



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
TRABAJO DE TITULACIÓN

“PROYECTO INTEGRADOR DE CARRERA”

CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA: Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área financiera del Programa de Cocción Eficiente.

AUTOR: Juan José López Freire

TUTOR: Phd. Elfio Manuel Pérez Figueiras

ASESOR TÉCNICO: Dra. Grisel Pérez

2017

Indice	
Resumen	I
Abstrac	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
1.Introducción	1
Misión	1
Visión	1
1.1 Estructura Organizacional	2
Coordinación general administrativa y financiera	3
Coordinación general jurídica	3
Atribuciones y responsabilidades	4
Antecedentes del Proyecto	5
1.2 Objetivo General	6
1.3 Objetivos Específicos	6
2. Conceptualización Teórica – Metodológica	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Tipos de Manuales	8
Organización	8
Departamental	8
Procedimientos	8
Técnicas	8
Finanzas	9
Sistema	9
Calidad	9
2.3 Concepto y Utilidad	10
2.3.1 Concepto	10
2.3.1 Utilidad	10
2.4 Características del Manual	11
2.4.1 Estudio preliminar	11
2.5 Fuentes de Información	12
2.6 Como realizar un manual	13
Captación de la Información	13
Investigación Documental	14
2.7 Metodología de la Investigación	15
2.7.1 Métodos	15
2.7.1.1 Histórico - Lógico	15
2.7.1.2 Método Inductivo	15
2.8 Técnicas que se utilizaron	16
2.9 Encuesta que se realizó al personal del PEC	17
2.10 La Tabulación	19
3. Propuesta	29
3.1 Generalidades	29
3.2 Procedimientos	29

Manual	30
Contenido del Manual	31
Introducción y Objetivo del Manual	32
Alcance y Responsables	33
Marco Legal	34
Objetivo de la recepción de documentos	35
Factura, Copia cédula, Pagaré, Solicitud, Acta entrega	36
Flujograma Recepción de documentos	37
Formato de Factura emitida por la casa comercial	38
Requisito solicitado por la casa comercial	39
Formato Pagaré emitido por la casa comercial	40
Formato Solicitud Incentivo Tarifario	41
Formato Acta Entrega Recepción	42
Objetivo de la revisión de documentos	43
Flujograma de revisión de documentos	46
Objetivo de la devolución de documentos	47
Objetivo de la conciliación	49
Reporte de Conciliación	51
Flujograma de Proceso de Conciliación	52
Procedimiento de Pago	53
Flujograma de Procedimiento de Pago	54
Procedimiento de Archivo	55
Flujograma de Procedimiento de Archivo	57
4 Conclusiones y Recomendaciones	58
4.2 Conclusiones	58
4.2 Recomendaciones	59
5 Bibliografía	60

Indice de Tabla

Tabla N°1 "Pregunta 1"	19
Tabla N°2 "Pregunta 2"	20
Tabla N°3 "Pregunta 3"	21
Tabla N°4 "Pregunta 4"	22
Tabla N°5 "Pregunta 5"	23
Tabla N°6 "Pregunta 6"	24
Tabla N°7 "Pregunta 7"	25
Tabla N°8 "Pregunta 8"	26
Tabla N°9 "Pregunta 9"	27
Tabla N°10 "Pregunta 10"	28

Indice de Grafico

Grafico N°1 "Pregunta 1"	19
Grafico N°2 "Pregunta 2"	20
Grafico N°3 "Pregunta 3"	21
Grafico N°4 "Pregunta 4"	22
Grafico N°5 "Pregunta 5"	23
Grafico N°6 "Pregunta 6"	24
Grafico N°7 "Pregunta 7"	25
Grafico N°8 "Pregunta 8"	26
Grafico N°9 "Pregunta 9"	27
Grafico N°10 "Pregunta 10"	28

Resumen

El manual de procedimientos contiene un texto que define de forma narrativa los procesos a seguir en la elaboración de un trabajo dentro de una organización, así como también ilustraciones a base de diagramas de flujo que permiten una lectura y explicación más sencilla y detallada de cada uno de los procedimientos para una mejor y más rápida comprensión del lector.

Al realizar la investigación teórica para la elaboración del presente manual, se confirma la importancia de los manuales de procedimientos dentro de cualquier organización, así como su flexibilidad y adaptabilidad ya que estos pueden aplicarse dentro de cualquier área de cualquier organización

Es importante mencionar que los manuales de procedimientos deben ser concretos, específicos en la descripción de las actividades que se van a realizar para que el personal o el lector que va a guiarse por medio de este manual comprenda como se realiza paso a paso el trabajo que va a desempeñar.

La elaboración de este trabajo permite darse cuenta de que si existe en el manual una manifestación y descripción clara de lo que es y hace la organización, así como del contexto en el que se desenvuelve lo que permitirá que el lector comprenda, se identifique y se involucre rápidamente en el entorno y las actividades que le competen realizar.

Palabras clave: Manual de Procedimientos, Procesos, Organización, Investigación Teórica, Importancia, Trabajo, Importancia, Descripción, Actividades.

Abstrac

The manuals of procedures contain a text defining narrative form processes to be followed in the preparation of a job within an organization, as well as illustrations based flowcharts allow a simpler and detailed reading and explanation of each procedures for better and faster understanding of the reader .

When performing theoretical research for the preparation of this manual, I was able to confirm the importance of procedural manuals within any organization as well as its flexibility and adaptability as these can be applied in any area of any organization I consider it important to mention that the procedures manuals should be concrete, specific in describing the activities to be performed for the staff or the reader will be guided through this manual to understand how step is performed by step work it will play. The development of this work made me realize that if there is in the manual a demonstration and clear description of what it is and does the organization as well as the context in which it operates allowing the reader to understand, identify and quickly involved in the environment and perform activities within its competence.

Key words: Procedures Manual, Processes, Organization, Theoretical Research, Importance, Work, Importance, Description, Activities.

DEDICATORIA

El presente proyecto de titulación va dedicado a mis padres, mi esposa y a mis hijos por ser las personas que me han apoyado siempre en todos mis proyectos y metas que me he fijado, por guiarme, darme todo su tiempo y buenas enseñanzas para así llegar a ser una persona de bien, un buen ser humano, un buen hijo, un buen esposo, un buen padre.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida, agradezco a mi padre quien ha sido el ejemplo a seguir y por todo su apoyo y consejos, a mi madre por todo el tiempo que ha estado a mi lado con sus enseñanzas y su amor, a mi esposa por ser un gran apoyo una gran amiga y compañera, a mis dos hijos que han sido mi fuerza mis ganas de salir adelante.

1.- Introducción

El presente plan de titulación servirá para el Diseño de un manual de procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área financiera del PEC en el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER).

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Historia.- El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, creado el 9 de julio de 2007, hace ya ocho años, es el ente rector del sector eléctrico ecuatoriano y de la Energía Renovable. Esta entidad es la responsable de satisfacer las necesidades de Energía Eléctrica del país, mediante la formulación de normativa pertinente, planes de desarrollo y políticas sectoriales para el aprovechamiento eficiente de sus recursos.

De esta manera se garantizará que la provisión de electricidad responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, establecidos en las políticas que lleva adelante el Gobierno de la Revolución Ciudadana.

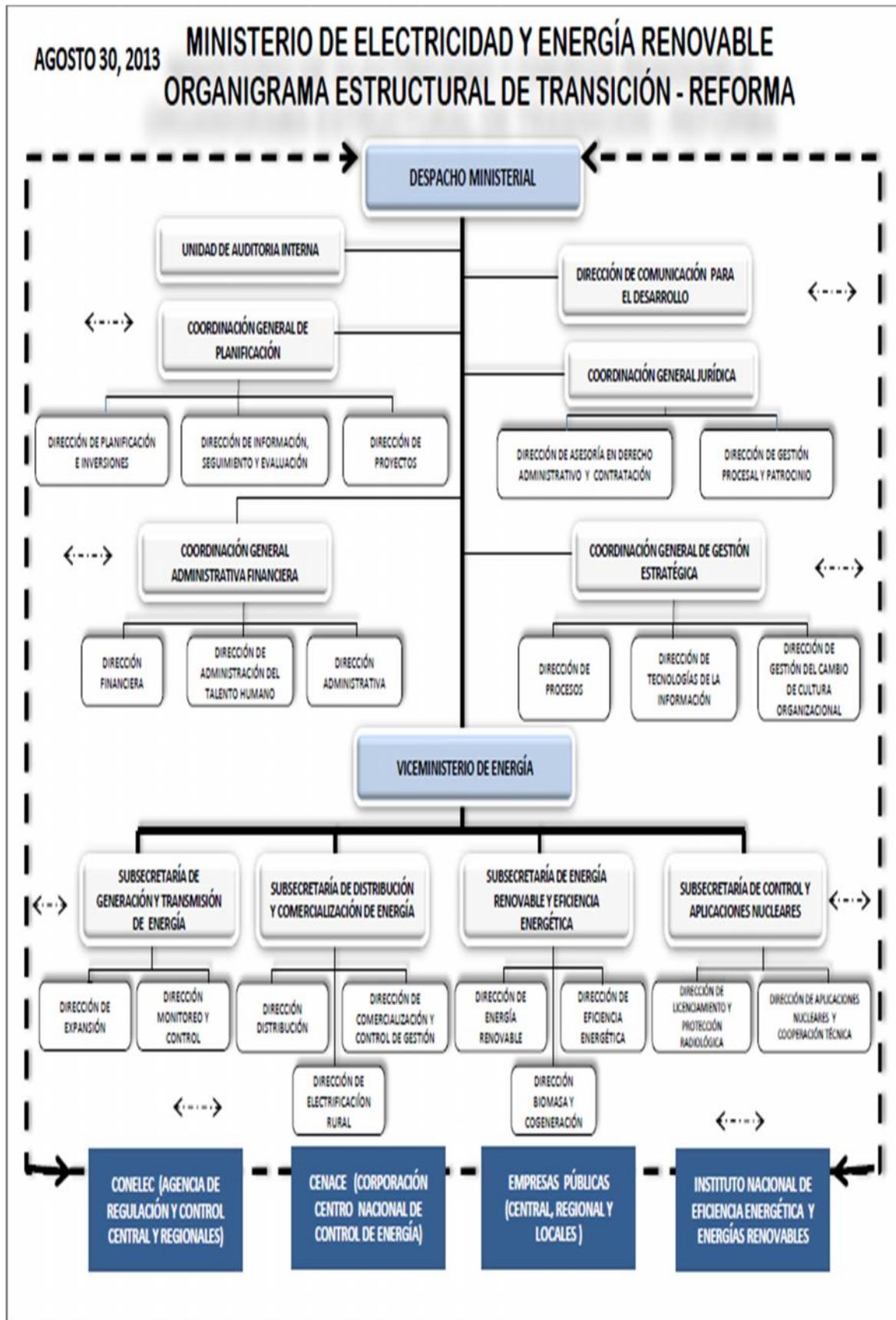
El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, a través del cumplimiento de la política nacional, los planes y metas de expansión fijados por este Gobierno, entregará con eficiencia, innovación y calidad en su gestión, la electricidad a los ecuatorianos, procurando la soberanía energética, con responsabilidad social y ambiental y, el desarrollo de las competencias de su talento humano comprometido con el progreso del país. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

- **Misión.-** Organismo rector del sector eléctrico, de energía renovable y nuclear, responsable de satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país, mediante la formulación de normativa pertinente, planes de desarrollo y políticas sectoriales para el aprovechamiento eficiente de sus recursos, garantizando que su provisión responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, estableciendo mecanismos de eficiencia energética, participación social y protección del ambiente, gestionado por sus recursos humanos especializados y de alto desempeño. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

- **Visión.-** Ministerio rector del sector eléctrico y nuclear, que garantice la cobertura plena de un servicio de electricidad, el desarrollo de la energía renovable y el uso pacífico de las 5 radiaciones ionizantes, a través del cumplimiento de la política nacional, los planes y metas de expansión fijados; reconocido por la eficiencia, innovación y calidad en su gestión, procurando la soberanía energética, con responsabilidad social y ambiental y, el desarrollo de las competencias de su talento humano comprometido con el progreso del País. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

1.1 Estructura Organizacional

ORGANIGRAMA



Coordinación general administrativa y financiera

Presentación de la coordinación

Asesorar, apoyar y gestionar el cumplimiento de políticas y objetivos institucionales y sectoriales a través de la administración de los recursos financieros, del talento humano, de tecnología de información y comunicación y de servicios administrativos, orientado a optimizar el modelo organizacional, fortaleciendo el desarrollo profesional y el bienestar humano.

Atribuciones y responsabilidades

- Asesorar a los niveles estratégicos en cuanto a la aplicación de las políticas institucionales y sectoriales en materia de administración de los recursos financieros, humanos, de soporte tecnológico y de servicios institucionales.
- Participar en la generación de planes, políticas, lineamientos y directrices sectoriales en el ámbito de su competencia.
- Formular y desarrollar las políticas y estrategias de fortalecimiento en el ámbito del desarrollo institucional, de la administración económica financiera, del talento humano y su bienestar, así como de los recursos tecnológicos y administrativos.
- Dirigir y administrar las asignaciones de los recursos financieros, la gestión financiera y su aplicación en las unidades ejecutoras adscritas y desconcentradas, como también la gestión del talento humano en base al cumplimiento de sus políticas institucionales y sectoriales y la gestión de los procesos tecnológicos de información y comunicación.

Coordinación general jurídica

Presentación de la coordinación general jurídica

La Coordinación General Jurídica brinda asesoría especializada a los diferentes niveles de gestión del Ministerio, a fin de garantizar seguridad jurídica en todos los actos administrativos que se generen a nivel institucional y sectorial; así como ejercer el patrocinio legal dentro de las competencias y atribuciones del Ministerio, con sustento en el orden constitucional y legal vigente.

Atribuciones y responsabilidades

Las 4 más relevantes:

- 1.- Asesorar en materia jurídica y legal a las autoridades y servidores del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

- 2.- Ejercer el patrocinio jurídico del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, en todos los procesos judiciales.
- 3.- Emitir criterios legales en materia relativa al sector y la aplicación de la normativa de contratación pública, derecho administrativo, derecho laboral, entre otros.
- 4.- Supervisar y participar en la elaboración de proyectos de ley y sus reformas en temas de competencia del Ministerio y del sector. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Antecedentes del Proyecto

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, a través de las empresas eléctricas, está reforzando las redes e instalando acometidas y medidores bifásicos sin costo para los abonados, existiendo al momento en todo el país aproximadamente 1'400.000 hogares que ya disponen de este servicio; este componente demanda una inversión de alrededor de USD 485 millones y terminará en el primer semestre de 2016. Adicionalmente, para que se puedan utilizar las cocinas de inducción en los hogares ecuatorianos se necesita la instalación de un (1) tomacorriente a 220 voltios en el área de la cocina, la cual podrá ser realizada por técnicos particulares o solicitada a la empresa eléctrica; en este último caso, el costo de la instalación podrá ser financiado por el Estado hasta 36 meses de plazo y pagado a través de la planilla eléctrica. No se necesita modificar los actuales tomacorrientes a 110 voltios y los electrodomésticos se podrán conectar normalmente.

A partir de agosto de 2014 el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable puso en operación el sitio web www.ecuadorcambia.com, que permite a los ciudadanos informarse en detalle del Programa y también registrarse para solicitar fácilmente y en línea a las empresas eléctricas de distribución de todo el país, la instalación de la acometida y medidor bifásico y el circuito interno a 220 voltios, luego de lo cual podrán adquirir su kit de inducción y sistema eléctrico de calentamiento de agua.

También a partir de agosto de 2014 los fabricantes de las cocinas eléctricas de inducción y los juegos de ollas del Programa, han empezado a poner sus productos a disposición de la ciudadanía a través de las casas comerciales de línea blanca. El Estado otorga financiamiento a los abonados que lo solicitan, para la adquisición de kits de inducción y duchas o calefones eléctricos calificados para participar en el Programa, en condiciones favorables de plazo e interés. El monto total de este financiamiento será recuperado en un plazo de hasta 36 meses mediante el cobro a través de la planilla eléctrica, de manera que los beneficiarios del financiamiento pagarán mensualmente valores que podrían fluctuar

entre USD 6 y USD 18, dependiendo del tipo y precio del kit de inducción que decidan adquirir; también estarán disponibles otros mecanismos de pago directo por parte de los abonados (contado, tarjeta de débito, crédito directo, tarjeta de crédito, etc.). En cualquier caso, serán los ciudadanos quienes decidan cuándo y cómo adquirir los artefactos, de manera que todos los hogares ecuatorianos podrán beneficiarse del proyecto sin importar la zona geográfica o los niveles socioeconómicos a los que pertenezcan.

El Programa incluye también un fuerte incentivo tarifario, puesto que todos los hogares que migren del GLP a la electricidad para la cocción de sus alimentos en cocinas de inducción, recibirán gratuitamente hasta el año 2018 hasta 80 kWh mensuales de energía incremental; si también migran a la electricidad para el calentamiento de agua para uso sanitario, recibirán además gratuitamente 20 kWh mensuales de energía incremental.

En el sector residencial se consume aproximadamente el 92% del Gas Licuado de Petróleo (GLP) que se utiliza en el Ecuador, pero el país se ve obligado a importar cerca del 80% de la demanda de este combustible porque no existe suficiente producción nacional. Puesto que el precio de venta al consumidor final ha sido mantenido históricamente bajo, el Estado asume un elevado subsidio que sobrepasa los USD 700 millones por año.

Esta situación genera dependencia de un energético fósil importado y una importante salida de divisas al exterior que afecta la balanza comercial del país e impide utilizar esos recursos para el desarrollo nacional. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

El Objetivo es sustituir el uso del GLP por electricidad para la cocción de alimentos y el calentamiento de agua en el sector residencial, utilizando energía generada localmente mediante fuentes mayoritariamente limpias y renovables para cambiar la matriz energética nacional. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

El Programa busca introducir aproximadamente 3 millones de cocinas eléctricas de inducción en igual número de hogares desde agosto de 2014 hasta septiembre de 2019. Estas cocinas estarán acompañadas de su respectivo juego de ollas de características adecuadas para la tecnología de inducción (material ferromagnético), conformando kits de inducción. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

EL área financiera del PEC es la encargada de solicitar al Ministerio de Finanzas MINFIN la entrega de la asignación presupuestaria al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER para pagar a los proveedores o casas comerciales o asociaciones o empresas eléctricas, del equipo que sea financiado al cliente que lo solicite y, para el pago a la empresa eléctrica por la instalación del circuito expreso y manejo administrativo. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2007)

TEMA:

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área financiera del Programa de Cocción Eficiente.

PROBLEMA:

La falta de un manual de procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el Área Financiera del PEC en el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) genera procedimientos complejos, así como también demora en la conciliación, devolución y archivo de expedientes por ventas de cocinas a inducción financiadas por el estado.

OBJETIVOS:**1.2 GENERAL:**

- Diseñar un manual de procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área financiera del PEC en el MEER que permita que los procesos de conciliación sean fáciles de entender para así optimizar tiempo y recursos al momento de recibir, revisar, conciliar, devolver y archivar los expedientes por ventas de cocinas a inducción financiadas por el estado.

1.3 ESPECIFICOS:

- Establecer los lineamientos exigidos para la elaboración del Manual de Procedimientos
- Determinar desde el punto de vista administrativo - financiero cuales son las actividades que realiza el área Financiera del Departamento de Eficiencia Energética del PEC.
- Estructurar los componentes del manual de procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC.

Este trabajo se estructuró de la siguiente forma:

Introducción, Conceptualización teórica - metodológica, Desarrollo del producto, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

2. Conceptualización Teórica - Metodológica

2.1.-Antecedentes

Los Manuales Administrativos tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales. Los manuales administrativos constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la Administración universalmente reconocida; cuando la Administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente. Tal secuencia es conocida como “Proceso Administrativo” y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto. En épocas de vida más sencilla, era importante la buena Administración, hoy en día es fundamental. Ni aún para países avanzados, con una larga historia de progreso administrativo, ha sido fácil el desempeño, ni puede considerarse nunca terminado. (Rosemberg J.M, 2008) (Franklin Benjamin, 2002) (L.Bittel, 2010) (Gomez Ceja Guillermo, 2008)

El manual de procedimientos según:

El concepto de un manual es de suyo empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa” (Agustín Reyes Ponce, 2012)

“ El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.” (Graham Kellog, 2011)

2.2 Tipos de Manuales.

Organización: Este tipo de manual expone con detalle la estructura organizacional de la empresa señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa, generalmente contienen graficas de organización y descripción de puestos.

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. (Rodriguez, 1995)

Departamental: Contienen información sobre un departamento específico y sus secciones básicas como autoridades, responsabilidades, dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple. (Hernandez, 2010)

Procedimientos: Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Intervienen en la consulta de todo el personal. Que se desea emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para informar y controlar el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (Hernandez, 2010)

Técnicas: Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas, además detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan a la ejecución de procesos y funciones. (Valencia, 2002)

Esta clase de manuales son los que se abocan a la explicación detallada y ordenada de las diferentes **técnicas** que deben emplearse en la organización para que de esta forma puedan alcanzarse los objetivos preestablecidos. De esta forma, cada miembro

podrá tener conocimiento sobre todas aquellas herramientas técnicas que acompañarán su labor y así desempeñar sus tareas de manera correcta. Por supuesto que con los avances de las tecnologías y el descubrimiento de nuevos conocimientos, estos manuales deben ir **actualizándose** constantemente, para ayudar a que el trabajo se vuelva más eficiente en el corto plazo. (Valencia, 2002)

Finanzas: Respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control. Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador. (Valencia, 2002)

Se enfoca en la verificación de la administración de los bienes que constituyen a una empresa, estos manuales están bajo mando del tesorero. (Hernandez, 2010)

Sistema: Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos de una organización, debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Este tipo de manual se crea acorde a como se desarrolla un determinado sistema, el mismo se crea con la unión de otros grupos de manuales. (Valencia, 2002)

Calidad: Los manuales conocidos bajo este nombre son los que detallan cómo debe ser la **calidad de la gestión**, que incluye las distintas áreas de la entidad. Esto implica desde la calidad de la política, hasta de los procesos y objetivos que deberán alcanzarse. También, estos manuales especifican cómo debe ser medida la calidad en los diferentes aspectos para que de esta manera se puedan llevar adelante **correcciones y modificaciones** que mejoren el desempeño de la organización. (Valencia, 2002)

Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización. Capturado de (Gomez,Giovanny E, 2008)

2.3 Concepto y Utilidad

2.3.1- Concepto

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas .

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación .

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (Gómez R. Francisco, 1997)

2.3.2- Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (Rodríguez Valencia ,J, 2002)

2.4 Características del Manual

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo. (Arias, Fidias , 1999)

a) Responsables

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información .

Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo. Por la naturaleza de sus funciones puede encargarlo al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo). Asimismo, puede contratar los servicios de consultores externos.

b) Delimitación del universo de estudio

Los responsables de efectuar los manuales administrativos de una organización tienen que definir y delimitar su universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él; para ello, deben realizar:

2.4.1- Estudio preliminar

Este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del proyecto, instrumentos

requeridos para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

2.5 -Fuentes De Información

Referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Entre las más representativas se pueden mencionar:

***Instituciones:**

- Organizaciones que trabajan coordinadamente o forman parte del mismo grupo o sector de la que es objeto de estudio.
- Organizaciones líderes en el mismo campo de trabajo.
- Organizaciones normativas que dictan lineamientos de carácter obligatorio.
- Organizaciones que prestan servicios o suministran insumos necesarios para el funcionamiento de la organización que se estudia.

***Archivos de la organización**

- General.
- De las áreas de estudio.

***Directivos y empleados:**

- Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, ya que conocen si el conjunto de archivos responde a la realidad.
- Personal operativo cuyas opiniones y comentarios son de gran ayuda, puesto que ellos tienen a su cargo las actividades rutinarias, por lo que pueden detectar limitaciones o divergencias en relación con otros puntos de vista o contenido de documentos.

***Áreas de trabajo:**

- Niveles de la organización que reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.

***Clientes y/o usuarios:** Receptores de los productos y/o servicios que genera la organización.

2.6 Como realizar un manual

Recabados los elementos preliminares para llevar a cabo el manual, se debe preparar el documento de partida para concretarlo, el cual debe quedar integrado por:

*Propuesta técnica, (que debe de incluir):

Recuento de todos los manuales o esfuerzos análogos preparados con anterioridad.

-Naturaleza: tipo de manual que se pretende realizar.

-Justificación: demostración de la necesidad de efectuarlo en función de las ventajas que ello reportará a la organización.

Objetivos: logros que se pretenden alcanzar.

-Acciones: iniciativas o actividades necesarias para su consecución.

-Resultados: beneficios que se esperan obtener en cuanto a mejorar el funcionamiento de la organización, sus productos y/ o servicios, clima organizacional y relaciones con el entorno.

-Alcance: área de aplicación que cubre el estudio en términos de ubicación en la estructura orgánica y/ o territorial.

-Recursos: requerimientos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para desarrollarlo.

-Costo: estimación global y específica de recursos financieros que demanda su ejecución.

-Estrategia: ruta fundamental necesaria para orientar los recursos de acción y asignación de recursos.

-Información complementaria: material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.

Captación de la información

Como primer paso de esta etapa se debe obtener una lista del personal que va a participar en el levantamiento de la misma, considerando la magnitud y especificaciones del trabajo.

a) Capacitación del personal

Una vez integrado el grupo de trabajo, se debe capacitarlo, no sólo en lo que respecta al manejo de medios de investigación que se utilizarán para el levantamiento de la información, sino también en todo el proceso que se seguirá para preparar el manual, por ello, se debe dar a conocer a los participantes el objetivo que se persigue, así como los métodos de trabajo adoptados, calendarización de actividades, documentos que se emplearán.(cuestionarios, formatos, etcétera), responsables del proyecto, unidades administrativas involucradas, inventario de información a captar y distribución del trabajo a cada persona. Cuando el grupo de trabajo sea numeroso, puede resultar conveniente

formar subgrupos, coordinados cada uno por un responsable, quien debe encargarse de revisar y homogeneizar la información.

Es recomendable efectuar un estudio en un área piloto, para luego comparar y evaluar los resultados obtenidos.

b) Levantamiento de la información

Los esfuerzos de recopilación deben enfocarse en el registro de hechos que permitan conocer y analizar información específica y verdaderamente útil para el manual, pues de lo contrario se puede incurrir en interpretaciones erróneas, lo cual genera retraso y desperdicio de recursos. Asimismo, debe aplicarse un criterio de discriminación, basado en el objetivo del estudio, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme.

Esta actividad exige mantener una relación constante con las fuentes internas emisoras de la información, así como con las áreas u organizaciones con otra ubicación física. Para recabar la información en forma ágil y ordenada se puede utilizar alguna o una combinación de las siguientes técnicas de recopilación:

Investigación documental: Esta técnica permite la selección y análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el manual. Para ello se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, actas de reuniones, circulares, oficios y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Consulta a sistemas de información

Acceso a sistemas computacionales que contienen información y recursos de apoyo para estructurar el manual. Este mecanismo permite recabar información interna y/o de sistemas externos a la organización enlazados a través de redes.

Encuesta: Esta técnica se considera de gran utilidad para reunir información preliminar al análisis o para efecto de plantear cambios o modificaciones a la estructura actual de la información. La encuesta puede realizarse en forma individual o reuniendo a directivos y empleados de una misma área o que intervienen en la misma clase de tareas.

También se puede recabar información de clientes y/o usuarios, prestadores de servicios y proveedores que interactúan con la organización .

Los cuestionarios que se utilizan en la encuesta, y que sirven para obtener la información deseada, están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específicos. (Hernández, Fernández, 2003) .

2.7 Metodología de la investigación

La metodología como parte de la ciencia se ocupa del conjunto de procedimientos a seguir para lograr el objetivo del conocimiento científico. El método científico constituye el procedimiento mediante el que se alcanzan conocimientos rigurosos, ciertos y seguros. Por ello todo proyecto de investigación implica la definición de plan orientador de la recogida y análisis de datos. (Maldonado, R., 2006)

2.7.1 Métodos

En el presente trabajo se utilizaron esencialmente los métodos siguientes

2.7.1.1 Histórico – Lógico

Este método se refiere a que en la Sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan de manera azarosa, sino que es el resultado de un Largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial. (Cachón Paredes, Wladimir., 2001)

En el presente trabajo este método sirvió para abordar la Introducción donde se reseña la historia del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) y los antecedentes de los manuales de procedimientos

2.7.1.2 Método Inductivo.

“El método inductivo constituye por lo general el primer abordaje del problema que es objeto de estudio, o una situación, hecho o fenómeno que por sus características o importancia concita el interés del investigador”. (Cesar A. Bernal, 2006)

Método que se lo utilizó en la investigación a partir de las falencias particulares en los procedimientos los cuales originaban la demora en el proceso de conciliación y pago a proveedores. al momento en que la documentación ingresa al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER).

En el presente trabajo este método se empleó en el desmontaje general de los procesos que permitieron el Diseño del Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el Área Financiera del PEC.

2.8- Técnicas que se utilizaron

La técnica empleada para llevar a cabo este manual fue la de la encuesta.

Esta se ha realizado a las personas que se encuentran trabajando en este departamento, a los cuales se les denomina con el nombre de Coordinadores PEC ya que ellos son los encargados de recibir, revisar, conciliar, archivar y proceder al pago de todos los expedientes que llegan al MEER.

2.8.1-La Encuesta

¿Qué es una encuesta?

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. (Borrego, Salvador, 2010)

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede. (Vallejos Izquierdo, 2011)

2.9 Encuesta al personal del PEC



ENCUESTA

Nombres: _____

Eléctrica: _____

Fecha: _____

El objetivo de la Encuesta es saber en detalle todos los procedimientos que realizan los COORDINADORES PEC al momento de la recepción, revisión, conciliación, archivo y pago en lo referente a la conciliación de los expedientes de ventas de **COCINAS A INDUCCIÓN** por parte del **MEER**.

1.- ¿ Qué tan complejo es el proceso de Conciliación de Expedientes?

a.- Fácil

b.- Medio

c.- Difícil

2.- ¿Las actividades del proceso de conciliación son los adecuados?

a.- si

b.- no

3.- ¿Cuentan con un sistema adecuado para la conciliación de expedientes?

a.- si

b.- no

Qué sistema:

4.-¿Con que frecuencia llegan Expedientes para ser conciliados al MEER?

a.- Diario

b.- Semanal

c.- Mensual

d.- Trimestral

5. ¿Cuál es el volumen de expedientes Conciliados por semana?

a.- Menos de 100

b.- Entre 101 a 300

c.- Mayor a 300

6.- ¿Qué cantidad de expedientes son devueltos por semana?

a.- 0 a 10

b.- 11 a 30

c.- 31 en adelante

7.- ¿ Con que frecuencia se generan los reportes de pago?

a.- Quincenal

b.- Mensual

c.- Trimestral

d.- Semestral

8.- ¿ El archivo de expedientes es el adecuado?

a.- si

b.- no

Por qué?

.....

9.- ¿ Qué opciones daría usted para mejorar el proceso de conciliación?

.....

.....

10.- ¿Cree que es necesario tener un manual de Procedimientos dentro del Proceso de Conciliación de Cocinas a Inducción?

.....

.....

.....

2.10 Tabulación

La encuesta se realizó a las 22 personas que integran el área financiera del PEC, a los cuales se los denomina como COORDINADORES PEC y se obtuvo los siguientes resultados.

Pregunta 1

¿ Qué tan complejo es el proceso de Conciliación de Expedientes?

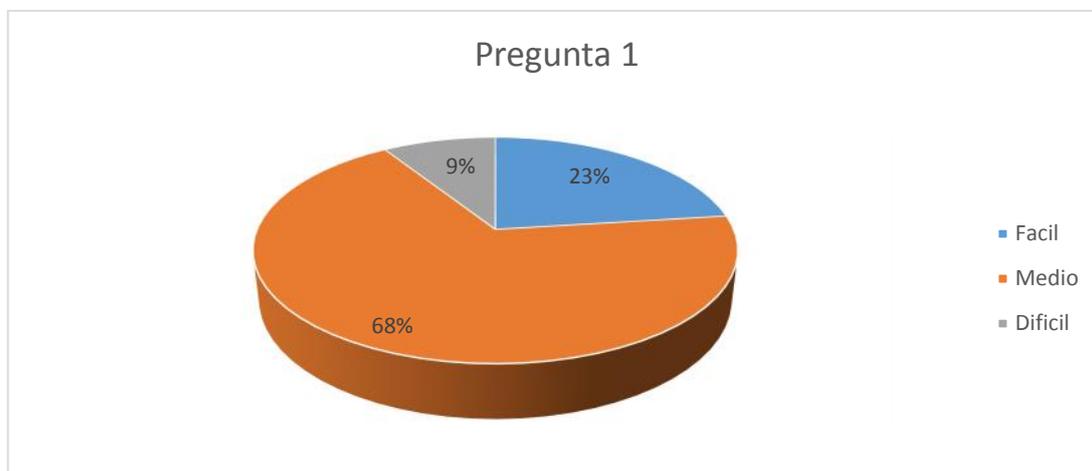
Tabla N° 1" Pregunta 1"

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Fácil	5	23%
Medio	15	68%
Difícil	2	9%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 1



Fuente: Tabla N°1

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

La mayoría de los encuestados menciona que el proceso de conciliación se ubica en un nivel medio de complejidad ya que la revisión de expedientes es de forma manual, lo que indica que debe existir una capacitación constante al personal de conciliación para que no exista ningún tipo de inconveniente.

Pregunta 2

¿Las actividades del proceso de conciliación son los adecuados?

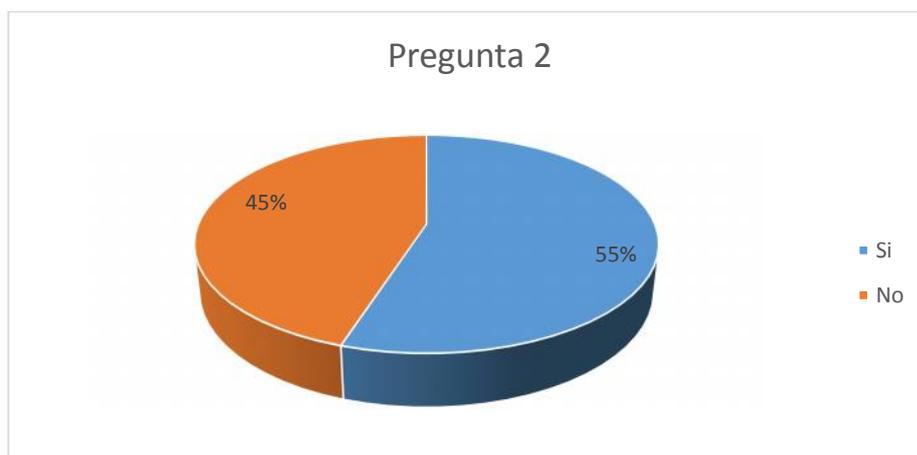
Tabla N° 2" Pregunta 2"

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	12	55%
No	10	45%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 2



Fuente: Tabla N°2

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

Se puede observar que del personal encuestado un poco más de la mitad piensa que los procesos de conciliación son los adecuados, pero se debe tomar muy en cuenta los procesos y ver en qué parte se tiene dificultades para mejorarlas y así todos estén de acuerdo con la forma de realizar cada uno de los pasos a seguir para la conciliación de expedientes por ventas de cocinas a inducción.

Pregunta 3

¿Cuentan con un sistema adecuado para la conciliación de expedientes?

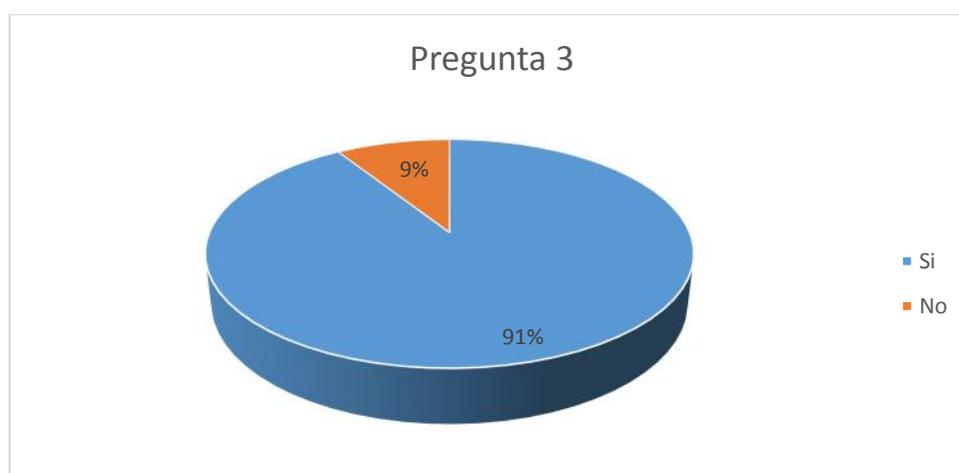
Tabla 3 "Pregunta 3"

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	20	91%
No	2	9%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 3



Fuente: Tabla N°3

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

La mayoría del personal de conciliación encuestados piensan que el sistema con el que cuentan para conciliar es el adecuado ya que el sistema fue creado específicamente para este proceso de conciliación de expedientes, para que todo el grupo este conforme con el sistema se debe capacitar a todos por igual y así puedan presentar sus dudas para saber en qué se les hace complejo el sistema y puedan entenderlo mejor.

Pregunta 4

-¿Con que frecuencia llegan Expedientes para ser conciliados al MEER?

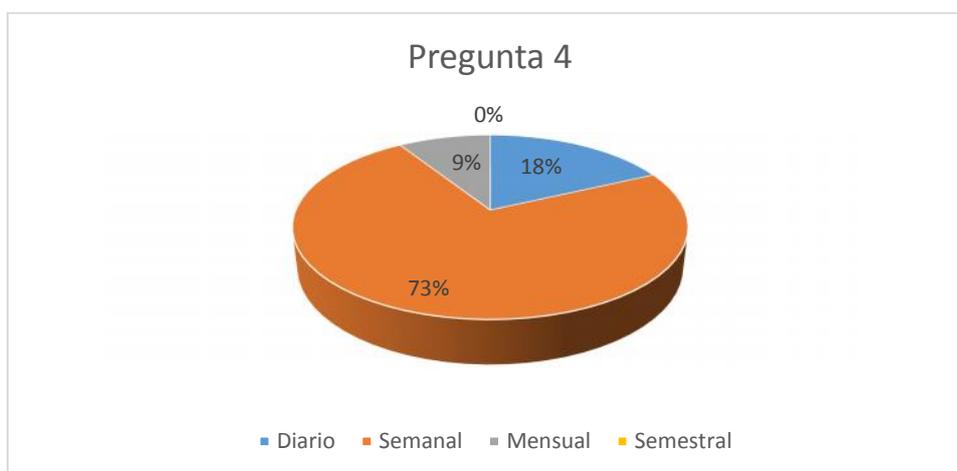
Tabla 4" Pregunta 4"

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Diario	4	18%
Semanal	16	73%
Mensual	2	9%
Semestral	0	0%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 4



Fuente: Tabla N°4

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

Se puede observar que la frecuencia con la que llegan los expedientes por ventas de cocinas a inducción al departamento de conciliación del MEER es diferente para los encuestados ya que a la gran mayoría le llegan expedientes semanalmente por que la distribución por persona es por empresas eléctricas y algunas reciben mucho más expedientes que otras.

Pregunta 5

¿Cuál es el volumen de expedientes Conciliados por semana?

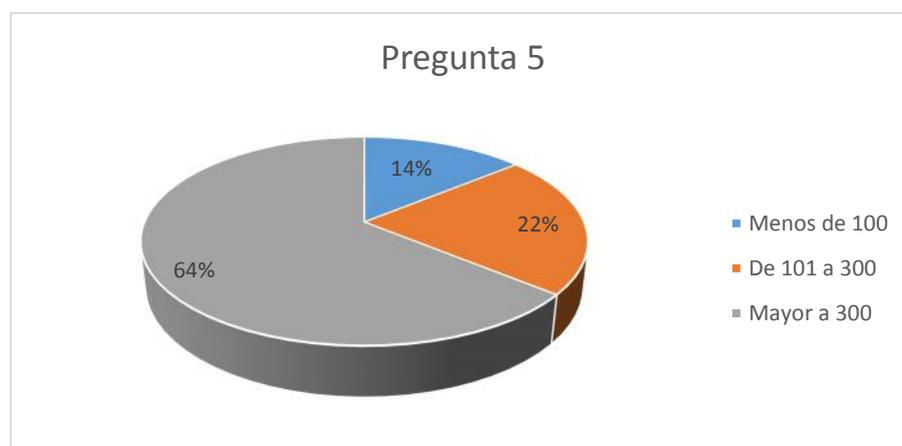
Tabla 5 “Pregunta 5”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Menos de 100	3	14%
De 101 a 300	5	22%
Mayor a 300	14	64%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 5



Fuente: Tabla N°5

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

El volumen de expedientes conciliados por semana es muy elevado ya que la gran mayoría del personal de conciliación recibe una gran cantidad de expedientes y estos deben ser conciliados con la mayor rapidez para que esto no genere inconvenientes ni retraso en el pago a los proveedores de las casas comerciales y las empresas eléctricas.

Pregunta 6

¿Qué cantidad de expedientes son devueltos por semana?

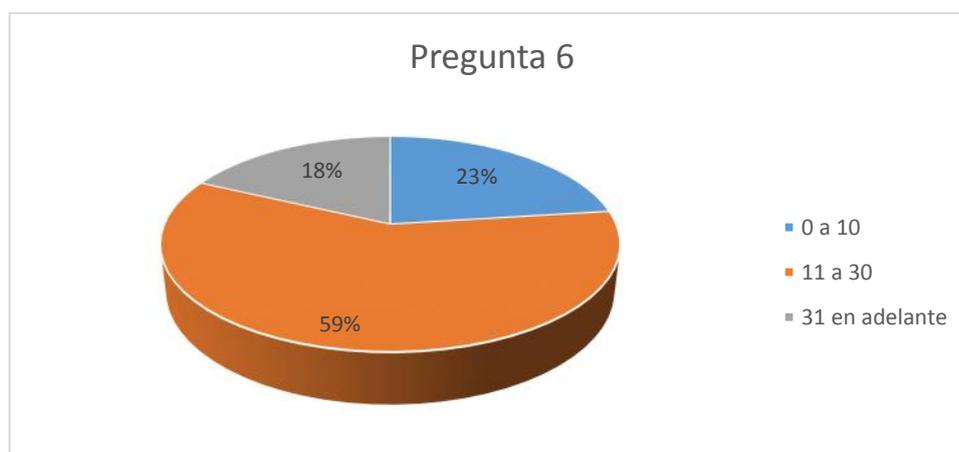
Tabla 6 “Pregunta 6”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
0 a 10	5	23%
11 a 30	13	59%
31 en adelante	4	18%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 6



Fuente: Tabla N°6

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

Se puede observar que el volumen de expedientes devueltos es muy alto porque los documentos que ingresan para ser conciliados presentan muchas inconsistencias en lo que tiene que ver con la factura, cédula, pagaré, solicitud de incentivo y acta de entrega ya que las casa comerciales no revisan los documentos antes de enviarlos al MEER para ser conciliados.

Pregunta 7

¿ Con que frecuencia se generan los reportes de pago?

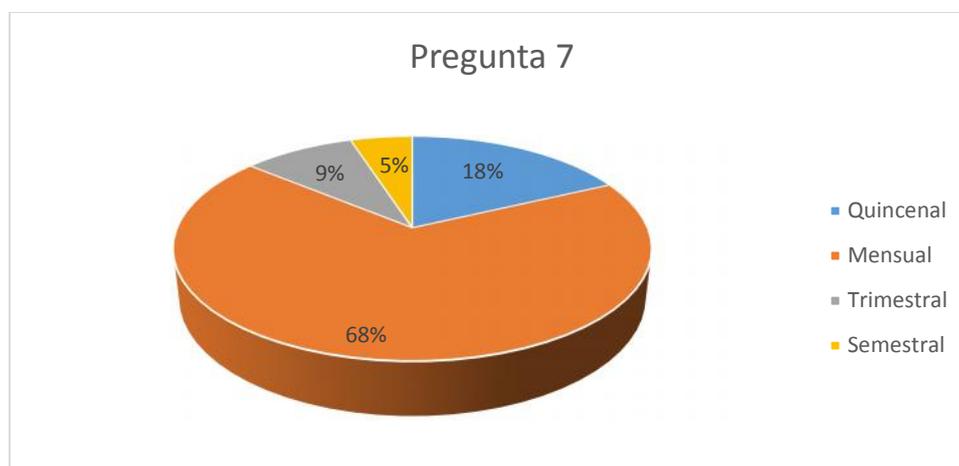
Tabla 7 “Pregunta 7”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Quincenal	4	18%
Mensual	15	68%
Trimestral	2	9%
Semestral	1	5%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 7



Fuente: Tabla N°7

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

El personal encuestado menciona que los reportes de pago por ventas de cocinas a inducción se generan mensualmente ya que el Ministerio de Finanzas MINFIN entrega la asignación presupuestaria al MEER para proceder al pago de proveedores, casas comerciales y empresas eléctricas.

Pregunta 8

¿ El archivo de expedientes es el adecuado?

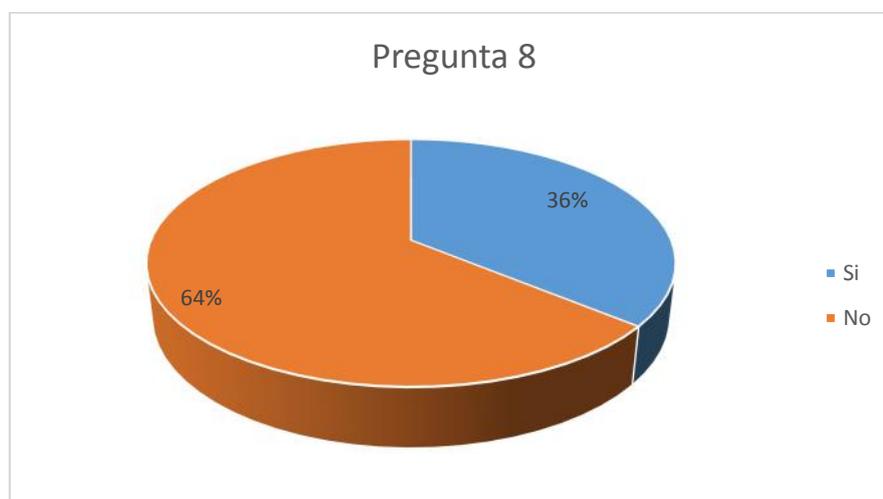
Tabla 8 “Pregunta 8”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	8	36%
No	14	64%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 8



Fuente: Tabla N°8

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

La mayoría de los encuestados piensan que el proceso de archivo no es el adecuado ya que no se cuenta con un lugar adecuado para proceder a guardar los expedientes conciliados lo que genera malestar y preocupación en el personal de conciliación al momento de proceder al archivo de su documentación.

Pregunta 9

¿ Qué opciones daría usted para mejorar el proceso de conciliación?

Tabla 9 “Pregunta 9”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Reducir procesos	2	9%
Aumentar personal	5	23%
Revisión más ágil	15	68%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 9



Fuente: Tabla N°9

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

Los encuestados en su mayoría piden que la revisión de expedientes sea más ágil, por esto se debe mejorar el proceso de conciliación motivando al personal para que al momento de conciliar sean más rápidos y no se demoren tanto al momento de recibir, revisar, conciliar, devolver y archivar los expedientes por ventas de cocinas a inducción.

Pregunta 10

¿Cree que es necesario tener un manual de Procedimientos dentro del Proceso de Conciliación de Cocinas a Inducción?

Tabla 10 “Pregunta 10”

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	20	91%
No	2	9%
TOTAL	22	100%

(Fuente: Encuesta al personal de Conciliación del PEC, 2016)

(Elaborado por: Juan López, 2016)

GRAFICO N° 10



Fuente: Tabla N°10

(Elaborado por: Juan López, 2016)

Interpretación:

Los encuestados casi en su totalidad necesitan que exista un manual de procedimientos para el proceso de conciliación ya que éste será de mucha ayuda al momento de conciliar para poder seguir paso a paso cada uno de los procedimientos a seguir, además ayudara al personal nuevo que se vaya integrando al área de conciliación para que pueda entender fácilmente que es lo que tiene que hacer al momento de conciliar expedientes.

3. Propuesta

Fundamentos

En el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable se implementó el programa de las Cocinas a Inducción, para lo cual fue necesario la creación del área financiera en el departamento de Eficiencia Energética la cual se encargara de realizar el pago a cada casa comercial y empresa eléctrica de cada una de las regionales del país, luego que estas envíen los expedientes de las ventas realizadas cada semana, este pago se realizará cada 15 días ya que existe una gran cantidad de ventas por casa comercial y por eléctrica la cual llega al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) para su respectivo proceso de conciliación.

Para este proceso se ha seleccionado a un grupo de personas capacitadas para que se encarguen de cada una de las empresas eléctricas y las 20 regionales del país, uno por cada regional o si el caso lo amerita un grupo de 4 personas por regional ya que en algunos casos por eléctrica la cantidad de ventas y expedientes es excesivamente abundante, por este motivo es necesario el Diseño de un Manual de Procedimientos para el área financiera del Departamento de Eficiencia Energética del PEC, el cual nos indicará los pasos a seguir desde el momento que los documentos (expedientes) ingresen al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) para ser conciliados y así detallar cada uno de los procedimientos a seguir para recibir, revisar, conciliar, archivar y proceder al pago de los expedientes que ingresan semanalmente al MEER.

3.1 Generalidades

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Responsables
5. Marco Legal
6. Organigrama

3.2 Procedimientos

1. Recepción de documentos
2. Revisión de documentos
3. Devolución de documentos
4. Conciliación
5. Pago
6. Archivo

**Manual de
Procedimientos
del “Departamento de
Eficiencia Energética para el
área Financiera del
Programa de Cocción
Eficiente PEC”**



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía
Renovable (MEER)

INDICE

CONTENIDO DEL MANUAL

I. Generalidades

1. Introducción 32
2. Objetivo 32
3. Alcance 33
4. Responsable 33
5. Marco legal 34

II. Procedimientos

1. Recepción de documentos 35
2. Revisión de documentos 43
3. Devolución de documentos 47
4. Conciliación 49
5. Pago 53
6. Archivo 55

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Introducción y Objetivo del manual

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la ejecución de las funciones en el “Departamento de Eficiencia Energética” del área financiera del PEC.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento del departamento financiero del PEC el cual se encarga de recibir, revisar, conciliar, archivar y proceder al pago de los documentos (expedientes) que llegan al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno, su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

OBJETIVO DEL MANUAL

Es detallar paso a paso cada procedimiento que se debe realizar al momento en que ingresan los expedientes por ventas de cocinas a inducción al “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” para que los coordinadores PEC realicen la recepción, revisión, devolución, conciliación, pago y archivo de los expedientes antes mencionados.

El objetivo del diseño de este manual de procedimiento será de mucha utilidad en el área financiera del departamento de eficiencia energética ya que este detallará los procedimientos a seguir desde el momento que los expedientes ingresan al Ministerio (MEER) para su respectiva recepción, revisión, devolución, conciliación, pago y archivo de los mismos y así facilitar el proceso de inducción del personal para que cada uno de estos procedimientos sean entendidos con claridad.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Alcance y Responsables

ALCANCE

Los procedimientos aquí descritos se aplicarán por el personal del área financiera del “Departamento de Eficiencia Energética” del PEC.

El personal deberá cumplir con los procesos estipulados de las diferentes actividades que se presentan al momento de la conciliación y pago por parte del “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” (MEER), para que los resultados sean los esperados y así satisfacer las necesidades con el funcionamiento de este manual.

RESPONSABLE

Los coordinadores PEC serán los responsables de seguir al pie de la letra todos los procedimientos que se definen para recibir, revisar, conciliar, archivar y proceder al pago de la documentación que ingresa al “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” (MEER) por parte de las casas comerciales y empresas eléctricas, el control interno de los lineamientos que se detalla en este manual estará bajo la supervisión del gerente del proyecto.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Marco Legal

MARCO LEGAL

El marco legal que rige las actividades del diseño del manual de procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC es el siguiente:

- ✓ “Constitución de la República del Ecuador”
- ✓ “Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas”
- ✓ “Normas Técnicas de Presupuesto y Contabilidad emitidas en el acuerdo 447 por el Ministerio de Finanzas”
- ✓ “Normas de Aplicación Obligatoria para las Entidades del Sector Público expedidas por la Contraloría General del Estado”
- ✓ “Instructivos expedidos por el Ministerio de Finanzas”
- ✓ “Manuales y Reglamentos afines”

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Recepción de documentos

Objetivo de la recepción de documentos

Recibir la documentación (expedientes) con su respectiva acta de entrega recepción conforme a lo solicitado por el “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” a cada una de las casas comerciales y empresas eléctricas en los horarios establecidos para cada una de ellas en los 3 primeros días de cada semana y hacer respetar los horarios fijados para la entrega de expedientes.

Normas del procedimiento

Antes de entregar los documentos (expedientes) en el “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” cada casa comercial debe haber escaneado cada venta y subido al sistema de revisión y reportes de ventas llamado SIPEC el cual fue creado por el ministerio antes mencionado para los procesos de revisión y generar reportes de ventas.

SIPEC. - Es un sistema al cual cada casa comercial tiene acceso para poder subir o cargar los escaneos de cada una de las ventas generadas a nivel nacional o por regionales, en este se escanean la factura, cedula del cliente, pagaré, solicitud de incentivo tarifario y el acta de entrega recepción.

Al recibir los documentos (expedientes) entregados por cada casa comercial se solicita que estos deben venir con el oficio del representante de la casa comercial dirigida al gerente del proyecto, con un acta de entrega recepción de documentos en la que debe constar el nombre de la casa comercial, la fecha de entrega, el número de expedientes que se entrega y debe estar firmada por el representante de la casa comercial con sus respectivos datos, caso contrario no se recibirán los documentos.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Recepción de documentos**

Los 5 documentos solicitados son:

1.- Factura. –

Esta será emitida por la casa comercial al momento de la venta de la cocina a inducción, puede ser copia u original y esta puede ser factura electrónica o manual.

2.- Copia de la cedula de ciudadanía del cliente. –

Esta copia puede ser a color o blanco y negro, debe ser legible y no estar caducada ya que si esta no está clara o caducada el expediente será devuelto a la casa comercial para su regularización.

3.- Pagaré. -

Es emitido por la casa comercial en el momento de la venta. Se genera automáticamente con un código que se asigna por cliente y este documento debe ser original.

4.- Solicitud de incentivo tarifario. -

Es emitido por la casa comercial, al igual que el pagaré se genera automáticamente con el código que se le asigna al cliente, esta solicitud se la realiza para obtener el incentivo tarifario del estado que es de 80 kW al mes gratis de consumo y este documento debe ser original.

5.- Acta de entrega. –

Este documento abala la entrega de la cocina al cliente, al igual que el pagaré y la solicitud de incentivo este es también generado por la casa comercial con el mismo código del pagare y solicitud en este se detalla el producto vendido, así como la marca, modelo, número de serie de la cocina, el número de factura, la marca de las ollas si es el caso de compra con ollas, el nombre, numero de cedula y la firma del vendedor y del cliente, este documento debe ser original.

Nota.- Estos son los cinco documentos solicitados por el “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” para proceder al pago de los expedientes a las casa comerciales o empresas eléctricas.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

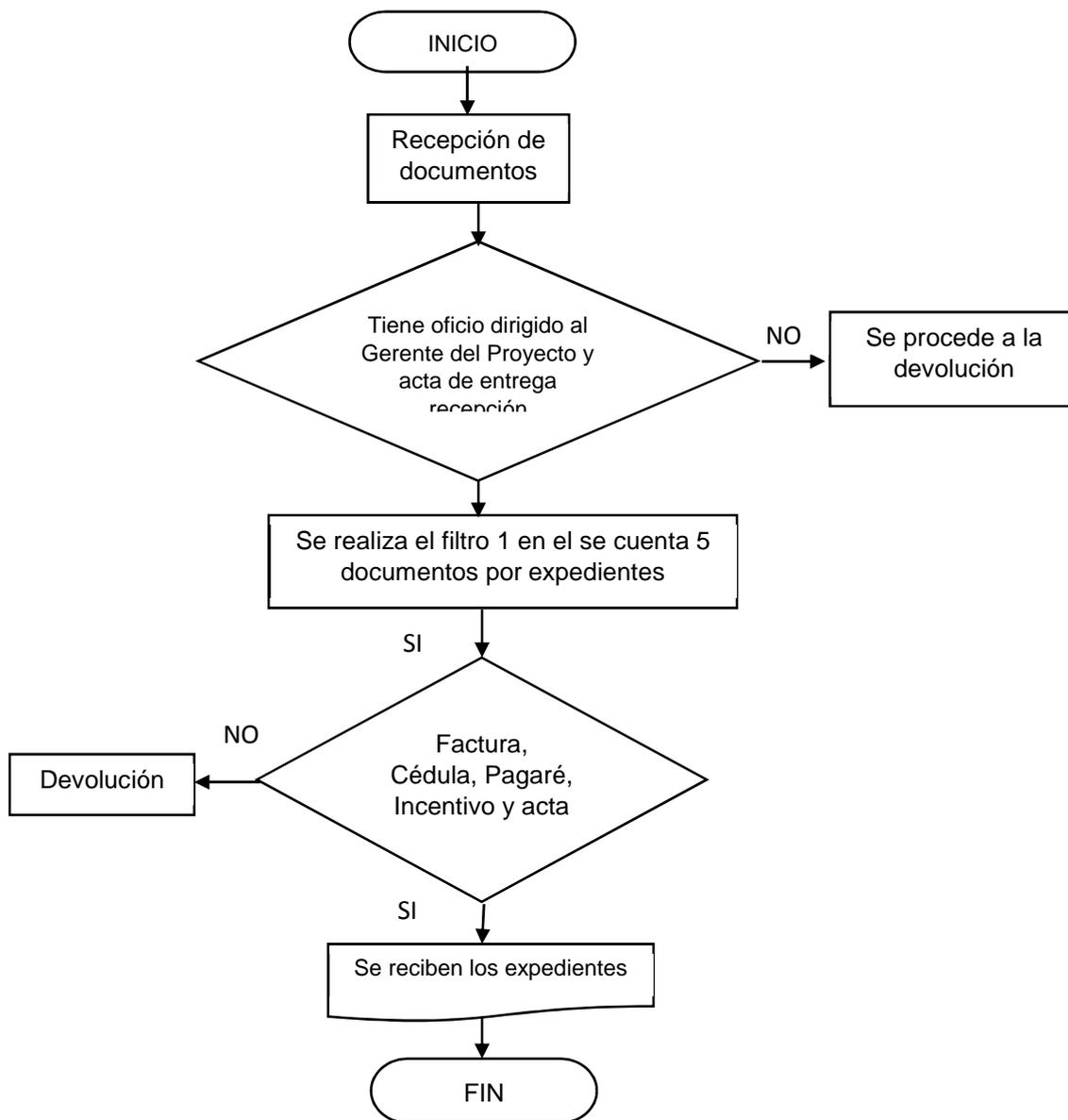
Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Flujograma de Recepción de documentos



Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Recepción de documentos**

Formato de la factura que es emitida por cada casa comercial por la compra de cocina a inducción

COMANDATO

Dir.Matriz: Av. Elias Muñoz s/n y Av. Carlos Luis Plaza Darín
 Dir.Sucursal: KM 24 VIA PERIMETRAL SUR - NORTE
 Contribuyente Especial No. 6925
 Obligado a llevar contabilidad: SI

RUC: 0990009732001
FACTURA No.206-011-000001049
 NUMERO DE AUTORIZACION
 2409201516504409900097320019511121772
 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: 2015-09-24 16:50:44
 AMBIENTE: PRODUCCION
 EMISION: NORMAL
 CLAVE DE ACCESO



2409201501099000973200122060110000010490194760616

INFORMACION CLIENTE

Razón Social / Nombres y Apellidos: TRIVIÑO TRIVIÑO IVONE DEL ROSARIO
 RUC / CI: 0911850684
 Fecha Emisión: 2015/09/24
 Guía Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripcion / Detalles Adicionales	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
100047303		1.00	COCINA INDUCCION ANDALUCIA IND / Marca / INDURAMA / Modelo / ANDALUCIA SERIE / _E00034566021570145	1,118.58	465.58	649.00
300000003		1.00	MOVIL DE 0 - 30 KM / Marca / COMANDATO / Modelo / MOVIL DE 0-30 KM	4.46	4.46	0.00

Informacion Adicional

E-Mail:
 Dirección: Sucre Y Av. Del Estudiante Mz 5 sl 12 por la iglesia de jesus el gran poder frente de la casa de Carlos Bello casa esquí Telef
 Doc.Referencia: S47P-1049

SUBTOTAL IVA 12%	1,123.04
SUBTOTAL IVA 0%	0.00
SUBTOTAL No sujeto de IVA	0.00
SUBTOTAL	1,123.04
DESCUENTO	474.04
ICE	0.00
IVA 12%	0.00
PROPINA	0.00
VALOR TOTAL	649.00

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Recepción de documentos

Requisito solicitado por la casa comercial y empresa eléctrica para la compra de la cocina a inducción



Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Recepción de documentos

Formato del pagaré que es emitido por la casa comercial o empresa eléctrica por la venta de cocinas a inducción

PAGARÉ A LA ORDEN No. 0900048356

POR USD. \$ (796.67) dólares americanos

Fecha: 24-09-2015 16:46:03

Vence el 24-09-2021



Debo(emos) y Pagaré(mos) incondicionalmente a la orden de la CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RÍOS, en la ciudad del domicilio del acreedor o en el lugar en que se me reconvenga, la cantidad de SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS CON 57/100 dólares de los Estados Unidos de América, a 72 meses, prorrateada en pagos mensuales de USD 11.06, conforme la tabla de amortización con cuotas fijas mensuales que se adjunta a este documento, por los bienes que se describen más adelante que he adquirido con financiamiento del Estado a la casa comercial COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A., titular del RUC 0990009732001, mediante factura No. 206-011-000001049, en el marco del "Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del GLP en el sector residencial", que ejecuta el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

- Cocina de inducción: Marca INDURAMA, modelo COCINA ANDALUCIA, número de serie _E00034595021570145.

En caso de falta de pago del valor convenido dentro del plazo estipulado o de más de tres pagos mensuales, se entenderá de plazo vencido la obligación, lo cual dará derecho a la CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RÍOS como acreedora a cobrar al deudor y posteriormente a su garantía el valor pendiente, más el interés de mora permitido acorde con las regulaciones establecidas por el Directorio del Banco Central del Ecuador, más todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales que ocasionen su cobro, siendo prueba suficiente de ellos la simple aseveración del acreedor.

Renunciamos domicilio y nos sometamos a los jueces de lo civil que tengan jurisdicción en el domicilio del acreedor y al trámite ejecutivo conforme a la ley.

Renunciamos a toda ley o excepción que pudiere favorecernos en juicio o fuera de él. Renunciamos también al derecho de interponer los recursos de apelación y de hecho, de las providencias que se expidieren en el juicio o juicios a que se dieren lugar.

Expresamente aceptamos que la CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RÍOS como acreedora, transfiera en cualquier momento los derechos que emanan del presente documento, sin que sea necesario que se nos haga notificación alguna.

En el evento que en mi calidad de beneficiario de la cocina de inducción, ejecute la garantía técnica al fabricante, autorizo y conozco que los nuevos datos de la cocina que se me entregue en reemplazo de la entregada originalmente, formarán parte integrante de este pagaré, sin que en ningún momento modifique la naturaleza jurídica de este instrumento y de la deuda que en éste se señala.

Me obligo y suscribo el presente pagaré, por mis propios derechos y por los que represento dentro de la sociedad conyugal (si fuere del caso), sociedad conyugal que queda obligada por el presente instrumento.

Por aval garantizamos incondicional e irrevocablemente el cumplimiento de las obligaciones de los suscriptores, según el pagaré que consta en este documento.

Exousamos de presentación para el pago, así como de los avisos por falta de este hecho. Sin protesto.

Valencia Escobar
TRINIDAD TRINIDAD IVONE DEL ROSARIO
C.C./Pasaporte 0611550294
Dirección: Av. del Estudiante
Ciudad: Dolga
Teléfono convencional: _____ Celular: 0989900061
CUEN: 0900124354

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Recepción de documentos

Formato de solicitud de incentivo tarifario emitido por la casa comercial o empresa eléctrica por la compra de cocinas a inducción

PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA COCCIÓN POR INDUCCIÓN Y CALENTAMIENTO DE AGUA CON ELECTRICIDAD EN SUSTITUCIÓN DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO EN EL SECTOR RESIDENCIAL



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

SOLICITUD DE INCENTIVO TARIFARIO No. 0900048356



Fecha: 24-09-2015 16:46:24

Yo, TRIVIÑO TRIVIÑO IVONE DEL ROSARIO, portador de la cédula de ciudadanía/pasaporte No. 0911850584, registrado en el "Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del GLP en el sector residencial", con el suministro de energía eléctrica correspondiente al Código Único Eléctrico Nacional No. 0900124364, solicito al Estado Ecuatoriano, a través de CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RÍOS, el incentivo tarifario de hasta 80 kWh/mes gratis de consumo incremental de energía para cocción por inducción y/o hasta 20 kWh/mes gratis de consumo incremental de energía para calentamiento de agua con electricidad, en conformidad con lo establecido en el Pliego Tarifario para Empresas Eléctricas, emitido mediante Resolución CONELEC No. 058/14.

Ivone Triviño

TRIVIÑO TRIVIÑO IVONE DEL ROSARIO

C.C./Pasaporte:0911850584

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Recepción de documentos

Formato de acta entrega recepción emitido por la casa comercial o empresa eléctrica por la compra de cocina a inducción

PROGRAMA DE SUSTITUCIÓN DE GAS
POR ELECTRICIDAD EN EL SECTOR RESIDENCIAL



ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN No. 0900048356

La casa comercial COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A. en la ciudad de GUAYAQUIL, el día 24 del mes de Septiembre del año 2015 entrega a TRIVIÑO TRIVIÑO IVONE DEL ROSARIO, titular del suministro eléctrico, los siguientes productos adquiridos en el marco del Programa de Sustitución de Gas por Electricidad en el sector residencial:

COCINA	
MARCA	INDURAMA
MODELO	COCINA ANDALUCIA
TIPO DE COCINA	4 ZONAS CON HORNO
No. SERIE	_E00034566021570145

No. FACTURA	206-011-000001049
-------------	-------------------

El bien que se entrega y recibe es nuevo de paquete.

ENTREGA CONFORME

Firma:
Nombre: Pedro Luis
Ci: 09204835629

COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y
MANDATO S.A.

RECIBE CONFORME

Firma:
Nombre: Ivone del Rosario Triviño
Ci: 0911830584

TITULAR DEL SUMINISTRO

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Revisión de documentos

Objetivo de la revisión de documentos

Revisar cada uno de los documentos o expedientes minuciosamente ayudados por nuestro sistema de revisión y reportes de ventas **SIPEC** ya que algunos de estos expedientes tienen muchos errores y falencias las cuales son motivo de devolución y además existen casas comerciales que se ha comprobado que falsifican la documentación ya que iniciaron haciendo preventas de puerta a puerta lo que originó que algunas ventas no se concretaron.

SIPEC. -Este sistema nos ayuda a verificar si cada uno de los documentos o expedientes que llegan al “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” son los de las ventas generadas por cada casa comercial.

Normas del procedimiento

1.- La Factura. – este documento es generado por la casa comercial, al momento de revisar este documento lo primero que debemos hacer es ver si cuenta con la respectiva fecha y número de autorización por parte del SRI ya que si no se consta esto será sujeto de devolución, la factura puede ser original o copia o puede ser electrónica o manual. Lo que se detalla a continuación son los parámetros a seguir para la revisión del documento.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Revisión de documentos**

- Número de factura
- Fecha y número de autorización del SRI
- Nombre del Cliente en la factura debe ser igual al nombre de la cédula de ciudadanía.
- RUC o número de cédula del Cliente
- Fecha de la factura
- Marca, modelo y número de serie de la cocina
- Valor de la compra.

2.- Copia de la cédula de ciudadanía. - este documento no debe estar caducado caso contrario se procederá a la devolución del expediente a la casa comercial para su respectiva regularización.

Lo que se revisa de este documento es lo siguiente:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula.
- Firma o huella digital

Estos datos de la cédula deben ser iguales a los que se encuentran en la factura.

3.- Pagaré. – Documento generado automáticamente por la casa comercial con su respectivo código por cliente, debe ser original, en este debe constar lo siguiente:

- Número de pagaré y fecha
- El monto de la deuda, la cuota mensual y el plazo
- La empresa eléctrica (CNEL) en la cual se hará el cobro mensual mediante planilla
- Marca, modelo y número de serie de la cocina
- La firma o huella digital del cliente con sus respectivos datos
- Código Único Eléctrico Nacional (CUEN)

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Revisión de documentos

4.- Solicitud de Incentivo Tarifario. – documento generado automáticamente por la casa comercial con su respectivo código por cliente este documento debe ser original, en este debe constar lo siguiente:

- Numero de solicitud que debe coincidir con el número del pagaré
- La fecha de la venta
- Nombre, número de cédula del cliente
- La empresa eléctrica (CNEL) en la cual se hará el cobro mensual mediante planilla
- Código Único Eléctrico Nacional (CUEN)
- La firma o huella digital del cliente
-

5.- Acta de entrega. - documento generado automáticamente por la casa comercial con su respectivo código por cliente este documento debe ser original ya que es la constancia de que el cliente ya recibió la cocina, en esta acta debe constar lo siguiente:

- Número de acta debe coincidir con el pagaré y la solicitud
- El nombre de la casa comercial que entrega el electrodoméstico
- La ciudad y la fecha donde se entrega
- Nombre del cliente
- Marca, modelo, tipo y número de serie de la cocina
- Número de factura
- Datos del vendedor y el cliente con sus respectivas firmas o huella digital.

Realizado por:

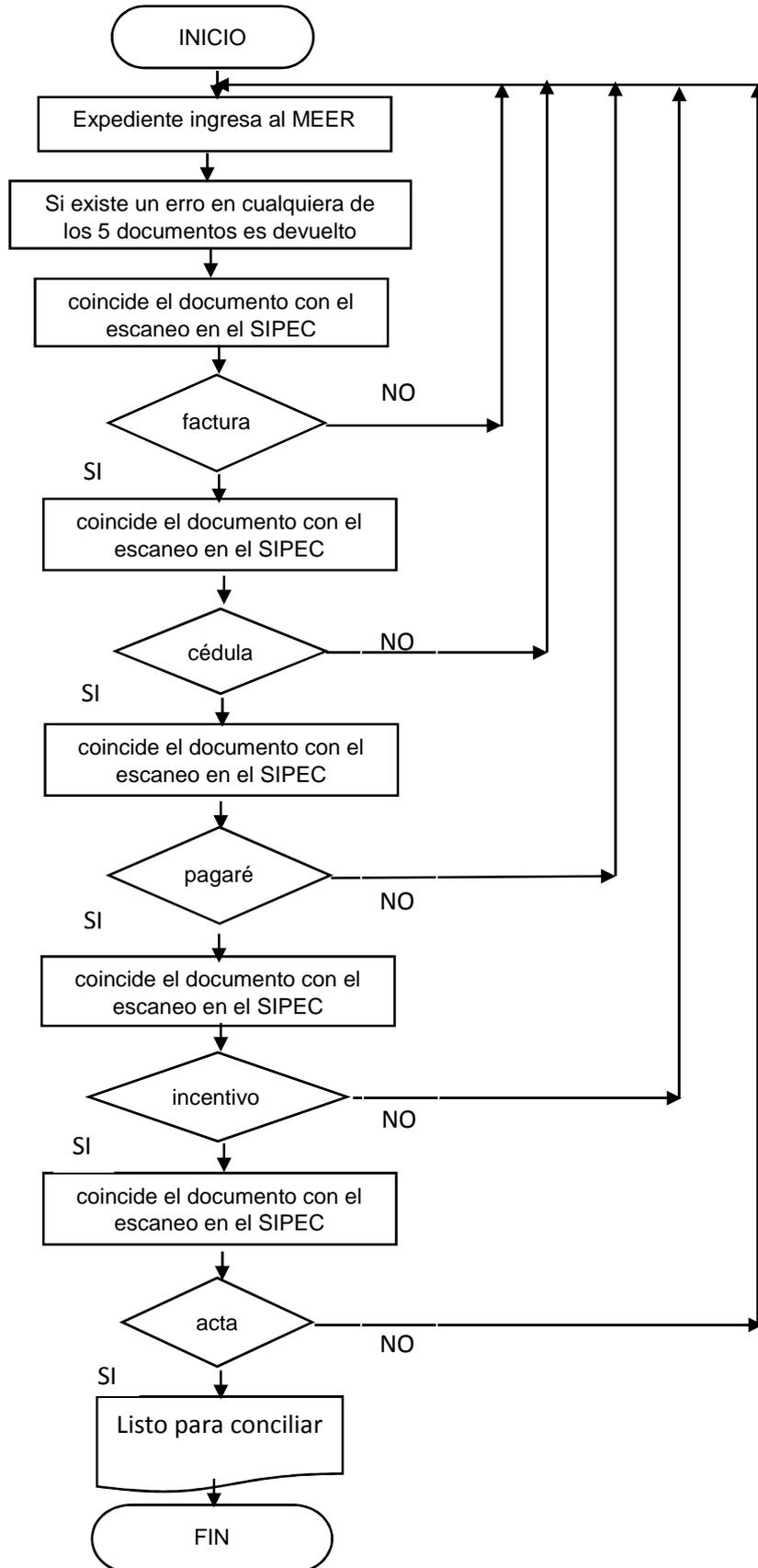
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

Flujograma de revisión de documentos





Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Devolución de documentos**

Objetivo de la devolución de documentos

Devolver los documentos o expedientes que tengan errores en el escaneo, por cedulas ilegibles o caducadas, por falta de algún documento, por no constar en el **SIPEC** o por tener alguna novedad para no poder conciliado a cada casa comercial lo más pronto posible para que cada casa comercial pueda realizar la regularización pertinente de cada documento o expediente y poderlo enviar nuevamente al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) para ser conciliado y pagado.

Normas del procedimiento

Luego de haber revisados los expedientes y encontrado falencias las cuales son motivo para la devolución realizamos en Excel el acta de devolución de expedientes que se detalla a continuación.

1. El nombre del programa
2. El logo del Ministerio del Electricidad y Energía Renovable (MEER)
3. El título (Reporte de expedientes devueltos a proveedores y la CNEL o regional a la que pertenece)
4. El periodo de corte Ej. Periodo de corte del 1 de mayo 2015 al 25 de enero del 2016

Se marcan trece columnas en las cuales se detalla lo siguiente:

1. El proveedor (casa comercial, Ej. COMANDATO)
2. Cliente
3. Número de identificación del cliente (número de cédula)
4. El Código Único Eléctrico Nacional (CUEN)
5. El valor financiado

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Devolución de documentos**

6. El detalle de los documentos devueltos
 - ✓ Pagaré
 - ✓ Cedula de ciudadanía
 - ✓ Acta de entrega recepción
 - ✓ Factura
 - ✓ Solicitud de incentivo tarifario
7. El sub-total
8. Las observaciones, es donde se explica el motivo de la devolución del expediente
9. El total de los expedientes devueltos
10. El nombre, número de cédula y firma de los coordinadores PEC que realizan la devolución y los datos del representante de la casa comercial o empresa eléctrica que va a recibir los expedientes devueltos.

PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA COCCIÓN POR INDUCCIÓN Y CALENTAMIENTO DE AGUA CON ELECTRICIDAD EN SUSTITUCIÓN DEL GLP EN EL SECTOR RESIDENCIAL



REPORTE DE EXPEDIENTES DEVUELTOS A PROVEEDORES - CNEL REGIONAL SANTO DOMINGO

Periodo de corte del 1 de mayo 2015 al 25 de enero del 2016

PROVEEDOR	Cliente	N. de Identificación	CUEN	Valor Financiado	Fecha de venta	Detalle de documentos devueltos					Sub-Total	OBSERVACIONES
						Pagaré a la orden	Cédula solicitante	Acta	Factura	Solicitud incentivo tarifario		
COMANDO	SOLORZANO VERA CRUZ DOLORES	1302347143	1700242424	650,00	2015-08-12	X	X	X	X	X	650,00	ERROR MODELO DE COCINA EN LA FACTURA Y ACTA NO COINCIDE CON LA DEL PAGARE
	CELDORIO MONICA ANTONIA	0912174844	1700214394	680,00	2015-08-27	X	X	X	X	X	680,00	ESCANEAR FACTURA (PDF APARECE PAGARE)
	VALENCIA QUIROZ JOSE LUIS	1717810871	1700215262	680,00	2015-08-27	X	X	X	X	X	680,00	ESCANEAR ACTA (PDF INCOMPLETO FALTAN DATOS DEL CLIENTE Y DEL VENDEDOR)
Total de Expedientes						3	3	3	3	3	2010,00	

DA REGULARIZACION QUE SE REALICE EN EL EXPEDIENTE FISICO DEBERA SER ESCANEADO Y CARGADO NUEVAMENTE AL SIPEC; LUEGO DE SU RESPECTIVA VERIFICACION SE INGRESARA AL ME

ENTREGUE CONFORME

Wendy Pedraza
Ci: 1719454009

ENTREGUE CONFORME

María Belén Chanatasig
Ci: 1720119831

RECIBI CONFORME

Nombre:
Ci:
Fecha:
COMANDATO

Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Conciliación**

Objetivo de la conciliación

Es conciliar la mayor cantidad de documentos o expedientes de cada casa comercial siempre y cuando estos hayan pasado sin ninguna dificultad el procedimiento de revisión.

Normas del procedimiento

Para poder conciliar los documentos que no hayan tenido ninguna novedad en la revisión de los mismos se tiene que seguir los siguientes pasos:

- **Reporte de ventas.** - El SIPEC genera el reporte de todas las ventas de cada una de las regionales o empresas eléctricas en Excel, así como también las ventas anuladas para poder hacer los respectivos ajustes por venta anulada.
- **Conciliación por casa comercial.** – una vez obtenido el reporte de ventas global y ventas anuladas procedemos a filtrar por casa comercial y empresa eléctrica para poder pintar cada una de las ventas que se han realizado y así poder hacer nuestros ajustes por ventas anuladas.
- **Reporte de conciliación.** - este se genera luego de haber revisado y conciliado en Excel cada una de las ventas por modelo de cocina y por casa comercial, también se realizan los ajustes por ventas anuladas, su formato es el siguiente:

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Conciliación**

1. El nombre del programa
2. El logo del “Ministerio de Electricidad y Energía Renovable” (MEER)
3. El título (Reporte de conciliación mensual de pago- CNEL)
4. El periodo de corte Ej. Periodo de corte del 1 al 31 de enero 2016

Se marcan cinco columnas en las que se detalla lo siguiente:

1. Proveedor
2. Modelo de la cocina a inducción
3. El valor financiado
4. La cantidad de cocinas por modelo
5. El sub-total.

Esto se realiza por cada una de las casas comerciales que se conciliaron para el pago en ese mes, al final se realiza un cuadro resumen del reporte de conciliación el que contiene tres columnas con lo siguiente:

1. Número de expedientes
2. La casa comercial el valor total

Para que sea más fácil entender el reporte de conciliación se adjunta un ejemplo a continuación:

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

**Procedimiento
Reporte de Conciliación**

**PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA COCCIÓN POR INDUCCIÓN
...LENTAMIENTO DE AGUA CON ELECTRICIDAD EN SUSTITUCIÓN DEL GLP
EN EL SECTOR RESIDENCIAL**



REPORTE DE CONCILIACIÓN MENSUAL DE PAGO - CNEL REGIONAL BOLÍVAR
Periodo de corte del 1 al 31 de Enero del 2016

PROVEEDOR	Modelo cocina	VALOR FINANCIADO	Cantidad	Sub-Total
LA GANGA	CM16054SD-OEC	279	1	279,00
	COCINA HAMBURGO	680	1	680,00
	EI4PVE60	279	2	558,00
	INGENIOUS60IEXO	680	7	4.760,00
	ANULACION EN PAGO 10			(725,00)
TOTAL PROVEEDOR			11	5.552,00
PROVEEDOR	Modelo cocina	Valor Financiado	Cantidad	Sub-Total
MARCIMEX	COCINA HAMBURGO	680	1	680,00
	COCINA PRAGA	680	2	1.360,00
	EI4PVE60	279	1	279,00
	INGENIOUS60IEXO	680	1	680,00
Total				5
TOTAL PROVEEDOR			5	2.999,00
PROVEEDOR	Modelo cocina	Valor Financiado	Cantidad	Sub-Total
JAHER	COCINA PRAGA	680	1	680,00
Total				1
TOTAL PROVEEDOR				680,00
PROVEEDOR	Modelo cocina	Valor Financiado	Cantidad	Sub-Total
COMANDATO	AP-60 IND220 INOX 42-	650	12	7.800,00
	COCINA ANDALUCIA	649	2	1.298,00
	COCINA PRAGA	680	7	4.760,00
	INGENIOUS60IEXO	680	1	680,00
Total				22
TOTAL PROVEEDOR				14.538,00
PROVEEDOR	Modelo cocina	Valor Financiado	Cantidad	Sub-Total
ICESA	ANULACION EN PAGO 10			(1333,00)
Total				0
TOTAL PROVEEDOR				(1.333,00)
PROVEEDOR	Modelo ollas	VALOR FINANCIADO	Cantidad	Sub-Total
LA GANGA	INDUGLOBAL	45,00	6	270,00
Total				6
TOTAL PROVEEDOR				270,00
Total				39
TOTAL A PAGAR PROVEEDORES				22.706,00

CUADRO RESUMEN

No. EXPEDIENTES	CASA COMERCIAL	VALOR TOTAL
11	LA GANGA	5.822,00
5	MARCIMEX	2.999,00
1	JAHER	680,00
22	COMANDATO	14.538,00
0	ICESA	(1.333,00)
39	TOTAL	22.706,00

Conciliador PEC

Conciliador PEC

Supervisora PEC

Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

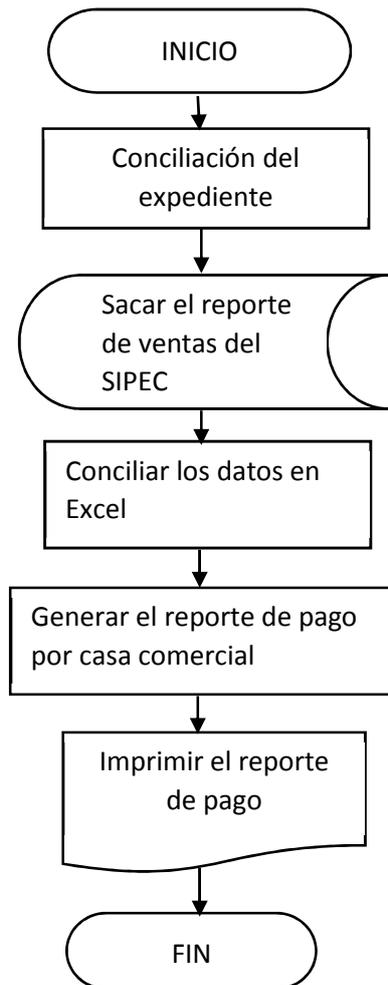


Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Flujograma proceso de Conciliación



Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

	Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC		
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)	Procedimiento Pago		
<p>Objetivo</p> <p>Realizar el pago a las casas comerciales y empresas eléctricas lo más pronto posible para así no tener retraso en pagos a futuro, se debe enviar el reporte de pago al Ministerio de Finanzas en el tiempo estipulado para no tener ningún inconveniente al momento del desembolso de dinero.</p> <p>Normas del procedimiento</p> <p>Al momento del pago cada coordinador PEC tienen que enviar el reporte de clientes de cada regional a su cargo a un coordinador que se encargará de hacer las siguientes matrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz global de clientes. – En esta matriz consta el reporte unificado que envía cada uno de los coordinadores PEC al coordinador responsable de esta unificación, en esta matriz el reporte se realiza por cada casa comercial de cada una de las regionales y se lo unifica. En este reporte nos debe cuadrar la unificación de todos los pagos por regional y el reporte por cada casa comercial. • Matriz por modelo de cocina y ollas. – En esta matriz consta el reporte unificado de cada casa comercial por cada una de las regionales por modelo de cocina y ollas, esta información se la envía al coordinador PEC que se encarga de unificar todas las ventas que se envían en los reportes por regionales y casas comerciales. <p>Luego de haber realizado estas matrices se procede a enviar el pago por medio del Ministerio de Finanzas a cada una de las casas comerciales y empresas eléctricas.</p>			
Realizado por: Juan José López	Fecha:	Páginas:	Aprobado por:

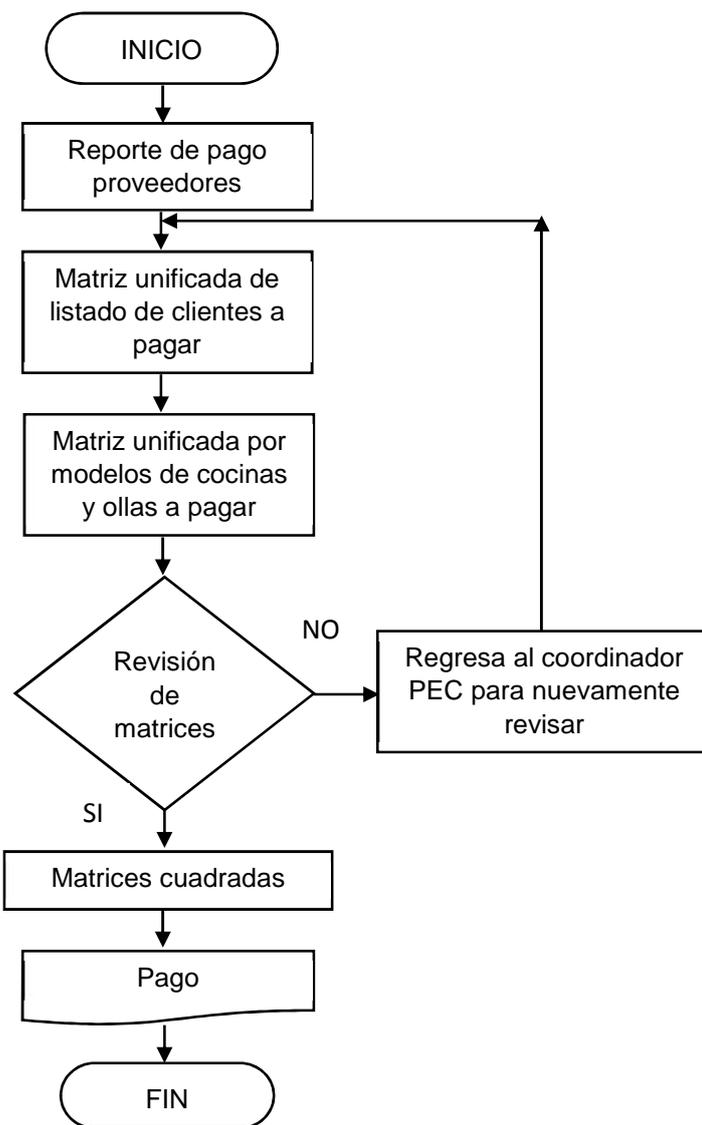


Ministerio de Electricidad y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Flujograma de Procedimiento Pago



Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Archivo

Objetivo del archivo

Tener un centro o lugar activo donde se pueda archivar adecuadamente la documentación e información para que la misma este a disposición de los departamentos o áreas que necesiten revisarlo y así asegurar una perfecta conservación de los documentos del archivo.

Normas del procedimiento

Ya que estos son unos documentos muy importantes, la gerencia del proyecto ha dispuesto que al momento de archivar sigan los siguientes lineamientos:

- **Orden de los expedientes.** - Para proceder archivar se deben ordenar cada uno de los documentos o expedientes de tal forma que estos no se afecten para el momento en que estos sean llevados a empastar se encuentren intactos
- **Doblado y pegado de los expedientes.** - Todos los expedientes deben ser doblados de la parte derecha del expediente unos 10 cm para luego proceder a pegarlos en una hoja tamaño A4 lo que permitirá que el expediente no sea perforado al momento de ser archivado en carpetas para luego ser enviado a que lo empasten.

Al momento que los expedientes van a ser archivados en carpetas se los debe separar por casa comercial y en cada carpeta se los debe poner en orden alfabético para en el momento que se necesite buscar un expediente sea más fácil para encontrarlo

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:



Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Archivo

- **Enviar al archivo.** – Una vez que los expedientes se encuentran en carpetas se los debe guardar en cajas de archivo, en la leyenda de cada caja debe constar:
 - El nombre de la casa comercial
 - La regional a la que pertenece
 - El número de carpetas que están en su interior
 - El pago al que pertenece
 - El número de caja de archivo
 - Pegar el listado de clientes en la caja de archivo para el momento en el que necesiten algún expediente sea fácil de encontrarlo.
 - Hacer una acta de entrega – recepción de las cajas que se van a enviar al archivo para tener constancia de la cantidad de cajas de archivo y expedientes que se están enviando.

Realizado por:

Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

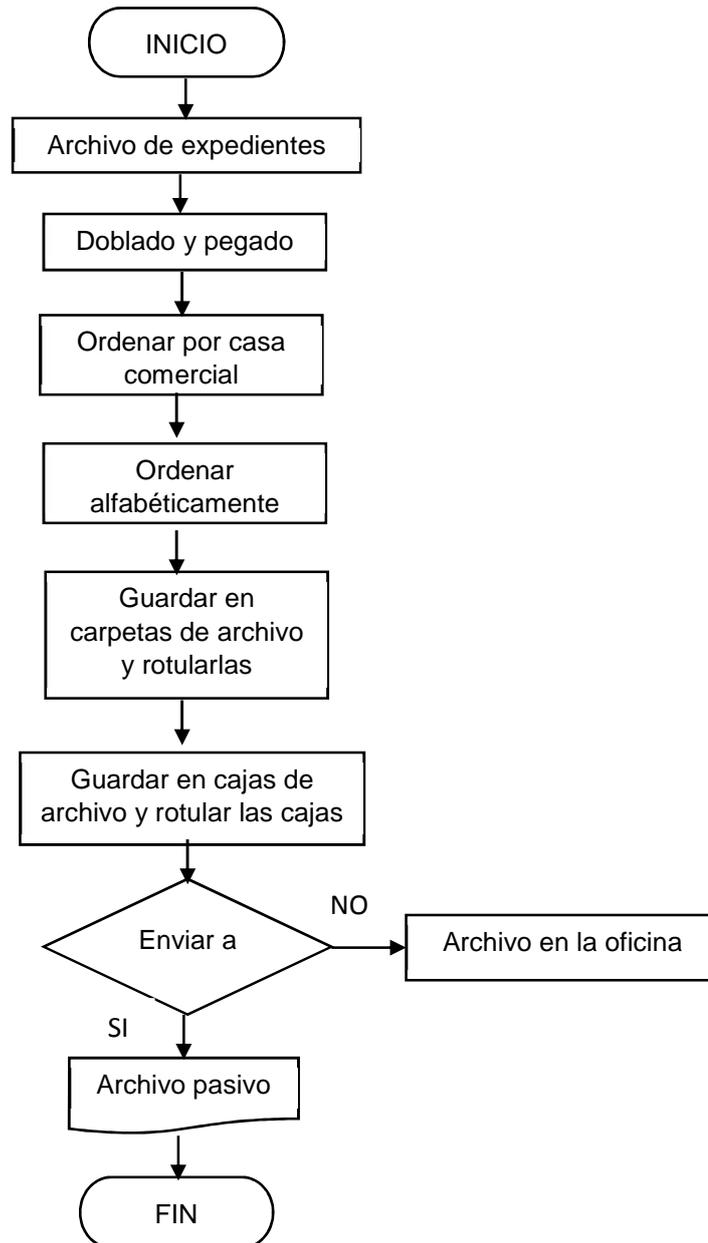


Ministerio
de Electricidad
y Energía Renovable

Manual de Procedimientos del Departamento de Eficiencia Energética para el área Financiera del PEC

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Procedimiento
Flujograma Archivo



Realizado por:
Juan José López

Fecha:

Páginas:

Aprobado por:

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Se pudo observar que las actividades que realiza el personal del área financiera del Departamento de Eficiencia Energética de PEC son demasiado extensas por este motivo cada actividad debe tener una buena concentración para realizar cada una de las actividades que van a realizar en su puesto de trabajo cada uno de los coordinadores.
- El diseño del manual de procedimientos será una herramienta de mucho valor e importancia para el área financiera del departamento de eficiencia energética del PEC ya que en este se detallan todos y cada uno de los procedimientos que realizan los coordinadores PEC al momento de recibir, revisar, conciliar, enviar al pago y archivar cada uno de los expedientes que ingresan al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER).
- Este manual será de gran ayuda para el personal nuevo que ingrese al área financiera del departamento de eficiencia energética del PEC.
- Al utilizar un manual de procedimientos contribuyen en el desarrollo y crecimiento de una empresa ya que estos ayudan a la organización y coordinación entre los distintos departamentos existentes para poder ofrecer un producto o servicio de manera más eficiente.

4.2.Recomendaciones:

Para mejorar las actividades cotidianas que se realiza en el **Área Financiera del Departamento de Eficiencia Energética** se hace totalmente necesarias las recomendaciones que se detallan a continuación

- Utilizar el manual de procedimientos como documento e instrumento para preparación del nuevo personal que ingrese o a su vez para una capacitación de los empleados del área.
- Revisar el manual propuesto para el área ya que es indispensable para la misma porque ayuda a mejorar el desenvolvimiento de las actividades.
- Cumplir con las políticas y lineamientos propuestos en el área financiera del departamento de eficiencia energética.
- Informar de manera eficiente sobre la importancia del manual de procedimientos y así obtener óptimos resultados.
- Proveer de al menos una copia completa de los manuales y que este a la total disposición de cada unidad, gerencia, departamento y sección, para que sea fuente de consulta, enriquecimiento personal y global.

5. Bibliografía

- Maldonado, R. (2006). *Normas y procedimientos de la Administración Pública*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Agustín Reyes Ponce. (2012). *Auditoria y procedimientos*. Bogotá: NORIEGA EDITORES.
- Arias, Fidias . (1999). *Diseño de un Manual de Procedimientos*. Caracas: Editorial Episteme.
- Borrego, Salvador. (2010). *Más allá de la encuesta política*. México: MUSCARIA.
- Cachón Paredes, Wladimir. (2001). *Guía Técnica para la Elaboración de Manual de Procedimientos Financieros*. Argentina: Editorial Humanística.
- Cesar A. Bernal. (2006). *Metodologías de la Investigación*. Caracas: PEARSON.
- Franklin Benjamin. (2002). *Organización de Empresas*. Venezuela: EDITORIAL:McGRAW-HILL.
- Gomez Ceja Guillermo. (2008). *Planeación y Organización de Empresas*. Caracas: McGRAW-HILL.
- Gómez R. Francisco. (1997). *Los Manuales de Procedimientos en las oficinas Públicas*. México: McGraw-hill.
- Gomez, Giovanni E. (2008). *Manuales de Procedimientos y su aplicación del área administrativa*. Mexico: Ediciones Frigor.
- Graham Kellog. (2011). *manuales Administrativos*. Bogotá: Nueva Editorial Interamericana.
- Hernandez, B. (2010). *Tipos de Manuales y sus Requerimientos*. Costa Rica: EDITORIAL:EDNASSS.
- Hernández, Fernández. (2003). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos Administrativos y Financieros*. México: McGRAW-HILL.
- Isabelle, R. (2016). *Tipos de Manuales*.
- L.Bittel. (2010). *Enciclopedia del Management, Colección Océano*. Caracas: Ediciones Centrum.
- Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. (9 de Julio de 2007). *www.meer.gob.ec*. Obtenido de <http://energia.gob.ec>
- Rodriguez. (1995). *Manual de Organización, Definición Objetivos e Importancia*. Bogotá: NORIEGA EDITORES.
- Rodriguez Valencia ,J. (2002). *Diseño de Manuales de Procedimientos*. Bogotá: International Thomson Editores, Tercera edición.
- Rosemberg J.M. (2008). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: EDITORIAL: OCEANO/CENTRUM.
- Valencia, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: EDITORIAL:CENGAGE LEARNING.
- Vallejos Izquierdo. (2011). *Investigación social mediante encuestas*. Mexico: EDITORIAL UNIVERSITARIA RAMON ARECES.