



COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Vigencia: 01 de noviembre de 2022.

Versión: 2.0


Elaborado por: Áreas - Auxiliar Operativo

Revisado/Aprobado por: Resolución Administrativa
C.ADM. 021/2022.

Fecha de Autorización: 20 de octubre de 2022.

Manual de Procedimientos para Plataforma de Energía Eléctrica




	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PLATAFORMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA		Versión	2.0	Vigencia	01-11-2022
		Emisión	20-10-2022	Código	M/SOP – 012

DUEÑO DEL PROCESO:

Área:	Responsable:
Operaciones.	Recursos Humanos

TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO (CONTROL DE VERSIONES)

Versión N°	Fecha	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó	Cambios Realizado (s)
1.0	28/12/2021	A.O.	RR.HH.	Resolución Administrativa C. ADM. N° 050/2021	Adecuación y ajuste a formato.
2.0	20/10/2022	A.O./A.P.E.	RR.HH.	Resolución Administrativa C. ADM. N° 021/2022	Adición de plazos según normativa, uso de Solicitud de Servicio, conceptos en glosario y eliminación de procedimiento 8.3.

	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PLATAFORMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA		Versión	2.0	Vigencia	01-11-2022
		Emisión	20-10-2022	Código	M/SOP – 012

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. MARCO LEGAL.....	1
4. RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN	1
4.1 SUPERVISION	1
5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION.....	2
6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA.....	2
7. DEFINICIONES	2
8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.....	5
8.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN SISTEMA DE FACTURACIÓN DE SOLICITUDES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.	5
8.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TIPO RECONEXIÓN.....	10
8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CORTE Y RETIRO DE MEDIDOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR NUEVA INSTALACIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE.	12
8.4 PROCEDIMIENTO DE ARMADO DE CARPETAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS USUARIOS.	15
8.5 PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CONTRATOS PARA SOCIO Y/O USUARIOS QUE SOLICITARON CAMBIO DE NOMBRE DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	17
8.6 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIÓN.....	18
9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS	21
10. DIAGRAMA DE FLUJO	31

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLATAFORMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. MARCO LEGAL

Los documentos relacionados con la elaboración del presente son:

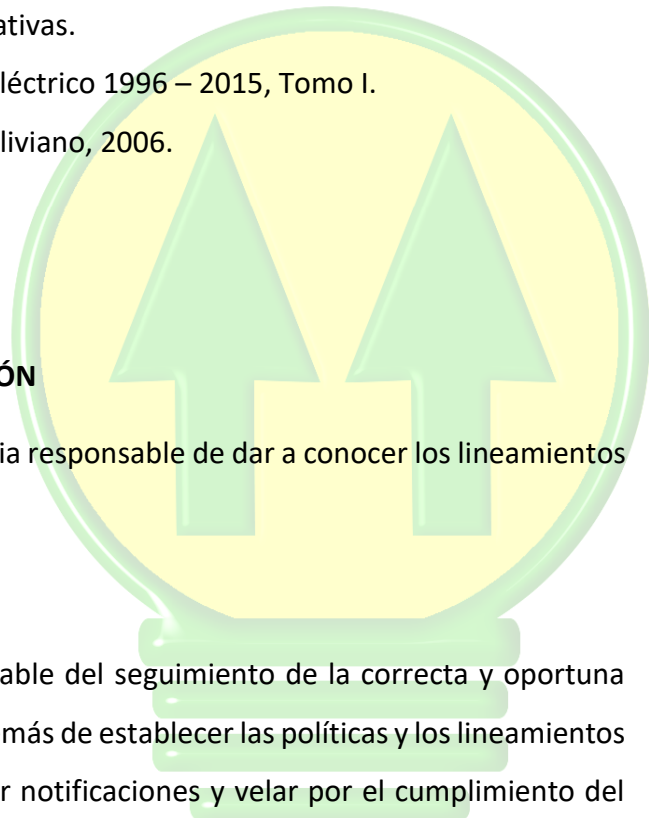
- a. Ley N° 356, Ley General de Cooperativas.
- b. Compendio Normativo del Sector Eléctrico 1996 – 2015, Tomo I.
- c. Marco Legal del Sector Eléctrico Boliviano, 2006.
- d. Norma Boliviana 777
- e. Decreto Supremo N° 26607.

4. RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN

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

4.1 SUPERVISION

El área de Recursos Humanos es responsable del seguimiento de la correcta y oportuna ejecución de las siguientes actividades, además de establecer las políticas y los lineamientos descritos en el presente manual, proponer notificaciones y velar por el cumplimiento del mismo en todas las áreas y unidades involucradas de la institución.



5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION

El presente documento debe ser de conocimiento de todos los funcionarios de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. en todas las oficinas, quedando estrictamente su utilización a nivel interno.

6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

- Estatuto orgánico de COOPELECT R.L.
- Manual de Funciones del Cargo.
- Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Interno de la Institución.
- Política de interna de la Institución.

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.

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.

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

Solicitud de Suministro Eléctrico: Documento emitido del Sistema de Facturación por el APE que le permite realizar un check in a la documentación presentada por el cliente y respaldar la validación inexistencia de deudas del mismo, además de permitir al técnico de Energía Eléctrica realizar el check in respecto al cumplimiento de requisitos técnicos para posteriormente hacer la medición y requerimiento 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 mejoramiento de acometida que el cliente requiera.

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 Personales y Técnicos para Conexión de Energía Eléctrica (Residencial, Comercial, Industrial).
 - Requisitos para traslados de Energía Eléctrica.
 - 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 SISTEMA DE FACTURACIÓN DE SOLICITUDES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.

El procedimiento tiene como objetivo registrar los datos personales de clientes nuevos dentro el Sistema de Facturación, para tener una base de datos unificada, organizada, donde esta información, al ser compartida con los miembros de la organización, pueda contribuir a la eficiencia, facilitando la toma de decisiones y la optimización del trabajo en la institución contribuyendo a brindar un buen servicio, además de la emisión de las órdenes de servicio destinadas a la atención de las solicitudes de conexión de energía eléctrica ya sea para mejoramientos de acometidas, conexiones nuevas, traslados de medidor y/o cambio de medidor dentro de 5 días hábiles computables a partir de la fecha Inspección Técnica, plazo destinado para Calidad 1, y 15 días para calidad 2, mismos que quedan exentos del desistimiento o demora atribuible al consumidor.

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	Solicitar al área de plataforma los requisitos para poder acceder al servicio.	-
2	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Dar a conocer al socio y/o usuario los requisitos personales y técnicos con los que debe contar para poder acceder al servicio.	Flyer Energía Eléctrica
3	Socio/Usuario	Entregar al APE toda la documentación referente a los requisitos personales para la conexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	<p>Recibir 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 3.</p> <p>Sí cumple: Validar los requisitos personales 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 actualizar los datos, en caso de ser necesario. Proceder con paso el 5.</p>	Requisitos Personales.
5	Asistente de Plataforma	Imprimir del Sistema de Facturación la Solicitud de Suministro Eléctrico en un ejemplar, llenar los datos administrativos	Solicitud de Suministro Eléctrico.

	Energía Eléctrica.	requeridos, sellar y firmar juntamente con el usuario y entregarle la parte inferior de la hoja de solicitud para su respaldo.	
6	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.	Remitir al técnico de Energía Eléctrica la Solicitud de Suministro Eléctrico, adjuntando la documentación presentada por el cliente.	Solicitud de Suministro Eléctrico. – Req. Personales.
7	Técnico de Energía Eléctrica	<p>Llenar la Solicitud de Suministro Eléctrico respecto al cumplimiento de los Requisitos Técnicos según visita a la dirección proporcionada.</p> <p>Sí cumple: Entregar al cliente el Detalle de Materiales, para luego remitir nuevamente toda la documentación al APE para su archivo o entregar al área de ODECO para su procesamiento. Proceder con paso 8.</p> <p>No cumple: Anotar los motivos del rechazo de la solicitud en la misma y devolverla al APE para dar conocimiento al usuario de las falencias en sus requisitos técnicos. Regresar al paso 2.</p>	Solicitud de Suministro Eléctrico. Detalle de Materiales.
8	Socio/Usuario	Dirigirse a Plataforma de Energía para que el APE le proporcione la Cotización de Materiales realizada con base al Detalle de Materiales presentado, previa verificación para la asignación de material de inversión.	Cotización de Materiales.
9	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Emitir cotización del Sistema de facturación con base a la lista dotada por el Técnico y dotar de materiales de inversión si el cliente clasifica a la asignación.	Registro de Materiales de Inversión.

10	Socio/Usuario	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.	Orden de Entrega de Materiales.
11	Socio/Usuario	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 pasar a Plataforma otra vez.	Plano.
12	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Crear el número de abonado para el usuario y emitir la Orden de Inspección Técnica (ya sea para Nueva Instalación, Traslados, Derivados y Reconexiones) y remitir el formulario nuevamente al técnico del área.	Orden de Inspección Técnica.
13	Técnico de Energía Eléctrica	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.	-
14	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Con la nueva visita del cliente y ya con la 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 orden de servicio a ODECO para su procesamiento. Sí es viable: Proceder con el paso 15.	Orden de Inspección.
15	Asistente de Plataforma	El Sistema de Facturación debe designar un número de medidor de manera automática para medidores prestados, emitiendo el	- Formulario de Registro de Medidor.

	Energía Eléctrica	Formulario de Registro de Medidor y conjuntamente imprimir la Orden de Conexión en una copia para adjuntarlo a la Orden de Entrega, o en caso de ser medidor comprado, se debe realizar el registro de forma manual.	
16	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Imprimir del Sistema de Facturación dos ejemplares del contrato para gestionar la firma del Gerente General.	Contrato.
17	Socio/Usuario	Firmar los documentos que correspondan.	-
18	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Entregar una copia del contrato y el formulario de Registro de Medidor si es necesario y remitir al técnico la orden conexión y la Orden de Entrega para el medidor, si correspondiese.	- Contrato + Registro de Medidor - Orden de Conexión + Orden de Entrega de Medidor
19	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Realizar el armado de la carpeta con todos los documentos entregados inicialmente por el cliente, incluyendo la documentación descrita en el paso N° 15.	Requisitos personales, Contrato y Registro de Medidor.
20	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Procesar la Solicitud de Suministro Eléctrico en el Sistema de Facturación y archivar dentro de la carpeta del usuario, asegurando que el técnico haya cumplido con la energización del medidor.	Solicitud de Suministro Eléctrico.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TIPO RECONEXIÓN

El procedimiento permite realizar la reconexión de medidores ya instalados en un plazo de 24 horas para calidad 1 o 48 horas para calidad 2 computables a través de la solicitud del usuario titular que, en primera instancia, realizó la solicitud de corte, debiendo tomar en cuenta el semestre eléctrico (mayo-octubre y noviembre-abril), por lo que será considerado como una nueva instalación asumiendo los costos de conexión que éste conlleva al gozar de un nuevo contrato de suministro eléctrico.

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

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Realizar la atención al cliente considerando que se quiere hacer la reconexión de una instalación anteriormente ya habilitada: No tiene documentación completa y actualizada: Proseguir con el paso 2. Sí tiene documentación completa y actualizada: Proseguir con el paso 4.	-
2	Socio/Usuario	Entregar al APE toda la documentación solicitada para la reconexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
3	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Recibir y verificar que la documentación presentada por el cliente sea la correcta y esté completa:	Requisitos.

		<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 personales 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 actualizar los datos, en caso de ser necesario. Proceder con el paso 4.</p>	
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.	Imprimir del Sistema de Facturación la Solicitud de Suministro Eléctrico en un ejemplar, llenar los datos administrativos requeridos, sellar y firmar juntamente con el usuario y entregarle la parte inferior de la hoja de solicitud para su respaldo.	Solicitud de Suministro Eléctrico.
5	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Emitir la Orden de Inspección Técnica del Sistema de Facturación para adicionarlo a la documentación del paso anterior.	-
6	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	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.	- Formulario de Registro de Medidor.
7	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Imprimir del Sistema de Facturación dos ejemplares del contrato para gestionar la firma del Gerente General.	Contrato.
8	Socio/Usuario	Firmar los documentos que correspondan.	-

9	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Entregar una copia del contrato al cliente y remitir al área de ODECO todas las órdenes de servicio emitidas en el desarrollo del proceso, quien a su vez las derivará al Técnico de Turno de Emergencias para su llenado y ejecución, según corresponda.	- Contrato + Reg. de Medidor - Solicitud, Orden de Inspección, Conexión y de Entrega de Medidor.
10	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Realizar el armado de la carpeta con todos los documentos entregados inicialmente por el cliente, incluyendo la documentación descrita en el paso N° 4.	Req. personales, Contrato, Solicitud de Suministro Eléctrico.
11	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Procesar la Solicitud de Suministro Eléctrico en el Sistema de Facturación y archivar dentro de la carpeta del usuario, asegurando que el técnico haya cumplido con la energización del medidor.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CORTE Y RETIRO DE MEDIDOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR NUEVA INSTALACIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE.

Este procedimiento permitirá describir los lineamientos para atender solicitudes de corte de medidor tras la solicitud de retiro del mismo, para casos en los que el cliente titular se encuentre inhabilitado para realizar cualquier tipo de procedimiento, siendo que algún familiar cuente con todos los requisitos para poder habilitar nuevamente el servicio, pero esta vez a su nombre.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente

Sub Proceso:**Elaboración de formulario de traslado**

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica:	Realizar la atención al cliente considerando que se quiere hacer la reconexión de una instalación anteriormente ya habilitada: No tiene documentación completa y actualizada: Proseguir con el paso 2. Sí tiene documentación completa y actualizada: Proseguir con el paso 4.	-
2	Socio/Usuario	Entregar al APE toda la documentación solicitada para la conexión del servicio de Energía Eléctrica.	-
3	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Recibir y verificar que la documentación presentada por el cliente sea la correcta y esté completa: No cumple: Orientar al cliente para la obtención de los mismos o direccionarlo al área de Asesoría Legal. Regresar al punto 1. Sí cumple: Validar los requisitos personales 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 actualizar los datos, en caso de ser necesario. Proceder con el paso 4.	- Requisitos.
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.	Imprimir del Sistema de Facturación la Solicitud de Suministro Eléctrico en un ejemplar, llenar los datos administrativos requeridos, sellar y firmar juntamente con el	Solicitud de Suministro Eléctrico.

		usuario y entregarle la parte inferior de la hoja de solicitud para su respaldo.	
5	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica.	Emitir conjuntamente las Órdenes de Corte y Retiro del medidor para poder adicionar de manera manual la letra "R" al número de medidor actual para poder posteriormente realizar la reconexión a nombre del titular actual o para el que se realizó el nuevo registro.	Orden de Corte y Retiro de medidor.
6	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Emitir la Orden de Inspección Técnica del Sistema de Facturación para adicionarlo a la documentación del paso anterior.	Orden de Inspección Técnica.
7	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	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.	Orden de Conexión.
8	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Imprimir del Sistema de Facturación dos ejemplares del contrato para gestionar la firma del Gerente General.	Contrato.
9	Socio/Usuario	Firmar los documentos que correspondan.	-
10	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Entregar una copia del contrato y remitir al técnico todas las órdenes de servicio emitidas en el desarrollo del proceso para su llenado y ejecución, según corresponda.	- Contrato + Reg. de Medidor - Solicitud, Orden de Inspección, Conexión y de

			Entrega de Medidor.
11	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Realizar el armado de la carpeta con todos los documentos entregados inicialmente por el cliente, incluyendo la documentación descrita en el paso N° 7.	Requisitos personales, Contrato y Registro de Medidor.
12	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Procesar la Solicitud de Suministro Eléctrico en el Sistema de Facturación y archivar dentro de la carpeta del usuario, asegurando que el técnico haya cumplido con la energización del medidor.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.4 PROCEDIMIENTO DE ARMADO DE CARPETAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS USUARIOS.

El procedimiento permite realizar el armado de las carpetas de los socios y/o usuarios nuevos o de aquellos admitidos a través de un Cambio de Nombre de Medidor para que, de manera posterior, se archiven de las mismas en el lugar asignado de acuerdo al número de abonado de manera correlativa ascendente, considerando que aquellos usuarios que tengan más de un número de abonado a su favor deben compilar la documentación en la carpeta con el número de abonado menor, con el fin de tener en una sola carpeta toda la información personal de un socio y/o usuario, además de todas las posibles direcciones en las que pueda tener la instalación del servicio eléctrico.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente

Sub Proceso:	Recabo de requisitos personales, armado de files por usuario, archivo de carpetas.
---------------------	--

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica	Con la instalación concluida, recopilar toda la información referente al procedimiento que corresponda al usuario titular.	-
2	Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica	Guardar toda la documentación en un folder, validando que los requisitos personales, Solicitud de Suministro Eléctrico. Registro de Medidor, si corresponde, y Contrato se encuentren completas, debidamente llenadas, además de firmadas y selladas por los ejecutores.	Requisitos Personales, Solicitud de suministro eléctrico y Registro de Medidor.
3	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Poner membrete a la carpeta en la esquina superior derecha con el número de abonado correspondiente y el nombre y apellido del titular.	Carpeta.
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Almacenar dentro de las gavetas metálicas los files de los usuarios de manera ascendente, según la numeración de abonado.	Carpeta.
5	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Llevar el orden y control de salidas e ingresos de las mismas.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.5 PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CONTRATOS PARA SOCIO Y/O USUARIOS QUE SOLICITARON CAMBIO DE NOMBRE DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

El procedimiento permite continuar con el iniciado por el Asistente de Gerencia y Directorio en cuanto a la solicitud de cambio de nombre de medidor por un nuevo usuario que cumple con todos los requisitos personales necesarios para poder cambiar y actualizar dentro de la base de datos del Sistema de Facturación al titular de uno o varios medidores, por lo que una vez efectuada la modificación se pueda proceder con la firma de contrato del suministro de energía eléctrica con la institución y con el nuevo titular, de esta manera poder realizar el armado de la carpeta del socio y/o usuario con todos los requisitos exigidos por el ente regulador.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Servicio al Cliente
Sub Proceso:	Recabo de requisitos personales y emisión de contratos del Sistema de facturación.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Asistente de Gerencia y Directorio	Concluir con todas las modificaciones necesarias dentro del Sistema de Facturación para poder realizar el cambio de nombre de uno o varios medidores a favor del usuario solicitante.	-
2	Asistente de Gerencia y Directorio	Con las firmas completas del formulario de Cambio de Nombre de Medidor, derivar todo el legajo de requisitos personales al Asistente de Plataforma de Energía Eléctrica,	Req. Personales y Form. Cambio de Nombre Medidor.

3	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Revisar que la documentación del nuevo titular presentada por el Asistente de Gerencia y Directorio esté completa.	Requisitos personales.
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Firmar el cuaderno que contiene los registros de los cambios de nombre efectuados como constancia de conformidad a los documentos recibidos.	Libro de registro.
5	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Emitir del sistema de Facturación dos copias del nuevo contrato de suministro de energía eléctrica a favor del nuevo titular.	-
6	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	A la presencia del nuevo titular, gestionar la firma del Gerente y la del nuevo titular para hacerle la entrega correspondiente de su copia.	Contrato.
7	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Con la documentación completa y firmada, realizar el armado de la carpeta del abonado y proceder al archivo de la misma.	Req. Personales, Solicitud de Suministro Eléctrico, Contrato.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.6 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, en tal sentido que se pueda conocer el estado de las mismas y los plazos que van cumpliendo.

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

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Técnico Energía Eléctrica	Devolver todas las Órdenes de Servicio, posterior a las visitas realizadas.	-
2	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Verificar que las órdenes de servicio devueltas se encuentren correctamente llenadas.	Órdenes de Servicio.
3	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Registrar la recepción de estos formularios de manera diaria en el documento Excel: "Control diario de Órdenes".	-
4	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Archivar ordenada y cronológicamente las Solicitudes de Suministro Eléctrico en la carpeta del usuario correspondiente y entregar las demás órdenes de servicio al área de ODECO.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Suministro Eléctrico. - Órdenes de Servicio.
5	ODECO	Registrar de manera diaria dentro del Sistema de Facturación las entregas y devoluciones de los formularios recibidos para posteriormente remitirlos al área de CPD para su procesamiento.	Órdenes de Servicio.

6	Asistente de Plataforma Energía Eléctrica	Realizar el procesamiento las Solicitudes de Suministro Eléctrico a la firma del contrato con el cliente, validando la conexión del servicio.	Órdenes de Servicio.
FIN PROCEDIMIENTO			



9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS

ANEXO 1. SOLICITUD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO (REQUISITOS TÉCNICOS)

COOPELECT R.L. Tupiza - Potosí - Bolivia	SOLICITUD DE SUMINISTRO ELECTRICO	REQUISITOS NRO: 3860 FECHA: 15/08/2022 11:48:21 MBAUTISTA
DATOS DEL SOLICITANTE		
RAZON SOCIAL: CORTEZ HUANCA FLORENCIO	NIT: 4013917	
DOC. IDENTIDAD: 1337281	TELEFONO: 73328766	
DIRECCION: CENTRAL - Av. Santa Cruz		
REFERENCIAS: TRASLADO DE MEDIDOR (FERRETERIA CORTEZ		
REP. LEGAL:		
DOCUMENTACION PRESENTADA POR EL USUARIO (Fotocopia)		
<input type="checkbox"/> Cedula de identidad	<input type="checkbox"/> NIT (nro. identificación tributaria)	
<input type="checkbox"/> Plano de lote o croquis de ubicación	<input type="checkbox"/> Folio Real	
<input type="checkbox"/> Testimonio de propiedad	<input type="checkbox"/> Certificación OTB - Comunidad - Intendencia	
<input type="checkbox"/> Documento compra-venta de inmueble	<input type="checkbox"/> Otros:	
Persona jurídica además de lo anterior adjunta:		
<input type="checkbox"/> Cedula identidad representante legal		
<input type="checkbox"/> Personería jurídica o acta de constitución		
<input type="checkbox"/> Poder notarial del representante legal		
REQUISITOS TECNICOS SOLICITADOS AL CLIENTE		
<input checked="" type="checkbox"/> Acometida instalada fachada de vivienda	<input checked="" type="checkbox"/> Calado e instalado en pared caja de medidor	
<input type="checkbox"/> Pilote para medidor y acometida	<input type="checkbox"/> Nuevo medidor	
<input checked="" type="checkbox"/> Puesta a tierra	<input checked="" type="checkbox"/> Otros: Cambio de 2 medidores y traslado	
VERIFICACION		
<input type="checkbox"/> Existen medidores cortados sin uso (Técnico):	No	
<input type="checkbox"/> Tiene sanciones u observaciones (Plataforma):		
<input type="checkbox"/> Tiene deudas pendientes (Plataforma):		
<p>NOTA: El solicitante indica que toda la documentación presentada es copia fiel del original y que no existe adulteración o falsificación, donde se encuentra en tenencia legal del inmueble; siendo la presente una Declaración Jurada (Decreto Supremo No 26302 art. 6 y siguientes) y en caso de existir alguna falsedad en los documentos y datos brindados COOPELECT R.L. se reserva el derecho de iniciar acciones: Administrativas y/o Judiciales por Ley.</p>		
Fecha de atención: 17 de 8 de 22 Hrs: 9 ³⁰		
Persona que atendió al técnico: Florencio Cortez		
Técnico	Ayudante Electoral ENC. ADM. PLATAFORMA COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	Cliente

ANEXO 2. DETALLE DE MATERIALES

COPELECT
COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
ELECTRICIDAD TUPIZA S.R.L.

FECHA		
DIA	MES	AÑO
10	8	22

DETALLE DE MATERIAL

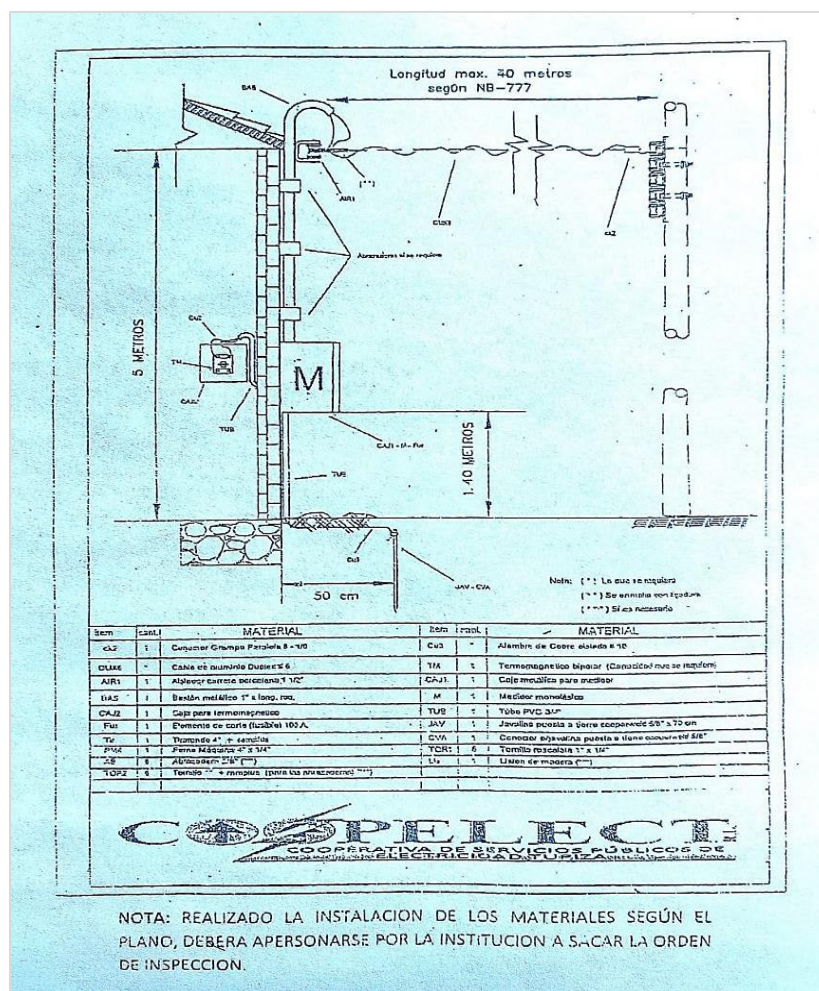
Señor (a): Machaca Nava Juan Carlos
 Categoría: Res Solicitud N°: 3835
 Dirección: B. Romitas, Policía
 Circuito: 35

Cantidad	MATERIAL	P/Unitario	Total
1 pza	Medidor 100 a - p	*	
23 mts	Cable Dúplex N° 6	*	
10 mts	Alambre de Cobre N° 10 plasmac		
2 pzas	Tubo PVC de 3/4		
6 pzas	Tornillo roscata de		
1 pza	Caja metálica para medidor		
1 pza	Elemento de corte		
1 pza	Aislador de		
1 pza	Interruptor térmico 40 a - p		
1 pza	Jabalina		
1 pza	Conector biometálico	*	
1 pza	Caja para térmico para 3 dobles de amperios		
	Tubo corrugado de		
1 pza	Bastón metálico de 3 mts		
1 pza	Sello plástico de seguridad		
2 pzas	Malla N° 6	*	
1 pza	Cinta Aislante		
5 pzas	Codos 3/4		
TOTAL Bs.			

supl

ELECTRICISTA	JEFE TÉCNICO	PLATAFORMA
Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:

ANEXO 3. PLANO DE INSTALACIÓN.



NOTA: REALIZADO LA INSTALACION DE LOS MATERIALES SEGÚN EL PLANO, DEBERÁ APERSONARSE POR LA INSTITUCION A SACAR LA ORDEN DE INSPECCION.

ANEXO 4. COTIZACIÓN DE MATERIALES

COOPELECT			COTIZACION DE MATERIALES		NUMERO: 7822	
CLIENTE: 5108345					FECHA: 11/08/2022 9:23:	
RAZON SOCIAL: MACHACA NAVA JUAN CARLOS						
Cantidad	Material	Descripcion	Unitario	Total		
2.00	1.114	Cable Duplex # 6	8.50	17.00		
10.00	1.008	Alambre aislado # 10	8.20	82.00		
2.00	1.099	Tubo Pvc 3/4"	12.00	24.00		
6.00	1.118	Tornillos Roscalata 8 x 3/4	0.15	0.90		
1.00	1.017	Caja Metálica para medidor electrónico	97.00	97.00		
1.00	1.117	Elemento de Corte	30.00	30.00		
1.00	1.012	Aislador de Porcelana	4.60	4.60		
1.00	1.057	Interruptor térmico de 2 x 40A	42.50	42.50		
1.00	1.061	Jabalina mas conector de 60 cm	21.20	21.20		
1.00	1.126	Caja de empotrar 6 Termicos Monopo. (3 bipolares)	54.00	54.00		
1.00	1.015	Bastón metálico galvanizado de 3m x 3/4"	92.00	92.00		
1.00	1.081	Sello para medidor	2.60	2.60		
1.00	1.119	Cinta Aislante de 10 Y.	7.80	7.80		
5.00	1.122	Codos de 3/4"	1.20	6.00		
			TOTAL...	481.60		

ANEXO 5. ORDEN DE ENTREGA DE MATERIALES (INVERSIÓN Y ADQUIRIDOS POR EL USUARIO)

Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad 'Tupiza' R.L.
Tupiza - Potosí - Bolivia

[E102]
NUMERO: 1387
FECHA: 18/08/2022

ORDEN DE ENTREGA MATERIALES DE INVERSION

CLIENTE: 5108345 - MACHACA NAVA JUAN CARLOS
ABONADO: 78717
CATEGORIA: Residencial
DIRECCION: BARRIO LAS DELICIAS Barrio Las Delicias S/N

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION
25.00	Metro	Cable Duplex No 6
2.00	Pza.	Malla preformada fin de linea No 6
2.00	Pza.	Conector Grampa Paralela 8 - 1/0

PLATAFORMA
CLIENTE
ALMACEN

COOPELECT R.L.
Tupiza - Bolivia

ORDEN DE ENTREGA
Ventas Electricas

Fecha: 18-ago.-2022
Factura Nro: 26

Cliente: CHOQUE SORUCO SIXTA ADELA

Cantidad	Unidad	Código	Descripción
3.00	Mtr	1.008	Alambre aislado #10
1.00	Pza	1.099	Tubo Pvc 3/4"
6.00	Pza	1.118	Tornillos Roscalata 8 x 3/4
1.00	Pza	1.017	Caja Metálica para medidor electrónico
1.00	Pza	1.117	Elemento de Corte
1.00	Pza	1.012	Aislador de Porcelana
1.00	Pza	1.057	Interruptor térmico de 2 x 40A
1.00	Pza	1.061	Jabalina mas conector de 60 cm
1.00	Pza	1.081	Sello para medidor

[Firma]
Cliente

[Firma]
Enc. Almacen

JTOLABA

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD
TUPIZA R.L.

CAJA 18 AGO 2022 2

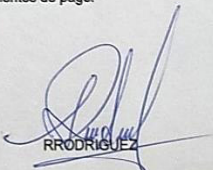
CANCELADO

ANEXO 6. ORDEN DE INSPECCIÓN TÉCNICA (PROCEDENTE E IMPROCEDENTE)

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia RRDRIGUEZ		INSPECCION TECNICA ENERGIA ELECTRICA Cambio de Medidor		NRO 64,308	
ABONADO 24480 RAZON MORALES PEREZ DORA MARIA DIRECCION ZONA PALALA ALTA Palala Alta s/n CIRCUITO 802 POSTE CF-001 DESCRIPCION VIVIENDA		Fecha: 01/07/2022 12:01:57		CATEGORIA Residencial MEDIDOR 18782662 TELEFONO 63742223	
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA					
Nota VERIFICACION DE ACOMETIDA					
INSPECCION TECNICA					
Fecha : 4-7-22 Hora: 15 ¹⁰ Requiere Ampliación de Red Nota <i>Procedente</i> Fecha límite 06/07/2022					
SOLICITANTE <i>MORALES PEREZ DORA MA</i> TEL. 63742223		TECNICO <i>Samuel Miranda Amador</i> AYUDANTE ELECTRICISTA I CORP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.		JEFE TECNICO <i>Samuel Miranda Amador</i> JEFE TECNICO CORP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	
PROCESO INFORMATICO <i>Calixto J. Aguero Ocampo</i> ENCARGADO C.P.D. TUPIZA R.L.					

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia RRDRIGUEZ		INSPECCION TECNICA ENERGIA ELECTRICA Nueva Conexión		NRO 64,317	
ABONADO 78646 RAZON BENITES MARTINEZ LEONOR VDA DE DIRECCION VILLA SAN ANTONIO Calle 2do Anillo S/N CIRCUITO 502 POSTE AZ-001 DESCRIPCION VIVIENDA		Fecha: 04/07/2022 11:10:31		CATEGORIA Residencial MEDIDOR 0 TELEFONO 70479203	
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA					
Nota VERIFICACION <i>se utilizara el medidor de la Joaquina Benites</i>					
INSPECCION TECNICA					
Fecha : 5-7-22 Hora: 17 ⁰⁰ Requiere Ampliación de Red Nota <i>No esta bien realizado su instalacion</i> Fecha límite 07/07/2022					
SOLICITANTE <i>BENITES MARTINEZ LEONOR</i> TEL. 70479203		TECNICO <i>Samuel Miranda Amador</i> AYUDANTE ELECTRICISTA I CORP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.		JEFE TECNICO <i>Samuel Miranda Amador</i> JEFE TECNICO CORP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	
PROCESO INFORMATICO ANULADO					

ANEXO 7. FORMULARIO DE PRÉSTAMO DE MEDIDOR.

Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. Tupiza - Bolivia		Fecha: 27-dic-2021 Número: 10,374	
FORMULARIO DE REGISTRO DE MEDIDOR			
Cliente:	6694319		
Razón Social:	SEGOVIA LOPEZ NESTOR		
Abonado:	78,372		
Categoría:	Residencial		
MOTIVO DEL PRESTAMO	Nueva Conexión		
DATOS DEL MEDIDOR:			
MEDIDOR	110	MARCA	ARIOL ELECTRONICO
MODELO	10/100 A.	CAPACIDAD	100
CONDICIONES DE PRESTAMO:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El medidor instalado es propiedad de la Cooperativa de Servicios Eléctricos Tupiza Ltda. 2. Por ningún motivo el Cliente podrá retirar y/o manipular el medidor 3. La rotura ó violación de los prescintos de seguridad será sancionado de acuerdo a reglamento de la Institución 4. Adicionalmente la Cooperativa entregará al cliente para su instalación una Jabalina y 3 Mts. de cable para la puesta a Tierra. 5. En caso de cambio de medidor, el medidor de propiedad del Cliente el mismo será entregado al propietario, el medidor retirado no se podrá utilizar en ninguna conexión eléctrica en la ciudad de Tupiza. 6. En caso de venta o alquiler del domicilio, se debe dejar constancia de que el medidor pertenece a la Cooperativa, por lo tanto no debe dejar cuentas pendientes de pago. 			
 RODRIGUEZ		 SEGOVIA LOPEZ NESTOR	

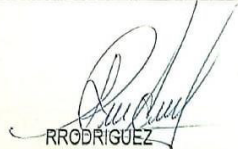
ANEXO 8. ORDEN DE NUEVA CONEXIÓN.


COOPELECT RL Tupiza - Bolivia MBAUTISTA		Nueva Conexión ENERGIA ELECTRICA		NUMERO 8,724 FECHA 28/07/2022 14:18:03 Límite 02/08/2022	
ABONADO	78,651	CIRCUITO	33	POSTE	BE-025
RAZON	MOGRO OCAMPO RENE			CATEGORIA	Residencial
DIRECCION	VILLA SAN ANTONIO AV. Diego de Almagro S/N			MEDIDOR	18216968
				TELEFONO	73863811
INSPECCION TECNICA			CONEXION DEL SERVICIO		
Número Inspección 64,441 Fecha Hora Solicitud 25-jul-2022 2:09 p.m. Fecha Fin Inspección 27-jul-2022 2:30 p.m. Tiempo Trámite 2.01 Dias Requiere Ampliación Falso Nota _____ Costo del Servicio 59.20			Fecha Instalación 29-7-22 Hora 16:50 Medidor 18216968 Nivel de tensión _____ Lectura inicial 0 <input type="checkbox"/> BAJA TENSION Potencia solicitada _____ <input type="checkbox"/> MEDIA TENSION Factor multiplicador _____ Tipo de conexión _____ Obs. _____ <input type="checkbox"/> Monofásico <input type="checkbox"/> Trifásico		
DIRECCION Y UBICACION Circuito 403-33 Zona San Antonio Calle Av. Diego de Almagro Poste B6-012 Fase <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T			Técnico: Guillermo Quispe Ayudante: Samuel Alvarado		
FIRMA DE CONFORMIDAD			CONTROL DE EJECUCION		
SOLICITANTE RENE MOGRO TELÉFONO 73863811			JEFE TECNICO Guillermo Quispe PROCESO INFORMATICO Carlos J. Aguayo ENCARGADO C.P.D. Carlos J. Aguayo Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.		

ANEXO 9. ORDEN DE ENTREGA DE MEDIDOR.

Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. Tupiza - Bolivia		ORDEN DE ENTREGA		Fecha: 07-sep.-2022 Número: 19,669
Cliente:	1428723	CORAITE TRUJILLO CRUZ HERMINIA VDA. DE		
Abonado:	78,736	Categoría: Residencial		

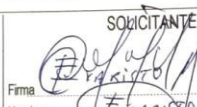
Cantidad	Unidad	Descripción
1	Pieza	MEDIDOR 18217009 CAPACIDAD 100 MARCA CRONOS ELECTRONICO
0		
0		


 R. RODRIGUEZ



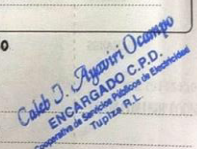

 CORAITE TRUJILLO CRUZ HERMINIA VDA. DE

ANEXO 10. ORDEN DE CORTE DE SERVICIO.

COOPELECT R.L.		CORTE DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 83394 FECHA: 05-may-2022 10:19
CLIENTE: 6595011	ABONADO: 78474	TELEFONO: 79178286	MEDIDOR: 42717052	
RAZON SOCIAL: BELLO AGUILAR LUCIA		CATEGORIA: Residencial		
CIRCUITO: 901	POSTE: BG-042	DIRECCION: BARRIO RENTISTAS - Calle 31 De Octubre		

SERVICIO: CORTE DEL SERVICIO ENERGIA ELECTRICA NOTA: Nombre solicitante: evaristo mamani	SOLICITANTE  Firma: Evaristo Mamani Nombre: Evaristo Mamani Teléfono / Celular: 79178286
--	--

Fecha 1ª Visita	Hora:	Nota 1ª Visita	
Fecha Corte: 5 5 22	Hora: 11:40	Nota del corte:	
Lectura del medidor: 120			
Nota:			


Autorizado por:  Jefe de Red Nombre: M. BAUTISTA	Técnico Electricista  Samuel Miranda Amador Nombre: JEFE TECNICO	Usuario  Carlos J. Aguaviri Ocampo Nombre: ENCARGADO C.P.D.
--	---	---

ANEXO 11. ORDEN DE RETIRO DE MEDIDOR (EMISIÓN DE PRIMERA ORDEN Y REIMPRESIÓN)

COOPELECT R.L.		ORDEN DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 64443 FECHA: 25-jul-2022 14:39	
Cliente: 66233341		Abonado: 44745		Teléfono: Medidor: 3580912	
Servicio: CHOQUE ACARAPI BRIGIDA		Categoría: Residencial		Nro:	
Circuito: 59 Poste: T-009		Zona: ZONA TAMBILLO BAJO		Calle: Barrio Tambillo Bajo	
SERVICIO SUSPENSIONES Retiro Medidor				Costo: 0.00	
Nota:				Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: JAIME EYZAGUIRRE Teléfono: 17948169	
Fecha 1ª Visita		Hrs		Código del poste:	
Fecha Conclusión: 28 7 22		Hrs 15'5		Fase:	
Lectura Medidor: 13625		No. Medidor 3580912		Distancia:	
Nota:					
do por		Jefe de Red		Técnico	
Firma: <i>[Firma]</i>		Firma: <i>[Firma]</i>		Firma: <i>[Firma]</i>	
Nombre: MBAUTISTA		Nombre: <i>[Nombre]</i>		Nombre: <i>[Nombre]</i>	
COOP. SERV. PUBLICO		AYUDANTE ELEC COOP. SERV. PUBLICO		ENCARGADO C.P.D. TUPIZA R.L.	

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia		Retiro Medidor ENERGIA ELECTRICA		NRO 64,433	
RRDRIGUEZ		Fecha: 22/07/2022 15:58:02		CATEGORIA Residencial	
ABONADO 69120		MEDIDOR 14653545		TELEFONO 0	
RAZON ANDRADE ALFRED IGNACIO NICOLAS					
DIRECCION CENTRAL Calle Avaroa s/n					
CIRCUITO 5 POSTE AE-013					
DESCRIPCION VIVIENDA					
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA					
Nota por nueva instalacion		Fecha: 22-07-2022 Hora: 16:02			
MEDIDOR RETIRADO					
Medidor 14653545					
Ultima Lectura 1224					
Marca: Siemens					
Entregado a:					
Nota:					
SOLICITANTE <i>[Firma]</i> ANDRADE ALFRED IGNACIO TEL. 0		TECNICO <i>[Firma]</i> AYUDANTE ELEC COOP. SERV. PUBLICO		JEFE TECNICO <i>[Firma]</i> COOP. SERV. PUBLICO ELECT. TUPIZA R.L.	
				PROCESO INFORMATICO <i>[Firma]</i> ASISTENTE DE PLATAFORMA COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	

ANEXO 12. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE.

	REGISTRO NAL. N° 326. PERSONERIA JURÍDICA N° 349 NIT: 1011247020	N° 																																								
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DE MEDIDOR																																										
DATOS DE CLIENTE ACTUAL Cédula de identidad: _____ Nombre o Razón Social: _____																																										
DATOS DEL ABONADO Abonado: _____ Zona/Barrio/Villa: _____ Calle/Avenida/Pasaje: _____ N° de Vivienda: _____ Referencias: _____																																										
DATOS DEL CLIENTE NUEVO Cédula de identidad: _____ Nombre o Razón Social: _____ Teléfono/Celular: _____ Ocupación: _____ Profesión: _____ Estado Civil: _____ Fecha de Nacimiento: _____ N° de Dependientes: _____ NIT: _____																																										
MOTIVO DE CAMBIO DE NOMBRE <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">COMPRA/VENTA INMUEBLE</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; width: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FALLECIMIENTO</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; width: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td rowspan="2" style="border: none; width: 100px;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SUCESIÓN HEREDITARIA</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">OTROS</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			COMPRA/VENTA INMUEBLE	<input checked="" type="checkbox"/>	FALLECIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>		SUCESIÓN HEREDITARIA	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>																															
COMPRA/VENTA INMUEBLE	<input checked="" type="checkbox"/>	FALLECIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>																																							
SUCESIÓN HEREDITARIA	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>																																							
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nota de Solicitud de Trámite</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">:</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Cédula de Identidad Vigente</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Declaratoria de Herederos</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Certificado de Defunción</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Certificado de Matrimonio</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotocopia Plano de Lote o Croquis</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Última factura Energía Eléctrica a su Nombre</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>:</td> <td></td> </tr> </table>			Nota de Solicitud de Trámite	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Cédula de Identidad Vigente	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Declaratoria de Herederos	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Certificado de Defunción	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Certificado de Matrimonio	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Fotocopia Plano de Lote o Croquis	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Última factura Energía Eléctrica a su Nombre	<input checked="" type="checkbox"/>	:		Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	:	
Nota de Solicitud de Trámite	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Cédula de Identidad Vigente	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Minuta Transferencia Propiedad	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Declaratoria de Herederos	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Respaldos de Compra Inmueble	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Certificado de Defunción	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Certificado de Matrimonio	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Fotocopia Plano de Lote o Croquis	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Última factura Energía Eléctrica a su Nombre	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	:																																								
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">ASISTENTE GERENCIA Y DIRECTORIO</td> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">GERENCIA GENERAL</td> </tr> </table>			ASISTENTE GERENCIA Y DIRECTORIO	GERENCIA GENERAL																																						
ASISTENTE GERENCIA Y DIRECTORIO	GERENCIA GENERAL																																									

ANEXO 13. REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Movimiento y/o cambio de Medida


1. Tener construido el puesto de medición (pilastra, empotrado de acuerdo a las especificaciones técnicas vigentes de COOPELECT. RL.)
2. No tener facturas pendientes de pago por concepto de energía eléctrica.
3. El titular de la conexión deberá presentarse en oficina central de COOPELECT. RL. con original y fotocopia de su documento de identificación vigente
4. Fotocopia del testimonio de propiedad, plano de lote y/o croquis de ubicación del nuevo predio

Retiro del medidor

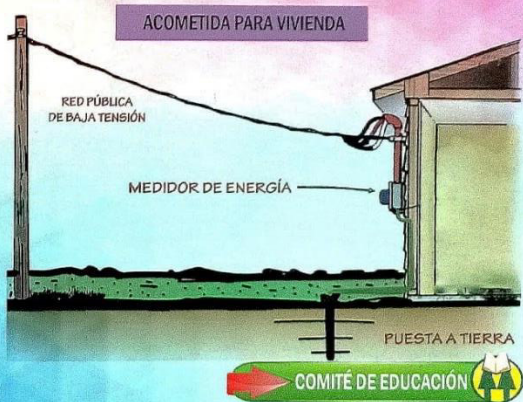
1. La solicitud, debe hacerlo el Titular de forma personal; presentando original y fotocopia de su documento de identificación vigente.
2. No debe tener facturas pendientes de pago por concepto de energía eléctrica.

Para mayor información llamar a los teléfonos: 2-6942193; interno 119 - Emergencias, planta técnica: 2-6943200

Servicio de suministro de electricidad



Para que el inspector de COOPELECT. RL. llegue a su domicilio, su pilastra o empotrado debe estar así:



COMITÉ DE EDUCACIÓN

Procedimiento

1. Solicitud de medición de materiales requeridos y orientación para la preparación del puesto de medición, se debe presentar plano de ubicación y/o lote de terreno y cédula de identidad.
2. Preparación e instalación del puesto de medidor de acuerdo a la norma (NB 777) y plano de orientación de COOPELECT. RL.
3. Solicitud de inspección para la aprobación del puesto de medición (pilastra o empotrado)
4. Si está aprobado su puesto de medición, solicite la instalación del medidor, entregue los documentos y firme el contrato para el suministro de energía eléctrica.

Nota

La distancia máxima entre el puesto de medición y la red eléctrica de COOPELECT. RL. debe ser de 40 metros.

La distancia mínima entre los medidores de gas y de energía eléctrica, debe ser de 50 centímetros.

Requisitos para acceder al servicio

- ☐ Fotocopia de Carnet de Identidad.
- ☐ Fotocopia de Plano de lote y/o croquis de ubicación.
- ☐ Fotocopia Testimonio de propiedad y/o
 - ☐ Fotocopia de compra del Inmueble
 - ☐ Fotocopia de declaratoria de herederos
 - ☐ Fotocopia de folio real
 - ☐ Certificado de su OTB

No tener deudas pendientes de pago relacionados con COOPELECT RL.

Empresas o Instituciones

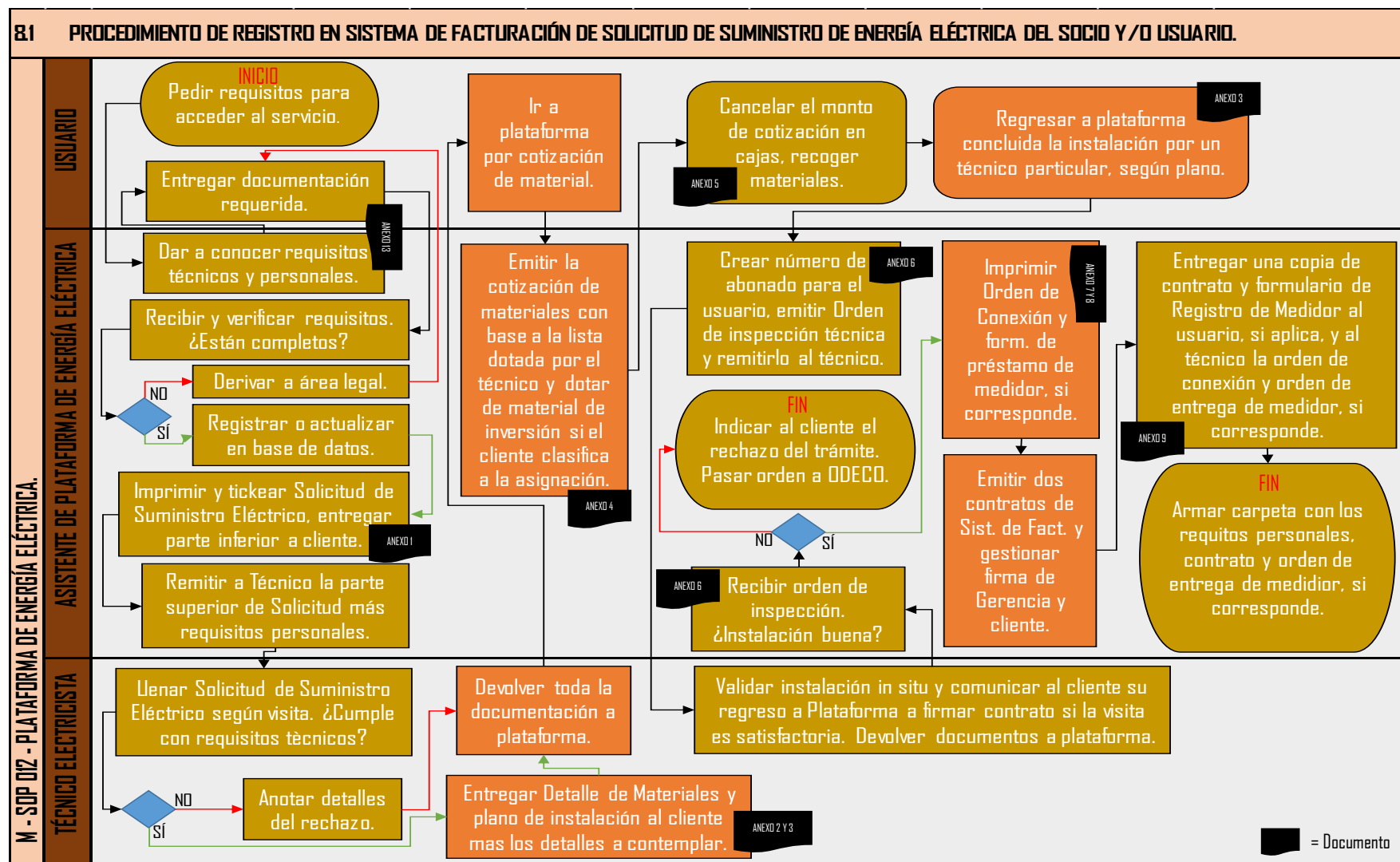
Además de los anteriores requisitos, fotocopias de:

1. Personería jurídica o acta de constitución
2. NIT
3. Poder notarial del representante legal, facultado para firma del contrato

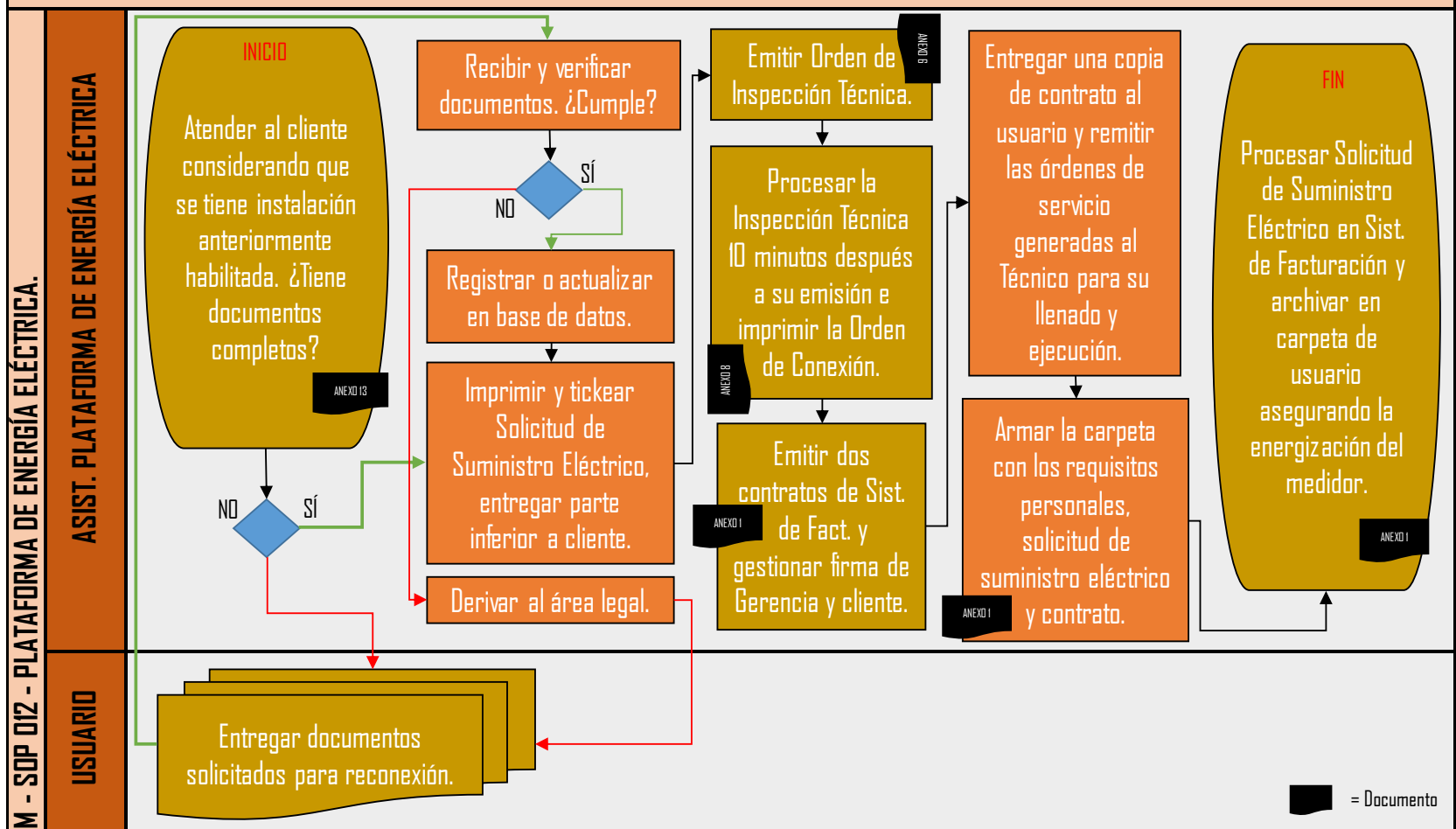
El trámite es personal:

La solicitud, rechazo y/o contrato de suministro, deben ser firmados por el interesado o el representante legal.

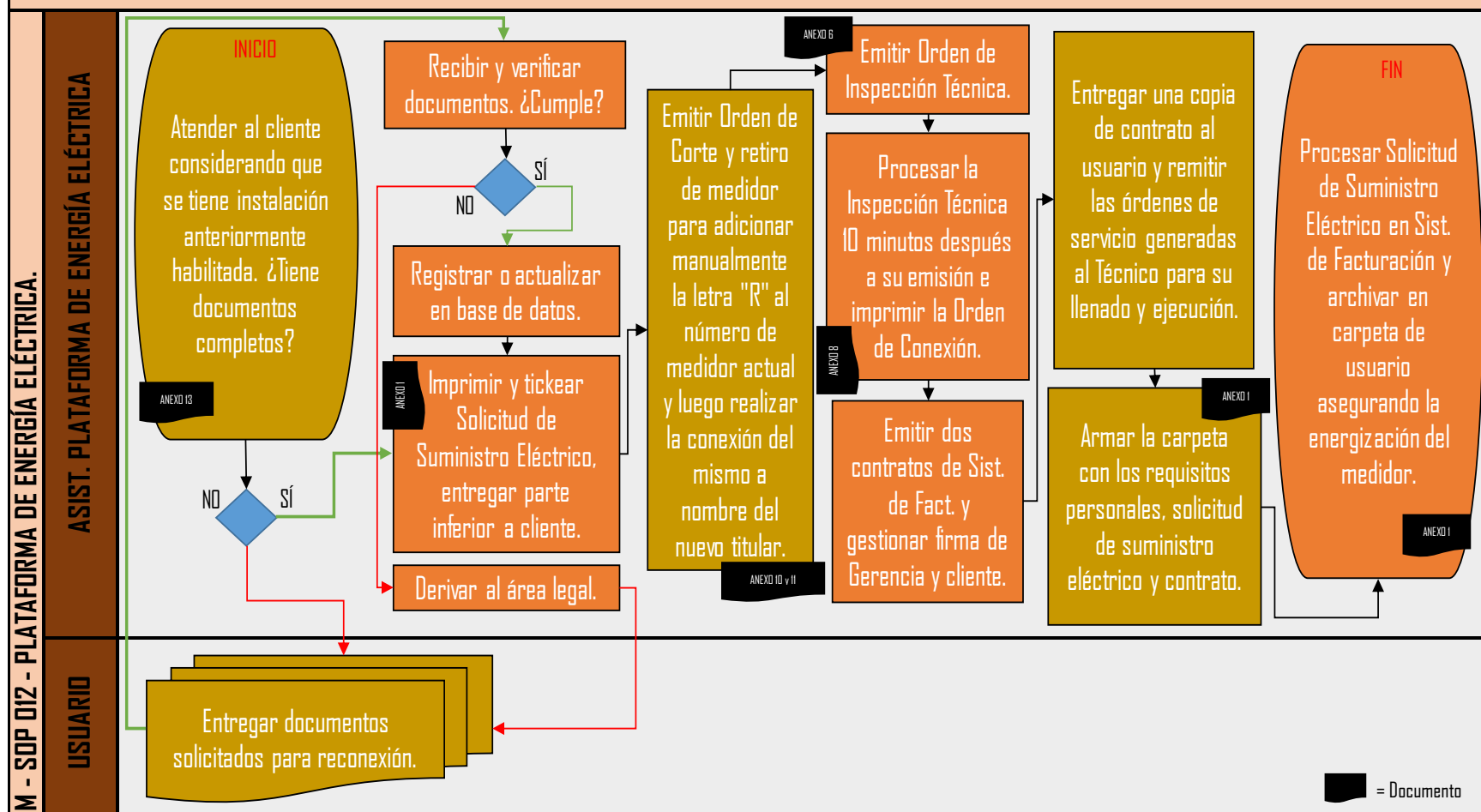
10. DIAGRAMA DE FLUJO



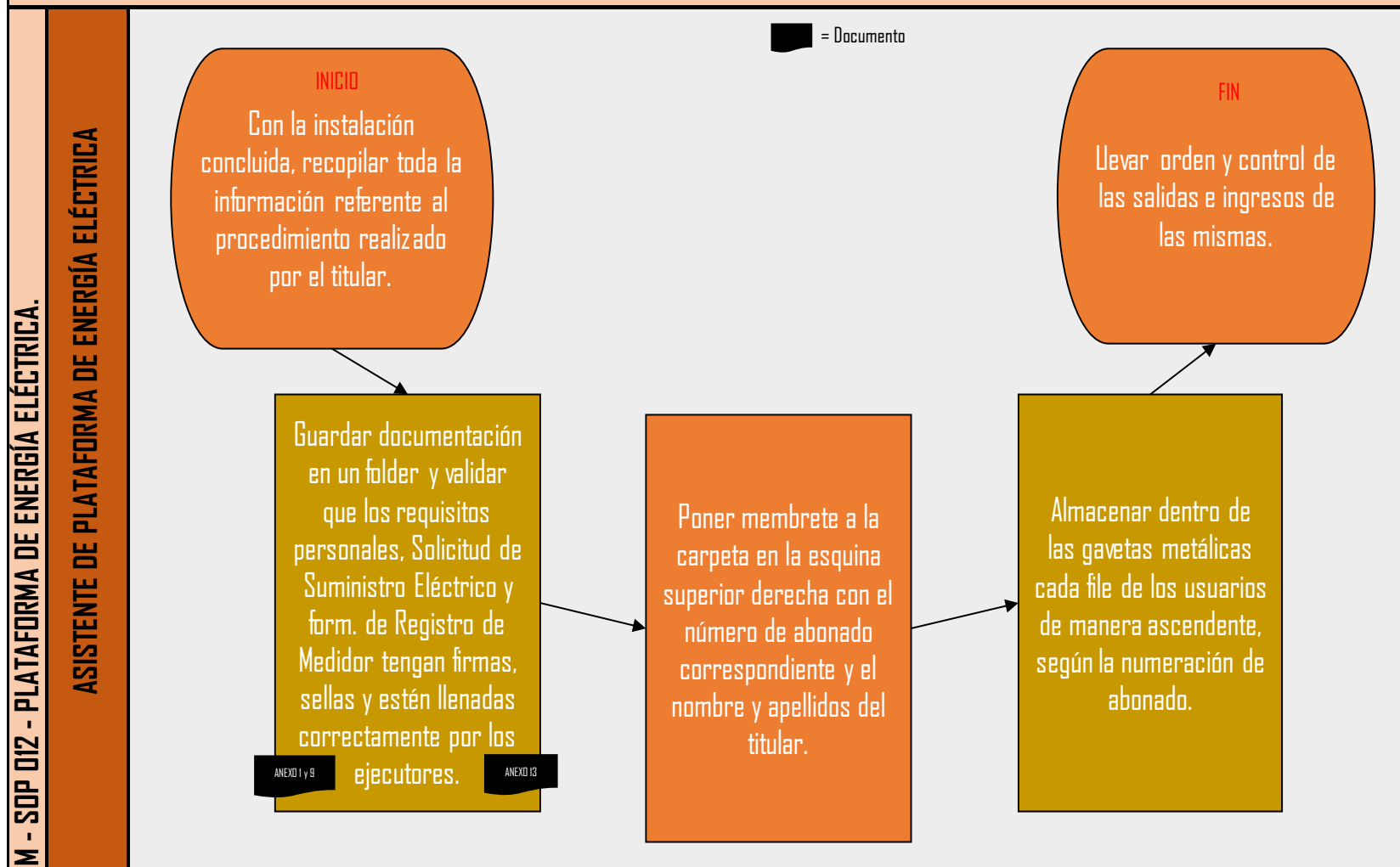
8.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE TIPO RECONEXIÓN.



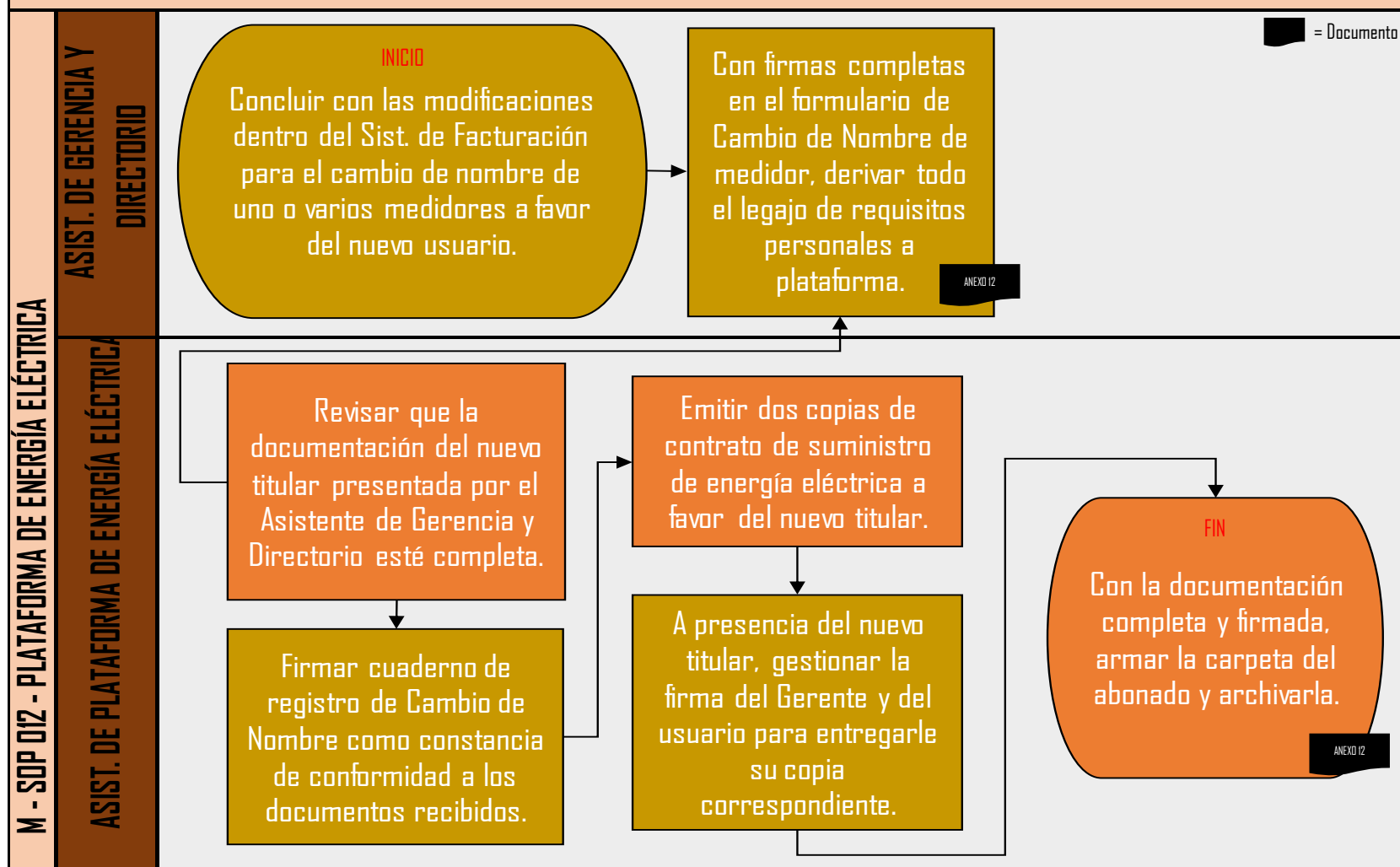
8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CORTE Y RETIRO DE MEDIDOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR NUEVA INSTALACIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE.



84 PROCEDIMIENTO DE ARMADO DE CARPETAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS USUARIOS.



8.5 PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CONTRATOS PARA SOCIOS Y/O USUARIOS QUE SOLICITARON CAMBIO DE NOMBRE DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.



8.6 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE FORMULARIOS PROCEDENTES DE ÓRDENES DE CONEXIÓN.

