



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

## Manual de Procedimientos del Área de Centro de Procesamiento de Datos

<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.</b>		<b>ELABORADO POR:</b> Encargado de C.P.D.
<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° 49/2021

## 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 CÁLCULO Y EMISIÓN DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA....</b>	<b>4</b>
<b>8.2 PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO Y EMISIÓN DE FACTURAS DE TV CABLE .....</b>	<b>7</b>
<b>8.3 PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
<b>8.4 PROCEDIMIENTO DE ÓRDENES DE CONEXIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>8.5 PROCEDIMIENTO DE CORTES DE SERVICIO POR SOLICITUD Y POR MOROSIDAD .....</b>	<b>9</b>
<b>8.6 PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE REPOSICIÓN DE SERVICIO</b>	<b>11</b>
<b>8.7 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTE DE COBRO DIARIO DE SERVICIOS</b>	<b>11</b>
<b>8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>8.9 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON EL ÁREA DE</b>	
<b>CONTABILIDAD .....</b>	<b>13</b>
<b>8.10 PROCEDIMIENTO DE RECLASIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR .....</b>	<b>14</b>
<b>8.11 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE</b>	
<b>FACTURACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>8.12 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE PC'S .....</b>	<b>16</b>
<b>8.13 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y RESGUARDO DEL SERVIDOR DE LA BASE</b>	
<b>DE DATOS.....</b>	<b>17</b>
<b>8.14 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO, CORRECCIÓN Y AMPLIACIÓN DE RED</b>	
<b>INFORMÁTICA.....</b>	<b>18</b>
<b>9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS .....</b>	<b>19</b>

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

### **1. OBJETIVO**

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del Encargado de Centro de Procesamiento de Datos.

### **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

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.

Conciliación: 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.

Factibilidad: Es la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.

Lecturas Faltantes: Datos de consumo periódico reflejados en el medidor del socio y/o usuario que no pudieron ser tomados de primera mano por parte de sector técnico por diversos factores.

Lecturas Observadas: Datos de consumo periódico reflejados en el medidor del socio y/o usuario tomados de primera mano por parte de sector técnico que no presentan congruencia con respecto a su historial de consumo.

LCV-IVA: Son los Libros de Compras y Ventas, reportes que contienen todas las ventas y compras realizadas en cada periodo.

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

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

Orden de Corte: Formulario emitido del sistema por el APE o APT que permite al técnico del área hacer la deshabilitación del servicio, ya sea por solicitud del cliente o por deuda morosa.

Orden de Reposición: Formulario emitido del sistema por el APE o APT que permite al técnico del área hacer la habilitación del servicio, después de que se ha realizado un corte temporal.

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

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

Reclasificación de Cuentas: Consiste en que el saldo de la cuenta a reclasificar debe ser trasladado a otra cuenta, de forma tal que la presentación de los estados financieros y la información contable sea lo más adecuada posible.

Reportes Estadísticos: Documento que presenta información clasificada y ordenada respecto a un estudio permitiendo realizar distintos tipos de cruces de información, considerándose, así como un método de análisis.

Red Informática: Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.)

Router: Dispositivo que ofrece una conexión Wi-Fi, que normalmente está conectado a un módem y que envía información de Internet a tus dispositivos personales, como ordenadores, teléfonos o tablets.

Punto de Acceso: Dispositivo que crea una red de área local inalámbrica (WLAN), normalmente en una oficina o un edificio de grandes dimensiones y se conecta a un router, switch o hub por un cable Ethernet y proyecta una señal Wi-Fi en un área designada.

**Servidor:** Conjunto de computadoras compuestas por componentes PC de alto rendimiento y que están integrados en una red, se le suele llamar «host» o anfitrión porque se usa para almacenar o «albergar» información y es capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia.

**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 CÁLCULO Y EMISIÓN DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El procedimiento tiene como objetivo recabar la información del consumo de energía eléctrica de los socios y/o usuarios por medio de la sección técnica de la institución.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de libretas de lecturación y transcripciones

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Elaborar las Libretas de Lecturas de medidor, verificando el proceso completo de las Ordenes de Servicio, Conexiones, Cortes y Reposiciones solicitados y ejecutados hasta el día 15 del presente periodo (mes).	<b>Orden de Servicio, Cortes, Conexiones y Reposiciones.</b>
2	CPD	Remitir las libretas de lectura de medidor a la sección técnica para la toma de lecturas.	-
3	Sección técnica	Tomar las lecturas de los medidores en la vivienda de los clientes para luego devolver a CPD.	<b>Libretas de Lectura.</b>

4	CPD	Recibir las libretas de lectura con los datos obtenidos de los clientes.	-
5	CPD	Transcribir las lecturas a la base de datos: Lectura Actual y Potencia, que, en caso de no haber recibido lectura de un determinado medidor se procede a la estimación lecturas, en el caso de verificado de cobro en exceso periodos anteriores se procede a registrar como Lectura adelantada para evitar el cobro de factura en el presente periodo, se registra medidores con posibles errores de lectura para su posterior verificación.	<b>Libretas de Lectura.</b>
6	CPD	Imprimir la libreta de lecturas faltantes debido al proceso de Estimación realizado en el proceso de transcripción.	-
7	CPD	Imprimir la lista de medidores con consumos que hayan sido detectados con posibles errores de lectura para su respectiva verificación.	-
8	CPD	Remitir a la sección técnica los reportes de Lecturas faltantes (Estimados) adjuntando las Lecturas observadas (Lecturas consumos superiores al promedio a los últimos consumos)	-
9	Sección Técnica.	Tomar y verificar las lecturas de medidores faltantes y/u observados.	<b>Libretas de Lectura.</b>
10	CPD	Recibir los reportes de las <b>Lecturas faltantes</b> (Estimados) y <b>Lecturas observadas</b> (Lecturas consumos superiores al promedio)	-

<b>11</b>	<b>CPD</b>	Trascribir en la Base de datos las lecturas recibidas (Lecturas faltantes)	<b>Libretas de Lectura.</b>
<b>12</b>	<b>CPD</b>	Verificar los consumos de los medidores “Lecturas Faltantes” en caso de evidenciar el error de lectura tomada, se procede a la corrección si correspondiese.	<b>Libretas de Lectura.</b>
<b>13</b>	<b>Gerencia General</b>	Remitir a CPD el reporte de las tarifas a aplicar al consumo del presente periodo.	-
<b>14</b>	<b>CPD</b>	Calcular las facturas por consumo de energía aplicando las tarifas recibidas.	<b>Reporte de tarifas.</b>
<b>15</b>	<b>CPD</b>	Emitir reporte de Resumen de Ventas del periodo en proceso, el cual se remite a Gerencia.	<b>Resumen de Ventas.</b>
<b>16</b>	<b>CPD</b>	Imprimir el reporte de las Proformas de los clientes registrados, para posteriormente entregarlos a Plataforma de Energía Eléctrica para su respectiva entrega a los interesados.	<b>Proformas.</b>
<b>17</b>	<b>CPD</b>	Elaborar el archivo digital para la elaboración de Libros de Ventas IVA, de todos los servicios (Energía Eléctrica, Tv Cable y Otras Ventas) el cual se remite a contabilidad.	<b>Archivo Digital para LVC-IVA.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			



## 8.2 PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO Y EMISIÓN DE FACTURAS DE TV CABLE

El procedimiento tiene como objetivo recabar la información de los consumos del servicio de tv cable con base a los días de conexión que tuvo el socio y/o usuario.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Verificar el proceso íntegro de las Órdenes de Servicio y/o Conexiones.  Sí está completo: Proceder con el paso 5. No está completo: Proceder con el paso 2.	-
2	CDP	Solicitar a Plataforma de Tv Cable completar las órdenes faltantes.	-
3	CPD	Verificar el proceso íntegro de las órdenes de Cortes y Reposiciones del periodo.  Sí está completo: Proceder con el paso 5. No está completo: Proceder con el paso 4.	-
4	CPD	Solicitar a Plataforma de Tv Cable completar las órdenes faltantes.	-
5	CPD	Realizar el cálculo de facturas aplicando las Tarifas aprobadas para las diferentes categorías.	<b>Tarifario Tv Cable.</b>
6	CPD	Comunicar a Plataforma de Tv Cable verificar y recalcular posibles errores de cálculo.	-

<b>7</b>	<b>CPD</b>	Con todas las observaciones subsanadas, elaborar el resumen de Ventas del Servicios para remitirlo a Gerencia.	<b>Resumen de Ventas del Servicio.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.3 PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE SERVICIO

El procedimiento tiene como objetivo consolidar en el sistema las diferentes solicitudes que el socio y/o usuario realiza desde las oficinas de plataforma de tv cable y/o energía eléctrica.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Procesamiento de órdenes de servicio

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>Plataforma</b>	Remitir a CPD todas las Órdenes de Servicio Ejecutadas y/o anuladas.	—
<b>2</b>	<b>CPD</b>	Verificar la integridad de los formularios recibidos, solicitando a Plataforma la reposición de los formularios faltantes, si es que correspondiese.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>3</b>	<b>CPD</b>	Procesar en la Base de Datos las Órdenes de Servicio tanto ejecutadas como las anuladas.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>4</b>	<b>CPD</b>	Remitir el legajo de formularios al área de ODECO para su respectivo archivo.	<b>Órdenes de Servicio.</b>

**FIN PROCEDIMIENTO**

#### 8.4 PROCEDIMIENTO DE ÓRDENES DE CONEXIÓN

El procedimiento tiene como objetivo consolidar en el sistema las diferentes solicitudes que el socio y/o usuario realiza desde las oficinas de plataforma de tv cable y/o energía eléctrica.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Plataforma	Remitir a CPD todas las Órdenes de Servicio Ejecutadas y/o anuladas.	-
2	CPD	Verificar la integridad de los formularios recibidos, solicitando a Plataforma la reposición de los formularios faltantes, si es que correspondiese.	Órdenes de Servicio.
3	CPD	Procesar en la Base de Datos las Órdenes de Servicio tanto ejecutadas como las anuladas.	Órdenes de Servicio.
4	CPD	Remitir el legajo de formularios de Conexión al área de ODECO para su respectivo archivo.	Órdenes de Servicio.
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.5 PROCEDIMIENTO DE CORTES DE SERVICIO POR SOLICITUD Y POR MOROSIDAD

El procedimiento tiene como objetivo consolidar en el sistema las diferentes solicitudes que el socio y/o usuario realiza desde las oficinas de plataforma de tv cable y/o energía eléctrica.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Iniciar el proceso de emisión de Cortes por Morosidad imprimiendo la lista respectiva que deberá estar agrupada por circuitos.	-
2	CPD	Remitir los Cortes por Morosidad a la sección Técnica para su ejecución.	<b>Lista de Cortes por Morosidad</b>
3	Plataforma	Remitir a CPD las órdenes de Cortes por Morosidad y los formularios por Cortes por Solicitud que se elaboraron.	-
4	CPD	Verificar la integridad de los formularios recibidos, solicitando a Plataforma la reposición de los formularios faltantes, si es que correspondiese.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
5	CPD	Procesar en la Base de Datos las Órdenes de Servicio tanto ejecutadas como las anuladas.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
6	CPD	Remitir el legajo de formularios de Cortes al área de ODECO para su respectivo archivo.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.6 PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE REPOSICIÓN DE SERVICIO

El procedimiento tiene como objetivo consolidar en el sistema las diferentes solicitudes que el socio y/o usuario realiza desde las oficinas de plataforma de tv cable y/o energía eléctrica.

<b>Macro Proceso:</b>		Operaciones de Servicios	
<b>Proceso:</b>		Administración de Base de Datos	
<b>Sub Proceso:</b>		Análisis de órdenes de conexión	
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Plataforma	Remitir a CPD las órdenes de Reposición ejecutadas y/o anuladas.	-
2	CPD	Verificar la integridad de los formularios recibidos, solicitando a Plataforma la reposición de los formularios faltantes, si es que correspondiese.	Órdenes de Servicio.
3	CPD	Procesar en la Base de Datos las Órdenes de Servicio tanto ejecutadas como las anuladas.	Órdenes de Servicio.
4	CPD	Remitir el legajo de formularios de Reposiciones al área de ODECO para su respectivo archivo.	Órdenes de Servicio.
FIN PROCEDIMIENTO			

## 8.7 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTE DE COBRO DIARIO DE SERVICIOS

El procedimiento tiene como objetivo emitir los reportes de las ventas realizada para permitir la conciliación de las cuentas en el área de cobranzas y contabilidad.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
	CPD	Imprimir de forma diaria el detalle de cobros Reporte Diario del servicio de Energía Eléctrica y Tv Cable.	-
2	CPD	Imprimir de forma diaria el reporte de cobros por Otras Ventas de Energía Eléctrica y Tv Cable.	-
3	CPD	Imprimir de forma diaria el reporte de cobros por Depósitos de Garantía.	-
4	CPD	Imprimir de forma diaria el reporte de cobros por Suscripciones de Socios.	-
5	CPD	Imprimir de forma diaria el reporte de cobros por Pagos Parciales.	-
6	CPD	Remitir toda la documentación emitida del sistema al Encargado de Cobranzas para su conciliación.	<b>Reportes diarios de Cobro.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS

Este procedimiento facilitará el análisis y la toma de decisiones por parte de la MAE con base a la elaboración de reportes estadísticos de las ventas realizadas.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Con base a todos los formularios que se emiten del sistema elaborar los reportes estadísticos mencionados con anterioridad	-
2	CPD	Realizar el análisis de cada uno de los reportes en busca de la mejora continua.	Reportes Estadísticos.
3	CPD	Remitir todos los formularios a Gerencia General para su conocimiento y análisis correspondiente.	Reportes Estadísticos.
FIN PROCEDIMIENTO			

## 8.9 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON EL ÁREA DE CONTABILIDAD

Este procedimiento sirve como herramienta de control, permitiendo la revisión minuciosa de los reportes de cuentas de cobrar versus lo reflejado en el sistema.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de órdenes de conexión

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

<b>1</b>	<b>Contabilidad</b>	Remitir los reportes de Cuentas por Cobrar tanto de Energía Eléctrica y Tv Cable al área de CPD.	-
<b>2</b>	<b>CPD</b>	Con la información recibida realizar la conciliación de cuentas con las cantidades que refleja el sistema:  Sí hay diferencias: Proceder con el paso 3. No hay diferencias: Proceder con el paso 4.	<b>Reportes de Cuentas por Cobrar</b>
<b>3</b>	<b>CPD</b>	Remitir los reportes a contabilidad para la revisión correspondiente.	-
<b>3.1.</b>	<b>Contabilidad</b>	Realizar el análisis de la información categoría por categoría, día por día de cobranza hasta encontrar las diferencias y realizar las correcciones respectivas.	<b>Reportes de Cuentas por Cobrar</b>
<b>4</b>	<b>CPD</b>	Validar que todas las cuentas cuadren a la perfección.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.10 PROCEDIMIENTO DE RECLASIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

El procedimiento tiene como objetivo la actualización de la cuenta asignada en primera instancia por la actual correspondiente.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Análisis de movimiento de cuentas



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	CPD	Realizar la revisión de cuentas por cobrar en Sistema de Facturación.	-
2	CPD	Reclasificar las cuentas por cobrar de manera periódica de acuerdo a su antigüedad.	Reporte de Cuentas por Cobrar
3	CPD	Imprimir el reporte de Cuentas por Cobrar que han sido Reclassificados y remitir al área de Contabilidad para su registro contable	Reporte de Cuentas por Cobrar Reclassificadas.
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.11 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo dar atención a solicitudes de implementación al sistema con el que trabaja Coopelect R.L. de acuerdo a instructivos de Gerencia.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Atención de solicitudes, análisis de sistema

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Recepcionar el requerimiento del procedimiento que se desea implementar.	-

<b>2</b>	<b>CPD</b>	Analizar la factibilidad de implementar el requerimiento solicitado.  Sí es factible: Proseguir con el paso 4. No es factible: Proseguir con el paso 3.	<b>Reportes de Cuentas por Cobrar</b>
<b>3</b>	<b>CPD</b>	Presentar informe al área correspondiente argumentando las razones por las cuales la implementación del requerimiento no es viable.	-
<b>4</b>	<b>CPD</b>	Proceder a la implementación y/o modificación de procedimiento en sistema de facturación y cobranzas.	<b>Requerimiento.</b>
<b>5</b>	<b>CPD</b>	Realizar pruebas de correcta ejecución, si se tiene observaciones se procede a la corrección hasta lograr la correcta ejecución.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.12 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE PC'S

El procedimiento tiene como objetivo mantener los activos fijos de escritorio en condiciones óptimas para el desarrollo óptimo de funciones por parte de los colaboradores.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de cronograma

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>CPD</b>	Elaborar y remitir un Cronograma de Mantenimiento a Gerencia General para su aprobación.	-

2	Gerencia General	Analizar la información presentada: Sí está de acuerdo: Proseguir con el paso 3. No está de acuerdo: Corregir. Regresar al paso 1.	Cronograma de Mantenimiento.
3	CPD	Proceder con el mantenimiento de Pc's acorde al cronograma aprobado.  Sí requiere cambio o implementación de piezas: Proseguir con el paso 4. No requiere cambio o implementación de piezas: Realizar el mantenimiento correspondiente.	Cronograma de Mantenimiento.
4	CPD	Solicitar la adquisición del activo o pieza para el CPU al área correspondiente.	Requerimiento.
5	CPD	En casos fortuitos y/o requerimientos de otros manteamientos de Pc's fuera del cronograma, se procede a atenderlos de forma inmediata.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

### 8.13 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y RESGUARDO DEL SERVIDOR DE LA BASE DE DATOS

El procedimiento tiene como objetivo mantener bajo recaudo la información y con respaldos de copias ante cualquier contingencia que se podría suscitar.

Macro Proceso:		Operaciones de Servicios	
Proceso:		Administración de Base de Datos	
Sub Proceso:		Emisión de copias de seguridad	
Paso	Responsable	Actividad	Documento

1	CPD	Cambiar periódicamente las claves de acceso al Servidor de Base de Datos y entregar en sobre cerrado una copia del proceso realizado a Gerencia General para respaldo.	-
2	CPD	Cambiar periódicamente la clave de acceso a la Base de Datos y entregar en sobre cerrado una copia del proceso realizado a Gerencia General para respaldo.	-
3	CPD	Emitir una copia de seguridad semanalmente de la base de datos y almacenar una copia de la misma en un medio magnético extraíble.	-
4	CPD	Realizar el alta de Usuarios Nuevos para acceso a la base de datos.	-
5	CPD	Realizar la baja de Usuarios Solicitantes del acceso a la base de datos.	-
6	CPD	Mantener resguardado bajo llave los PC Servidores en los ambientes propios.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

#### 8.14 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO, CORRECCIÓN Y AMPLIACIÓN DE RED INFORMÁTICA

El procedimiento tiene como objetivo proporcionar herramientas tecnológicas para poder asegurar el óptimo desarrollo de las funciones de los colaboradores.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Base de Datos
<b>Sub Proceso:</b>	Instalaciones, configuraciones

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Realizar la instalación de puntos de acceso a la red informática de COOPELECT R.L.	-
2	CPD	Realizar la instalación de Routers para la red informática.	-
3	CPD	Configurar el acceso a la red informática de los diferentes puntos y/o Pc's.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

## 9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS