por lo cual el proceso de atención no puede proseguir por la línea de trabajo determinada.

Informe Técnico Procedente: Es un informe técnico realizado en base a un reclamo realizado con fundamento y justa causa, por lo cual el proceso de atención puede proseguir por la línea de trabajo determinada.

Lista de Corte: Detalle de usuarios y/o socios sujetos a cortes programados de servicio por facturas pendientes de pago que superen la cantidad establecida por el fiscalizador.

Orden de Reconexión: Documento generado en el sistema por el cajero a través de la solicitud de reconexión de un servicio por parte del socio y usuario.

Papeleta de Salida: Formulario para el llenado de salidas y entradas de la institución en horarios de trabajo, con detalle de direcciones, destinos, tiempos y autorizaciones.

Plan de Pagos: Documento que brinda la oportunidad de diferir una deuda y pagarla en tiempos determinados que se ajusten lo más posible a la situación financiera del cliente, permitiéndole así cancelar el total de la deuda pendiente.

Proforma: Documento de carácter informativo, donde se especifican los detalles de una futura factura definitiva.

Reconexión: Proceso por el cual se reactiva un servicio consecuentemente al pago del adeudo o ajuste de facturas pendientes, siendo esta cancelación posterior al corte de suministro. La reconexión solo puede ser realizada por la sección técnica de una institución, cuyo cargo por reconexión es cargado a la siguiente factura.

RRHH: Abreviatura referente al área de Recursos Humanos, encargado del reclutamiento y selección, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa.

Sanción: Efecto que produce una acción que infringe una ley y/o norma que puede establecerse en castigos económicos (multas).

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.

Talones de Control: Es la parte removible de una factura que tras la emisión de la misma, lleva impreso toda la información trascendente del proceso, por lo cual debe ser archivada por el encargado de cobranza al convertirse en respaldo de la transacción realizada.

Tipología: Es el análisis y la categorización por tipos, clases o modelos de algo.

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

**Váucher:** Comprobante de un cargo o movimiento económico realizado; este documento indica datos, la fecha de cargo, así como el monto total.

## 8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

### 8.1 PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE CAJAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACION.

El procedimiento tiene como objetivo la apertura de la Caja Central por parte del Encargado de Cobranzas y realizar la distribución de efectivo a las demás cajas dependientes que puedan ser habilitadas.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Apertura de cajas, designación de fondos

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas	Realizar la Apertura de Comprobante en el Sistema de Facturación.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación
2	Encargado de Cobranzas	Solicitar al área de CPD la habilitación de usuario para la inclusión de un nuevo cajero, previa coordinación con el área de RRHH.	-
3	ODECO	Habilitar el perfil del personal designado en el área de cajas del Sistema de Facturación.	-



<b>3</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	A través del vóucher de Entrega de Fondos para Cambios, entregar diferentes cortes de efectivo al funcionario que ingresa a cajas, según detalle, contrastando con su firma la conformidad de entrega.	<b>Entrega de Fondo para Cambios.</b>
<b>4</b>	<b>Cajero(s)</b>	Realizar el recuento del efectivo con base al detalle del vóucher entregado, para posteriormente firmarlo como constancia de conformidad.	-
<b>5</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero(s)</b>	Ingresa al Sistema de Facturación y la aplicación "Fila Virtual", para poder iniciar ordenadamente la cobranza de servicios.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.2 PROCEDIMIENTO DE COBRO DIARIO POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y TV CABLE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para la atención a socios y/o usuarios.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de aplicación de tickets, facturaciones

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-

2	Cliente	Apersonarse a cajas a realizar el pago de su consumo indicando el nombre al cual se encuentra el servicio a cancelar.	-
3	Encargado de Cobranzas / Cajero	A través del Sistema de Facturación, validar conjuntamente con el cliente los datos registrados en sistema dando a conocer si tuviera alguna Nota registrada por algún funcionario de la institución y/o deudas morosas.	-
4	Cliente	Con los datos proporcionados por el cajero, debe dar su conformidad, si corresponde.  De acuerdo: Proceder con el paso 5.  Desacuerdo: Pasar a oficinas de ODECO o Plataforma de Atención al Cliente si tuviera algún reclamo o consulta. Regresa al punto 1.	
5	Encargado de Cobranzas / Cajero	Verificar si el servicio del cliente se encuentra en Lista de Corte.	-
		Servicio No Cortado: Proceder con el paso 8.	-
		Servicio Cortado: Consultar al cliente si desea reactivar el servicio, considerando el costo de reconexión para su próxima factura.  Sí reconecta: Proceder con el paso 6.  No reconecta: Proceder con el paso 7.	<b>Reglamento de Cobranzas.</b>
6	Cliente	Indicar al cajero la cantidad de meses que desea cancelar proporcionando sus datos personales para la reconexión.	-

6.1.	Encargado de Cobranzas / Cajero	Reflejar los datos proporcionados por el cliente para la reconexión en el sistema y proceder con el paso 9.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación
7	Cliente	Indicar al cajero la cantidad de meses que desea cancelar.	-
7.1.	Encargado de Cobranzas / Cajero	Cancelar en el sistema la orden de reconexión. Proceder con el paso 9	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación
8	Encargado de Cobranzas / Cajero	Generar la cantidad de facturas solicitadas por el cliente, indicando el costo de las mismas.	- Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación - Facturas
9	Cliente	Realizar el pago según lo informado.	-
10	Encargado de Cobranzas / Cajero	Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.  No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 12.  Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda "Sin Valor" en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 12.	-
11	Encargado de Cobranzas / Cajero	Realizar la entrega de las facturas al cliente, resguardando los talones de control de manera separada a los de los demás servicios.	-

**FIN PROCEDIMIENTO**

### 8.3 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE MATERIALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, TV CABLE Y OTROS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACION

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para la atención a socios y/o usuarios.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de aplicación de tickets, facturaciones

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Plataforma	Realizar la cotización correspondiente al servicio solicitado para entregar al cliente, dando a conocer los días hábiles para poder efectivizar la compra.	-
2	Cliente	Dirigirse a cajas para realizar la cancelación del monto de dinero por la compra requerida.	-
3	Encargado de Cobranza / Cajero	Según el número de ticket, atender al cliente verificando si la cotización presentada se encuentra dentro del plazo estipulado.  Sí está dentro de plazo: Proceder con paso 4.  No está dentro de plazo: Regresar al paso 1.	-
4	Encargado de Cobranza / Cajero	Emitir la factura con base a los datos y al número de cotización presentada.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación

5	Cliente	Realizar el pago según indica la cotización.	-
6	Encargado de Cobranza / Cajero	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 7.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda “Sin Valor” en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 7.</p>	-
7	Encargado de Cobranza / Cajero	Entregar al cliente la factura, cotización y orden de entrega (si corresponde) indicando que, en caso de ser compra de materiales de Energía Eléctrica, se apersona a Almacenes o si fuera compra para Tv Cable, se remita la orden a Plataforma de Atención al cliente.	-
8	Encargado de Cobranza / Cajero	Resguardar el talón del control, de manera separada a los de los demás servicios.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.4 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para la atención a socios y/o usuarios.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de aplicación de tickets, facturaciones

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas / Cajero	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
2	Cliente	Se presenta a Caja a pagar su suscripción según el plan de pagos acordado con Asistente de Gerencia y Directorio.	-
3	Encargado de Cobranzas / Cajero	A través del Sistema de Facturación realizar la Suscripción del Cliente y elaborar el recibo, generándolo en dos ejemplares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</li> <li>- Recibos.</li> </ul>
4	Cliente	Realizar el pago según plan de pagos.	-
5	Encargado de Cobranzas / Cajero	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 6.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda "Sin Valor" en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 6.</p>	-

6	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Hacer firmar los dos ejemplares al cliente para entregarle una copia y resguardar la restante.	- <b>Recibos.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.5 PROCEDIMIENTO DE COBRO DE GARANTIA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para la atención a socios y/o usuarios.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de aplicación de tickets, facturaciones

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
2	<b>Cliente</b>	Se presenta a Caja con su contrato a pagar el costo de la Garantía	-
3	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	A través del Sistema de Facturación, elaborar el Recibo de Garantía, generándolo en dos ejemplares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</b></li> <li>- <b>Recibos de Garantía.</b></li> </ul>

4	Cliente	Realizar el pago según lo informado.	-
5	Encargado de Cobranzas / Cajero	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 6.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda “Sin Valor” en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 6.</p>	-
6	Encargado de Cobranzas / Cajero	Hacer firmar los dos ejemplares al cliente para entregarle una copia y resguardar la restante.	- <b>Recibos de Garantía.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.6 PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE REPORTE DE ARQUEO DE CAJA EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo emitir el reporte de arqueo para poder cuadrar los montos registrados en sistema, versus los montos que se tiene en efectivo.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación, conteo de efectivo

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



<b>1</b>	<b>Cajero</b>	De las recaudaciones del día, separar el efectivo descrito en el vóucher de Entrega de Fondos para Cambios, indistinto a los cortes entregados originalmente.	<b>Entrega de Fondos para Cambios</b>
<b>2</b>	<b>Cajero</b>	Devolver el efectivo más el vóucher mencionado al Encargado de Cobranzas.	<b>Entrega de Fondos para Cambios</b>
<b>3</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Recontar el dinero recepcionado y dar a conocer el visto bueno de manera verbal al cajero.	-
<b>4</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Generar el Reporte de Arqueo de Caja del Sistema de Facturación.	<b>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</b>
<b>5</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Contrastar el efectivo recaudado con los montos descritos en el reporte de Arqueo de Caja.	<b>Arqueo de Caja.</b>
<b>6</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Imprimir un ejemplar del reporte.	-
<b>7</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Firmar el reporte y entregar a Caja Central, conjuntamente con el efectivo recaudado, cheques, respaldos de transferencias bancarias, más el sobrante y autorizaciones de pago presentados por los clientes, si correspondiese.	<b>Arqueo de Caja</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.7 PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE REPORTE DE ARQUEO DE CAJA CONSOLIDADO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo emitir el reporte de arqueo consolidado que refleje la información de todas las cajas habilitadas, contemplando los montos totales de los cobros realizados a los socios y/o usuarios.

<b>Macro Proceso:</b>		Operaciones de Servicios	
<b>Proceso:</b>		Administración de Cobros	
<b>Sub Proceso:</b>		Manejo de sistema de facturación, conteo de efectivo	
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas	Recibir los Reportes de Arqueo de Cajas de las cajas habilitadas, realizando el recuento del efectivo presentado.	Reportes de Arqueo de Caja
2	Encargado de Cobranzas	Validar que los cheques y respaldos de transferencias bancarias recibidos estén certificados a nombre de la institución y/o dirigidos a los números de cuenta habilitados para los diferentes servicios.	-
3	Encargado de Cobranzas	Generar el Reporte de Arqueo Consolidado del Sistema de Facturación.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.
4	Encargado de Cobranzas	Archivar cronológicamente el Reporte de Arqueo de Cajas Consolidado, respaldo con los arqueos de las otras cajas.	Reportes de Arqueo de Caja
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.8 PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE BÓVEDA

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para el resguardo del efectivo recaudado en la respectiva bóveda, a cargo únicamente del Encargado de Cobranza.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Conteo de efectivo

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Encargado de Cobranzas	Realizada la verificación de todos los reportes de Arqueo de Caja, resguardar el efectivo recaudado en bóveda.	Reportes de Arqueo de Caja
2	Encargado de Cobranzas	Realizar el cierre respectivo de bóveda con todos los recaudos pertinentes.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

## 8.9 PROCEDIMIENTO DE DEPÓSITO DIARIO DE RECAUDACIONES A CUENTAS BANCARIAS

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para el resguardo correspondiente del efectivo recaudado en cuentas bancarias de la institución.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Recuento de efectivo

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

1	Encargado de Cobranzas	Conciliar los documentos de ingreso con el dinero recibido.	Archivo de Reporte Consolidado.
2	Encargado de Cobranzas	Realizar el recuento del efectivo.	-
3	Encargado de Cobranzas	Realizar el llenado del archivo Excel: "Detalle de Depósito" con los cortes de efectivo y cheques para contrastar con los montos totales a depositar.	Archivo Excel: "Detalle de Depósito"
3	Encargado de Cobranzas	Imprimir dos ejemplares del Detalle de Depósito.	Detalle del depósito.
4	Encargado de Cobranzas	Realizar el recuento del Efectivo Sobrante, si correspondiese, o reponer con su propio dinero en caso de existir Efectivo Faltante.	-
5	Encargado de Cobranzas	Ir al banco a hacer el depósito de todo el efectivo recaudado, previo llenado de la Papeleta de Salida en el área de RRHH.	Papeleta de Salida.
FIN PROCEDIMIENTO			

#### 8.10 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE COMPROBANTES DE INGRESO Y EGRESO

El procedimiento permitirá conocer los montos totales de los ingresos y egresos, así como posteriormente realizar el registro contable.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Cobros
Sub Proceso:	Elaboración de Formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	C.P.D.	Emitir del Sistema de Facturación los detalles de la recaudación del día y entregar los mismos al Encargado de Cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detalle de facturas por materiales (Ventas Eléctricas y Tv Cable)</li> <li>- Detalle Suscripciones.</li> <li>- Detalle de Garantías.</li> <li>- Detalle Pagos Parciales.</li> <li>- Detalle de facturas cobradas (Energía Eléctrica y Tv Cable)</li> </ul>
2	Encargado de Cobranzas	Con base a los detalles recepcionados, realizar los comprobantes de Ingresos de Energía Eléctrica y de Tv Cable, de manera individual.	<p>Guía de Llenado de Comprobantes de Ingresos y Egresos en Cajas.</p> <p>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</p>
3	Encargado de Cobranzas	Con base a los detalles recepcionados, realizar los comprobantes de Egresos de Energía Eléctrica y de Tv Cable, de manera individual.	<p>Guía de Llenado de Comprobantes de Ingresos y Egresos en Cajas.</p> <p>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</p>
4	Encargado de Cobranzas	Cotejar la información de los comprobantes emitidos con el reporte de Arqueo Consolidado, verificando que todo esté cuadrando perfectamente.	<p>Comprobantes de Ingreso y Egreso.</p> <p>Reporte de Arqueo Consolidado.</p>

5	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Proceder con el Procedimiento de “Depósito diario de Recaudaciones a cuentas bancarias”.	- <b>MPS de Cajas</b>
6	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Adjuntar las boletas de depósito obtenidas de la entidad financiera a los comprobantes realizados en primera instancia, según corresponda.	-
7	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Remitir toda la documentación al área de contabilidad para su respectivo registro.	- <b>Comprobante de Ingreso y Egreso</b> - <b>Arqueo Consolidado</b> - <b>Boletas de Depósito.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.11 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DIARIO DE TALÓN DE CONTROL DE FACTURAS

El procedimiento tiene como objetivo resguardar los respaldos de las facturas emitidas, para cualquier tipo de requerimiento ante cualquier instancia.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Consolidación y archivo de respaldos de facturación

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Separar los talones de control de acuerdo a las diferentes facturas emitidas: Energía Eléctrica, Tv Cable, Otras Ventas.	-

2	Encargado de Cobranzas	Ordenar correlativamente los talones de control de las facturas emitidas en el día.	-
3	Encargado de Cobranzas	Archivar los talones de control de manera separada, con un rotulo que indique el servicio y la fecha de recaudación, en el caso de las facturas de consumo.	-
4	Encargado de Cobranzas	Archivar los talones de control por "Otras Ventas" en el lugar designado.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.12 PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DE PLANILLAS DE REFRIGERIO

El procedimiento permite cumplir con las obligaciones internas que la institución tiene para con sus trabajadores.

<b>Macro Proceso:</b>		Operaciones de Servicios	
<b>Proceso:</b>		Administración de Cobros	
<b>Sub Proceso:</b>		Cancelación de derechos adquiridos	
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Contabilidad	Remitir al área de cobranzas el comprobante contable del pago de Servicio de Refrigerio, respaldado con la documentación pertinente para la cancelación del mismo a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobante Contable de pago de Servicio de Refrigerio.</li> <li>- Nómina de Trabajadores por área.</li> <li>- Nómina de trabajadores "Fallos de Caja"</li> </ul>
2	Encargado de Cobranzas	Verificar que el cheque emitido para la cancelación se encuentre girado a su nombre, con la fecha y monto numérico -	-

		literal correctos, y que contenga las firmas autorizadas.	
3	Encargado de Cobranzas	Separar el efectivo conforme a informe y valor del cheque.	-
4	Encargado de Cobranzas	Realizar el pago del servicio, de acuerdo a planilla, a cada uno de los trabajadores, según se vayan apersonando.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.13 PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURAS POR ALUMBRADO PÚBLICO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo emitir las facturas correspondientes de alumbrado público para constancia del consumo efectuado por el G.A.M.T.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación, coordinación con áreas

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Contabilidad	Remitir al área de cobranzas la proforma a nombre de la Alcaldía Municipal de Tupiza para la correspondiente facturación.	Proforma
2	Encargado de Cobranzas	A través del Sistema de Facturación, emitir las facturas correspondientes, con base a la proforma recepcionada.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.



<b>3</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Sella las facturas y resguarda los talones de control conjuntamente a los otros emitidos del mismo servicio.	-
<b>4</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Entregar las facturas al Asistente de Gerencia y Directorio.	-
<b>5</b>	<b>Asistente de Gerencia y Directorio.</b>	Realizar el oficio correspondiente para la remisión de las facturas a la Alcaldía Municipal de Tupiza.	<b>Oficio + Facturas</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.14 PROCEDIMIENTO DE CASTIGO DE FACTURAS EN SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo equilibrar los montos cancelados por los socios y/o usuarios por facturas emitidas con error de lectura.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>Cliente</b>	Dar a conocer su reclamo al área de ODECO.	-
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Emitir formulario de reclamos y entregar a la sección técnica de la institución.	<b>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</b>
<b>3</b>	<b>Sección Técnica</b>	Realizar el informe técnico según la visita realizada, con base al Formulario de Reclamos.	<b>Informe técnico.</b>

<b>4</b>	<b>ODECO</b>	<p>Verificar si el informe técnico es Procedente o Improcedente.</p> <p>Es Improcedente: Dar a conocer al cliente y finalizar el procedimiento.</p> <p>Es Procedente: Proceder con el paso 5.</p>	<b>Informe técnico Procedente.</b>
<b>5</b>	<b>ODECO</b>	Remitir Formulario de Reclamo más Informe Técnico a Gerencia General.	<b>Formulario de Reclamo + Informe técnico.</b>
<b>6</b>	<b>Gerencia General.</b>	Validar y aprobar la documentación recepcionada para posteriormente derivar al Encargado de Cobranzas.	-
<b>7</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Realizar la emisión de las facturas a través del Sistema de Facturación y sellar las mismas, con base a la documentación recibida.	- <b>Facturas Guía de Castigo de Facturas en Sistema de Facturación.</b>
<b>8</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Resguardar el talón de control, conjuntamente a los emitidos del mismo servicio.	-
<b>9</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Llenar Formulario de Notas de Crédito – Débito con la información de las facturas.	<b>Formulario de Notas de Crédito - Débito</b>
<b>10</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Remitir a contabilidad la documentación para su registro.	<b>Facturas y Formulario de Notas de Crédito - Débito</b>
<b>11</b>	<b>Encargado de Cobranzas</b>	Registrar las facturas emitidas en el Reporte de Arqueo de Cajas como Castigo de	<b>Reporte de Arque de Cajas.</b>

		Facturas, al igual que en los comprobantes de Ingreso y Egreso.	
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.15 PROCEDIMIENTO DE PAGOS PARCIALES EN EL SISTEMA DE FACTURACION

El procedimiento tiene como objetivo permitir el pago incompleto de facturas por parte de los socios y/o usuarios por las diversas razones personales, bajo autorización expresa.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas / Cajero	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
2	Cliente	Se presenta a Caja a pagar su servicio con el respectivo documento de autorización emitido por Gerencia.	-
3	Encargado de Cobranzas	Realizar el cobro del servicio en el Sistema de Facturación, de acuerdo al documento presentado, imprimiendo dos ejemplares del Recibo que se emite.	<b>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</b>
4	Cliente	Realizar el pago según indica la autorización.	-

5	Encargado de Cobranzas	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 6.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda “Sin Valor” en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 6.</p>	-
6	Encargado de Cobranzas	Entregar una copia al usuario y archivar el ejemplar restante.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.16 PROCEDIMIENTO DE CANCELACION DE SANCIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACION

El procedimiento tiene como objetivo emitir facturas por sanciones en las que incurra el socio y/o usuario, previa validación de los factores que correspondan.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación, conteo de efectivo

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas / Cajero	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
2	Cliente	Se presenta a Caja a pagar su servicio.	-

3	Encargado de Cobranzas / Cajero	Verificar que el Sistema de Facturación emita el registro de una Nota por Sanción.	-
4	Encargado de Cobranzas / Cajero	Indicar al cliente que, previa cancelación de sus facturas por los servicios, debe pasar por oficinas de ODECO.	-
5	Cliente	Se apersona al área de ODECO.	-
6	ODECO	Explicar al cliente los motivos de la Sanción que presenta, indicar los costos que incluye y habilitar en Sistema de Facturación el monto que debe ser cancelado al respecto.	-
7	ODECO	Coordinar con el cliente el monto a pagar por la Sanción e invitarlo a apersonarse a cajas para la cancelación.	-
8	Encargado de Cobranzas / Cajero	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
9	Cliente	Se presenta a Caja a realizar la respectiva cancelación.	-
10	Encargado de Cobranzas / Cajero	Coordinar con el cliente acerca del pago del monto total en el que incurriría la Sanción más las facturas por consumo de servicio, siendo que no se podrían pagar las segundas mencionadas sin haber cancelado la primera.	-
11	Encargado de Cobranzas / Cajero	Emitir la factura con base al costo estipulado de la Sanción incurrida por el cliente.	- Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación - Facturas

12	Encargado de Cobranzas / Cajero	Generar la cantidad de facturas por consumo de servicios solicitadas por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación</li> <li>- Facturas</li> </ul>
13	Cliente	Realizar el pago según lo acordado.	-
14	Encargado de Cobranzas / Cajero	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 15.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda “Sin Valor” en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 15.</p>	-
15	Encargado de Cobranzas / Cajero	Realizar la entrega de las facturas al cliente, resguardando los talones de control separándolos según corresponda el servicio.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.17 PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE BILLETES FALSOS EN EL PROCESO DE COBRANZA

Este procedimiento sirve como herramienta de control que tiene como objetivo cumplir y disminuir con la circulación de efectivo circulante falso.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Conteo de efectivo, detección de anomalías

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas / Cajero	Mediante la aplicación de Fila Virtual (ticketero), llamar al cliente por el número de ticket con el que cuenta.	-
2	Cliente	Se presenta a Caja a pagar el servicio que requiere.	-
3	Encargado de Cobranzas	Realizar el cobro del servicio solicitado en el Sistema de Facturación.	Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.
4	Cliente	Realizar el pago según indica la autorización.	-
5	Encargado de Cobranzas	<p>Recibir el dinero, verificando la autenticidad de los cortes, para proceder a sellar la factura.</p> <p>No presenta billetes falsos: Sellar la factura y proceder con el paso 6.</p> <p>Sí presenta billetes falsos: Realizar la inutilización del billete a través de la perforación y la adición de la leyenda "Sin Valor" en el cuerpo del mismo, considerando que el cliente debe reponer dicho monto de efectivo para poder proceder con el paso 6.</p>	-
6	Encargado de Cobranzas	Entregar una copia al usuario y archivar el ejemplar restante.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

## 8.18 PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA DE DOCUMENTACION DE RESPALDO

El procedimiento tiene como objetivo llevar un control de la documentación recibida en el área para la atención de requerimientos de cualquier instancia.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Resguardo de respaldos

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Encargado de Cobranzas / Cajero	Recibir de las diferentes áreas diversas instructivas, notas internas, informes, planes de pago, reportes de arqueo más autorizaciones de Gerencia para pago de deuda presentado por clientes a los cajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructivas/Informes.</li> <li>- Autorización de Pago.</li> <li>- Notas Internas.</li> <li>- Plan de Pagos.</li> <li>- Arqueos de Caja.</li> </ul>
2	Encargado de Cobranzas	Al cierre diario, realizar el orden de los documentos mencionados por tipología y de manera cronológica.	-
3	Encargado de Cobranzas	Resguardar la documentación en las diferentes carpetas específicas para el respaldo correspondiente.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.19 PROCEDIMIENTO DE CANCELACION DE SANCIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACION

Este procedimiento sirve como herramienta de control para instancias superiores para validar el correcto manejo de efectivo y cumplimiento de normas que rigen esta área.



<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Cobros
<b>Sub Proceso:</b>	Manejo de sistema de facturación, recuento de efectivo

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	<b>Aud. Interno o Contabilidad</b>	Apersonarse a cajas a realizar el arqueo.	-
2	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Con la instrucción recibida, cerrar temporalmente ventanilla, de acuerdo al horario de visita del fiscalizador.	-
3	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Generar el reporte de Arqueo de Caja.	-
4	<b>Aud. Interno o Contabilidad y Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Conjuntamente, realizar el conteo del efectivo recaudado contrastándolo con los montos detallados en el reporte de arqueo emitido.	<b>Guía de Cobros por Cajas en el Sistema de Facturación.</b>
5	<b>Aud. Interno o Contabilidad</b>	Solicitar una copia del reporte de Arqueo realizado con el cajero.	-
6	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Guardar el Reporte de Arqueo e imprimirlo en una copia, adicionando su firma.	-
7	<b>Aud. Interno o Contabilidad</b>	Sellar el arqueo, añadir alguna nota (de ser necesario), hacer un feedback al cajero y/o encargado de cobranzas y entregarle una copia para su constancia.	-

<b>8</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	<p>Revisar arqueo y prever:</p> <p>Sí hay sobrante: Debe depositar el efectivo a cuentas de la institución.</p> <p>Sí hay faltante: Reponer de su propio dinero.</p>	-
<b>9</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Con el arqueo sorpresivo finalizado, solicitar a CPD la anulación del arqueo emitido.	-
<b>10</b>	<b>CPD</b>	Anular el código de arqueo generado.	-
<b>11</b>	<b>Encargado de Cobranzas / Cajero</b>	Abrir ventanillas nuevamente para reanudar el servicio de cobranza a los socios y/o usuarios.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS