



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

## Manual de Procedimientos para el Área de ODECO

<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.</b>		<b>ELABORADO POR:</b> Encargado de ODECO
<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° 51/2021

## 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>3</b>
<b>8.1 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DIARIO A LA AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍ NUCLEAR DE CORTES PROGRAMADOS, INTERRUPCIONES Y RECLAMOS.....</b>	<b>3</b>
<b>8.2 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ÓRDENES DE SERVICIO AL PERSONAL TÉCNICO ..</b>	<b>4</b>
<b>8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN EFECTUADOS POR EL PERSONAL TÉCNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>8.5 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION DE ESTADÍSTICA MENSUAL DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>8.6 PROCEDIMIENTO DE CENTRALIZACION DE INFORMACIÓN MENSUAL, SEMESTRAL Y ANUAL PARA SER REMITIDO A LA AETN .....</b>	<b>8</b>
<b>8.7 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1866 EN SISTEMA DE FACTURACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE 120 Y 210. ....</b>	<b>10</b>
<b>8.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN SISTEMA DE CENTINELA WEB.....</b>	<b>112</b>
<b>9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS .....</b>	<b>122</b>

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE ODECO**

### **1. OBJETIVO**

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del Encargado de ODECO.

### **2. ALCANCE**

El presente documento es de aplicación obligatoria 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, 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

AETN: Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear, que fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de los sectores de electricidad y tecnología nuclear, garantizando los intereses y derechos de los usuarios y creando condiciones para el desarrollo eficiente, seguro y sostenible de estos sectores.

Beneficio de Ley 1886: A partir del 1 de octubre de 1998 se crea un régimen de descuentos y privilegios en beneficio de los ciudadanos bolivianos de 60 o más años, merced al cual, tienen el derecho de obtener deducciones en las tarifas de servicios públicos, en las tarifas de transporte público en las modalidades señaladas en el artículo 6, en el impuesto a la propiedad de bienes inmuebles. Para Energía Eléctrica (Consumo límite aplicable): De 0 hasta 100 KWh. Mes, tendrá 20% de descuento.

Estadísticas: Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

Formulario ISE: Formularios de Información del Sector Eléctrico, formatos facilitados bajo Resolución AE N° 139/2012 de 8 de marzo de 2012, para facilitar el almacenamiento, procesamiento y difusión, así como para mejorar la confiabilidad de los datos recopilados, adaptándolos a las nuevas tecnologías de la información.

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

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

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

Sistema Saturno: Plataforma web establecida bajo Resolución AETN N° 727/2019, ubicada en la página Web de la AETN <https://sawi.ae.gob.bo/saturno/> como medio obligatorio para la presentación de formularios ISE, con el objetivo de contar con información estandarizada para ser convertida en base de datos, facilitando el procesamiento de la información.

Sistema Centinela Web: Plataforma web establecida por la AETN, para la presentación de las diferentes órdenes de servicio a través del link <https://calidad.aetn.go.bo/centinela2/aplicacion/login/>

## 8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

### 8.1 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DIARIO A LA AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍ NUCLEAR DE CORTES PROGRAMADOS, INTERRUPCIONES Y RECLAMOS

El procedimiento tiene como objetivo la remisión de los requerimientos por parte del ente fiscalizador.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Reclamos y Solicitudes
<b>Sub Proceso:</b>	Revisión de Comprobantes

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Sección Técnica	Entregar la información de cortes programados, interrupciones y reclamos de manera diaria al área de ODECO	Reportes de Información

<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Introducir la información recepcionada en el Sistema Centinela Web.	Guía de Introducción de datos al Sistema Centinela Web.
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Realizar el correspondiente archivo de los formularios emitidos del sistema de acuerdo la numeración asignada por Centinela Web.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.2 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ÓRDENES DE SERVICIO AL PERSONAL TÉCNICO

El procedimiento tiene como objetivo realizar la entrega de órdenes de servicio al personal técnico de la institución para atender de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos los requerimientos del personal

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Reclamos y Solicitudes
<b>Sub Proceso:</b>	Clasificación órdenes de servicio, entrega a sección técnica

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>ODECO</b>	Imprimir las órdenes de Reconexión y Reclamos del Sistema de Facturación.	-
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Registrar en el sistema de Facturación la entrega de las órdenes al personal técnico, según el Paso 1.	<b>Guía de Registro de Entregas de Ordenes Técnicas en el Sistema de Facturación.</b>

<b>4</b>	<b>ODECO</b>	Entregar toda la documentación al personal técnico para su atención.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN EFECTUADOS POR EL PERSONAL TÉCNICO

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para realizar el registro de las órdenes de servicio en el sistema de facturación.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Registro de órdenes de servicio

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>Asistente de Plataforma Energía Eléctrica</b>	Entregar al área de ODECO las diferentes órdenes técnicas (inspección técnica – conexiones)	–
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Registrar la devolución de las órdenes recibidas en el Sistema de Facturación.	<b>Guía de Procesamiento de Ordenes Técnicas en Sistema de Facturación.</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Entregar los formularios a CPD para su procesamiento.	-

**FIN PROCEDIMIENTO**

#### **8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS**

El procedimiento tiene como objetivo dar la atención precisa y oportuna a los clientes que presenten reclamos, así como su registro en los sistemas correspondientes y la otorgación de una respuesta que satisfaga las expectativas de los clientes.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de formularios

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>Cliente</b>	Dar a conocer su reclamo a las oficinas de ODECO.	–
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Recibir el reclamo de los socios y/o usuarios a través del llenado del formulario del sistema Centinela Web.	<b>Guía de registro de Reclamos en Sistema Centinela Web.</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	El formulario debe ser devuelto al cliente en un procedente o improcedente dentro de los términos establecidos	<b>-Formulario Reglamento de calidad de Distribución de Electricidad (D.S. 26607)</b>



<b>4</b>	<b>ODECO</b>	Registrar en el Sistema Centinela Web la respuesta otorgada al cliente, para poder emitir posteriormente el reporte mensual.	<b>Guía de registro de Reclamos en Sistema Centinela Web.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.5 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION DE ESTADÍSTICA MENSUAL DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

El procedimiento tiene como objetivo facilitar la toma de decisiones por parte de la MAE respecto a la presentación de las estadísticas elaboradas según los reclamos recibidos.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de Estadísticas

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>ODECO</b>	Al concluir el mes, imprimir los formularios de Reclamo del sistema Centinela Web.	<b>Formulario de Reclamo.</b>
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Con los formularios, elaborar las estadísticas de los mismos.	<b>Guía de Elaboración de Estadísticas</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Presentar a gerencia dicha información para su revisión.	-

<b>4</b>	<b>Gerencia</b>	Tras la revisión de la información presentada, realizar el envío a la AETN.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.6 PROCEDIMIENTO DE CENTRALIZACION DE INFORMACIÓN MENSUAL, SEMESTRAL Y ANUAL PARA SER REMITIDO A LA AETN

El procedimiento tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las obligaciones que tiene la institución con los entes de fiscalización.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Elaboración de información

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>1</b>	<b>ODECO</b>	Recibir de las áreas correspondientes los formularios ISE, de manera mensual, semestral y anual.	<b>Formulario ISE.</b>
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Con los formularios recepcionados, realizar el registro y envío a la AETN mediante el Sistema Saturno, en el plazo establecido.	<b>Resolución AE N° 078/2013, de 15 de febrero de 2013.</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Imprimir el comprobante que emite el sistema tras la recepción de la información.	<b>Comprobante de Recepción de Información.</b>

<b>4</b>	<b>ODECO</b>	Presentar el comprobante de Entrega de Información a Gerencia	-
<b>5</b>	<b>Gerencia</b>	Validar el formulario para posteriormente devolver al área de ODECO.	-
<b>6</b>	<b>ODECO</b>	Archivar la orden recepcionada en el lugar establecido.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.7 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1866 EN SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo registrar a los clientes mayores de edad que seleccionen a la entidad para recibir el descuento en el pago del servicio según contrasta la ley 1866.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Recepción de requisitos, Registro de descuento

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo</b>
<b>1</b>	<b>Cliente</b>	De manera anual, solicitar el beneficio en oficinas de ODECO, bajo presentación de fotocopia de carnet de identidad y la última factura de luz pagada.	- <b>Fotocopia de Carnet de Identidad.</b>

			- Fotocopia de última factura de luz pagada.
2	ODECO	Registrar en el Sistema de Facturación el correspondiente beneficio.	Guía de Registro Beneficio Ley 1866 en Sistema de Facturación.
3	ODECO	Registrar en el Libro de Beneficiarios de la Ley 1866.	Libro de Beneficiarios Ley 1866.
4	ODECO	Archivar los documentos presentados por el cliente en el lugar establecido.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE 120 Y 210.

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para el cumplimiento de requerimientos solicitados por los entes de supervisión.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Cumplimiento de plazo, remisión de información

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Recabar información de las áreas de CPD y contabilidad.	-

<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Elaborar formularios ISE 120 y 210, de acuerdo a normativa, en base a la información recabada.	<b>Formulario 120 y 210.</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Remitir los formularios al área de Gerencia para su revisión.	-
<b>4</b>	<b>Gerencia</b>	Aprobar la elaboración de formularios y devolver al área remitente.	-
<b>5</b>	<b>ODECO</b>	Registrar la información en el Sistema Saturno de la AETN	-
<b>6</b>	<b>ODECO</b>	Imprimir el comprobante de recepción de los formularios enviados para archivarlo.	<b>Comprobante de Recepción de Formularios.</b>
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 8.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN SISTEMA DE CENTINELA WEB

El procedimiento tiene como objetivo el registro de las órdenes de servicio en los sistemas habilitados por los entes de fiscalización.

<b>Macro Proceso:</b>	Operaciones de Servicios
<b>Proceso:</b>	Administración de Solicitudes y Reclamos
<b>Sub Proceso:</b>	Registro de órdenes de servicio, manejo de Centinela Web

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
-------------	--------------------	------------------	------------------

<b>1</b>	<b>ODECO</b>	Recabar todas las órdenes procesadas por CPD al mes vencido.	<b>Órdenes de Servicio.</b>
<b>2</b>	<b>ODECO</b>	Registrar la información en el sistema Centinela Web de manera cronológica.	<b>Guía de Registro de Órdenes de Servicio en Sistema Centinela Web.</b>
<b>3</b>	<b>ODECO</b>	Archivar las órdenes registradas en el área establecida.	-
<b>FIN PROCEDIMIENTO</b>			

## 9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS