



MINISTERIO DE ECONOMÍA



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE  
ATENCIÓN AL BENEFICIARIO  
DEL SUBSIDIO AL GLP**



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 3 de 93	

## Tabla de contenido

I.	INTRODUCCION .....	4
II.	OBJETIVOS.....	5
	OBJETIVO GENERAL: .....	5
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	5
III.	BASE LEGAL.....	5
IV.	RESPONSABILIDADES .....	5
V.	PROCEDIMIENTOS .....	6
1.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DEL HOGAR O NEGOCIO, PARA SER BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO AL GLP (PAB-01) .....	6
2.	PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA RUTA PARA LA COBERTURA EN CAMPO (PAB-02) .....	12
3.	PROCEDIMIENTO DE COBERTURA DE CAMPO (PAB-03) .....	16
4.	PROCEDIMIENTO DE DIGITACIÓN, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE LOS EXPEDIENTES (PAB-04) .....	21
5.	PROCEDIMIENTO DE CRITICA-DIGITACIÓN DE EXPEDIENTES (PAB-05).....	32
6.	ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN (PAB-06).....	50
7.	DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES (PAB-07).....	56
8.	PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN DEL SOLICITANTE POR FACTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA (PAB-08) .....	70
9.	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE TARJETA SOLIDARIA (PAB-9) .....	73
10.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-10) .....	83
11.	PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-11) .....	86
12.	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-12).....	89
13.	PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN DE CENTROS ESCOLARES (PAB-13).....	91

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCION A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 4 de 93</b>	

## I. INTRODUCCION

**El mecanismo de entrega del subsidio al Gas licuado de Petróleo permite la entrega eficiente del subsidio a las personas que reciben el beneficio a través de la Tarjeta Solidaria, permitiendo adquirir el cilindro de gas asignado a precio subsidiado, siempre que realice la compra.**



La política del subsidio al Gas Licuado de Petróleo, establecida por el Gobierno de El Salvador, es ejecutada bajo la coordinación del Ministerio de Economía, atribución dispuesta mediante la Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo en su artículo 9-A. Esta Ley, en su artículo 9 A) establece que “...mientras sea un producto subsidiado, el Ministerio, por medio de acuerdo Ejecutivo, deberá establecer el precio máximo de venta del GLP envasado y el monto individualizado del subsidio, asimismo, determinará los sujetos que serán sus beneficiarios, quienes deberán formar parte de sectores de consumo doméstico de limitada capacidad adquisitiva, negocios de subsistencia dedicados a la elaboración de alimentos, centros escolares y complejos educativos públicos; y, entidades de asistencia sin fines de lucro que preparan alimentos para personas en situación vulnerable, debidamente acreditadas por el Ministerio”.

Para poder determinar a los sujetos que serán beneficiarios del subsidio al GLP se requiere del diseño e implementación de procesos y procedimientos que se realicen de manera coordinada y que tengan como finalidad el otorgamiento del beneficio.

Es por lo anterior que se elabora el presente manual de procesos y procedimientos de atención a beneficiarios, ya que se plasman las actividades que deben realizarse para otorgar el subsidio al GLP a la población, al mismo tiempo sirve como herramienta de consulta permanente por parte de los involucrados en los diferentes procesos de ejecución.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual, el cual define la forma de documentar y realizar las actividades, políticas, registros y esquematización de los diferentes procesos y procedimientos que ayudan al funcionamiento de CENADE. Los procedimientos han sido actualizados, revisados y corregidos para adaptarlos a las necesidades que surgen durante la ejecución de las actividades operativas, siendo estas el principal insumo para realizar un proceso de mejora continua.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 5 de 93	

## II. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL:

Describir de forma detallada, ordenada, sistemática e integral los procesos y procedimientos correspondientes a la atención del beneficiario al subsidio del Gas Licuado de Petróleo, así como también la información sobre las políticas, funciones y sistemas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ilustrar y diagramar la secuencia de pasos a seguir para los distintos trámites correspondientes a la atención del Beneficiario, dentro del marco regulatorio del Acuerdo Ejecutivo 197 para el Ramo de Economía, donde se establecen las reglas de Operación vigente.
- Brindar una herramienta de apoyo para la atención a los beneficiarios y beneficiarias del subsidio al GLP, así como también al personal de los Centros de Atención por Demanda
- Establecer de forma clara y objetiva los elementos necesarios para realizar los distintos trámites y la atención a los beneficiarios.


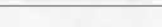
## III. BASE LEGAL

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

## IV. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y sus respectivas unidades velar por la correcta aplicación de los procedimientos mencionados en este manual.

Al mismo tiempo es responsabilidad de la Gerencia de Metodología y Planificación y sus unidades la aplicación correcta de los procedimientos que le competen ejecutar en el presente documento.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 6 de 93	

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DEL HOGAR O NEGOCIO, PARA SER BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO AL GLP (PAB-01)

#### 1.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un hogar o negocio solicita incorporarse como beneficiario al subsidio del GLP.

#### 1.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades realizadas por el personal asignado a una oficina Departamental de CENADE, específicamente a las acciones relacionadas con la solicitud del subsidio al GLP.

#### 1.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

#### 1.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, la persona designada para recolectar la información en campo, Unidades de Crítica, Digitalización y Archivo, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.

#### 1.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

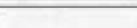
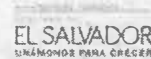
- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operativo de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- Supervisor de Campo: Encargado de la recopilación y constatación en los hogares y/o negocios visitados
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 7 de 93	

- **Tarjeta Solidaria:** Tarjeta que se le otorga a los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del cilindro de gas propano a precio subsidiado, de acuerdo a los asignados por el Estado.
- **CENADE:** Centro de Atención por Demanda
- **Informante Calificado:** Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante (NO NECESARIAMENTE REPRESENTANTE LEGAL), para proporcionar información requerida por el Técnico Operativo de Servicio, sobre las condiciones del hogar y de los familiares que residen en la misma casa y/o negocio, ser mayor de edad y ser familiar (Hasta) en tercer grado de consanguinidad o tercero de afinidad, también podrá retirar la tarjeta solidaria.
- Grado de Parentesco permitido: hasta tercer grado de consanguinidad o tercer grado de afinidad.
  - Primer grado de consanguinidad: Padres e Hijos.
  - Segundo grado de consanguinidad: Abuelos, Hermanos y Nietos.
  - Tercer grado de consanguinidad: Tíos y Sobrinos
  - Primer grado de afinidad: Padres del Conyugue e Hijos del Conyugue
  - Segundo grado de afinidad: Abuelos del Conyugue o Hermanos del Conyugue
  - Tercer grado de afinidad: Tíos del Conyugue y sobrinos del Conyugue



#### 1.6. REQUISITOS

- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- Según Anexo 1.8.1, de menú de casos y requisitos, deberá de presentar factura de energía eléctrica original o reciente y fotocopia legible (si el trámite lo amerita).
- Abonados con una sola residencia.
- El hogar, negocio, deberán de utilizar el GLP, para preparar los alimentos.
- El consumo de energía eléctrica de los hogares, se tomara del promedio de los últimos doce meses y deberá estar entre 1 y 199.99 kwh.
- Los negocios según solicitud, deberán dedicarse a la elaboración de pupusas, tortillas, panadería exclusivamente de pan francés, comida rápida, comidas típicas y comedores, los tres anteriores podrán estar ubicados en mercados o fuera de estos
- Completar la información del formulario de caracterización socioeconómica aplicable tanto para el Hogar y/o negocio.


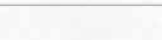
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 8 de 93	

## 1.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	N/A	El/la Solicitante del hogar o el dueño del negocio, que desee incorporarse como beneficiario del subsidio al GLP, debe de presentarse a una de las oficinas Departamentales del CENADE, o enviar a un Representante Calificado (en los casos de enfermedad o discapacidad del titular), para proporcionar información objeto de la solicitud
1.1	N/A	En los casos que el titular envíe un Representante Calificado, este último deberá firmar las Hojas de Precalificación en el espacio del titular, pero deberá de anteceder a la firma con la palabra "POR", y como requisito indispensable fotocopia de su DUI y del Titular del trámite, ambas ampliadas al 150%
2	N/A	Una vez se ha hecho presente en el CENADE, El/la solicitante del hogar o dueño del negocio o el Representante Calificado, deberá de manifestar su solicitud, así como también consultar sobre los requisitos del trámite y el proceso que se debe de realizar.
3	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Atiende al solicitante y dará respuesta a las consultas y le indicará los requisitos necesarios, según la matriz FOC-01 MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS (Ver Anexo 1.8.1), además deberá de registrar la solicitud como consulta en el sistema GLPV2Web.
4	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Una vez que El/la Jefe (a) del hogar o del negocio, o el Representante Calificado presente la documentación respectiva, según FOC-01 MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS, y se las entregará al TOS o persona designada, para que este último formalice la solicitud en el sistema GLPV2Web.
5	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Para formalizar la solicitud el TOS o la persona designada iniciará el proceso creando en el sistema GLPV2Web la orden de trabajo REGISTRO DE BENEFICIARIO GLP o SOLICITUD DEL SUBSIDIO PARA NEGOCIO y procede a realizar las preguntas que se presentan en el formulario de registro "F2-CH" (Hogar) o "F2CN" (negocio). Al completar el formulario, el TOS o persona designada imprimirá tres copias del formulario y le solicitará al jefe de hogar o del negocio que firme dicho documento del trámite correspondiente, o al Representante Calificado para que firme "POR".

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 9 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Se ingresan los datos del solicitante al sistema y el mismo determina la precalificación o no:
6.1	Técnico operativo de Servicios (TOS)	El sistema GLPv2Web una vez ingresado los datos determina que el solicitante no precalifica para la obtención del subsidio (esto aplica únicamente para las solicitudes de subsidio para negocios de subsistencia), el TOS o la persona designada, imprime 2 hojas de Precalificación y le mencionara lo siguiente: “De acuerdo al sistema, el cual contiene los parámetros de inclusión socioeconómico establecidos en el Acuerdo 197 del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía, en estos momentos no puede gozar del beneficio solicitado; pero puede aplicar nuevamente cuando considere que sus condiciones hayan cambiado”.
6.2	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Sí el sistema GLPv2web, determina que el solicitante precalifica, El TOS o la persona designada, explicará antes del retiro del solicitante o del Representante Calificado, sobre la visita que se hará, al hogar/negocio como parte del procedimiento, para confirmar la información brindada y completar el llenado del formulario F1-CH; por lo cual debe de haber un informante calificado en la residencia según dirección de trámite, para que proporcione los datos relacionados con el/los ingresos salariales o de operación del negocio, nombres, fechas de nacimiento, números de DULs, nivel académico entre otros, del núcleo familiar. Además le entregará una copia firmada del trámite realizado en el Formulario F2-CH o F2-CN (Hoja de Precalificación), resuelve sus dudas, si las tuviere, y procederá a despedirle.
7	Técnico operativo de Servicios (TOS)	Traslada las solicitudes de incorporación “Precalificadas o no Precalificadas” (F2-CH o F2-CN), y la documentación correspondiente (expediente), al Digitador de Expedientes o a la persona designada.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 10 de 93</b>	

## 1.8. ANEXOS

### Anexo 1.8.1


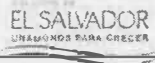


#### CENTRO DE ATENCION POR DEMANDA - CENADE

#### FOC-01 MENU DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Versión: 01, Rev.:

CASO	DESCRIPCION	CODIGO	REQUISITOS
Sin Energía Eléctrica	Personas que no tienen energía eléctrica ni contador propio, ni conexión de terceros.	1	Copia de DUI vigente y legible
Alquiler	Personas que arrendan una casa y tiene recibo de energía eléctrica con el promedio de consumo de los últimos 12 meses menor a 200 kwh. pero el titular del recibo aparece en mas de uno.	2	Copia de DUI vigente y legible, recibo de energía eléctrica del último mes. Contrato de arrendamiento, caso contrario firmar declaración jurada de arrendatario DJ-01
Familias excluidas	Hogares que cumplen con el rango de consumo pero que el sistema les da no gozar del subsidio. Pero consideran que son beneficiarios por su condición económica.	3	Copia de DUI vigente y legible. Recibo de energía eléctrica (copia del mes anterior.)
Negocios de Subsistencia Tortillerías (TO) Pupuserías (PU) Panaderías de pan Francés (PF), Comedor (C), Comida Típica (CT), Comida Rápida (CR).	Características: A) el trabajador o propietario es independiente o cuenta propia. B) Tiene solo el equipamiento básico para el desempeño de su trabajo o actividad económica. C) El negocio es la principal fuente de trabajo y medio de vida para el propietario y del hogar.	TO: 41 PU: 42 PF: 43 C: 44 CT: 45 CR: 46	Copia de DUI vigente y legible del propietario, fotocopia del recibo de energía eléctrica del hogar menor a 200 kwh del mes en que se hizo el trámite o del mes anterior (si lo posee).
Mesones sin recibo de energía eléctrica (MS). Mesones con recibo de energía eléctrica (MC)	Familias que viven en pieza de mesón, este puede ser sin energía eléctrica o con energía eléctrica pero no llega el recibo a cada pieza. Pero también pueden ser piezas de mesón en el que cada pieza tiene su propio contador y a cada una le llega un recibo solo que el titular es el mismo para todas las piezas.	MS: 50 MC: 51	MS: Copia de DUI vigente y legible, firmar DJ-01 MC: Copia de DUI vigente y legible, copia de recibo de energía eléctrica del mes anterior, que cumpla con el rango de consumo menor a 200 KWH. Firmar DJ-01
Cambio de subsidio de Hogar con energía a subsidio de negocio	Las personas que reciben subsidio a través de la factura de la energía eléctrica y desean cambiar a un subsidio por negocio de subsistencia.	6	Copia de DUI, vigente y legible, Copia del Recibo de Energía Eléctrica del hogar (consumo menor a 200 KWH) correspondiente al mes anterior o mes en curso. Firmar documento de Renuncia DR-02
Cambio de subsidio de Hogar sin energía a subsidio de negocio	Las personas que no reciben factura eléctrica pero reciben subsidio por medio de tarjeta solidaria y desean cambiar a un subsidio por negocio de subsistencia.	7	Copia de DUI, Vigente y legible. Firmar Documento de Renuncia DR-02.
Conexiones por terceros	Personas que tienen energía eléctrica provenientes de otras fuentes: Familia, vecino, etc. Y que no poseen contador propio.	8	Copia de DUI, Vigente y legible.
Ocupante gratuito	Propiedades, donde el dueño vive en el extranjero o en otra vivienda y el recibo presenta problema de duplicidad. La vivienda esta ocupada por un familiar u otra persona que se encarga de cuidarla	9	Copia de DUI vigente y legible. Copia del Recibo de Energía Eléctrica del mes en curso o anterior y cumplir con el rango de consumo menor a 200 kWh. (Si posee energía eléctrica). Firmar DJ-03.
Guardián o cuidadores	Personas que su ocupación es vivir y cuidar una propiedad privada en la playa u otro lugar, los cuales poseen energía eléctrica y el recibo presenta duplicidad en el titular.	10	Copia de DUI vigente y legible. Copia del Recibo de Energía Eléctrica del mes en curso anterior y cumplir con el rango de consumo menor a 200 kWh. (Si posee energía eléctrica). Firmar DJ-02.
Sin arreglo de la titularidad del recibo	Personas que compraron o vendieron propiedades pero no han cambiado el titular del recibo	11	Copia de DUI vigente y legible. Copia del Recibo de Energía Eléctrica del mes en curso o anterior y cumplir con el rango de consumo menor a 200 kWh. (Si posee energía eléctrica). Firmar DJ-04.
Hogares múltiples, recibo mayor a los 199.99 Kwh.	Son mas de un hogar que habita en una misma infraestructura y cada uno posee su propia cocina de gas para la preparación de sus alimentos	12	Copia de DUI, Vigente y legible, y solamente para el titular del recibo de energía eléctrica una copia del recibo.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 11 de 93</b>	



## CENTRO DE ATENCION POR DEMANDA - CENADE

### FOC-01 MENU DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Versión: 01, Rev.:

CASO	DESCRIPCION	CODIGO	REQUISITOS
Casos especiales 1	Deben verificarse y autorizarse por medio de evaluación titular del Ministerio de Economía. EJ: Hogares que consumen mas de 199.99 KWh. Debido a que algún miembro de la familia padece alguna enfermedad y necesita un equipo especial para generar Oxígeno que origina el consumo excesivo de energía.	13	Copia de DUI vigente y legible. Copia del Recibo de Energía Eléctrica del mes en curso o anterior. Constancia medica del padecimiento y del uso del aparato de oxigeno domiciliario
Renuncia del subsidio	Aquellas personas que voluntariamente renuncien al subsidio. Serán atendidas por el Coordinador Departamental de la oficina CENADE respectiva.	14	Copia de DUI vigente y legible. Copia del recibo de energía eléctrica si lo tuviere. Firmar formato de renuncia DR-01
Entrega de tarjeta Solidaria	El beneficiario se presenta al CENADE a retirar su tarjeta solidaria, por que cambio de domicilio. (Se generará orden de trabajo)	15	DUI, vigente y legible. Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o del mes anterior, acta de entrega y recepción de Tarjeta Solidaria.
Devolución de tarjeta Solidaria	Una persona se presenta al CENADE a devolver una tarjeta solidaria que no le corresponde. (Se generará orden de trabajo)	16	DUI, vigente y legible. Llenar formato de devolución digital y acta de devolución de tarjeta solidaria. Recibo de energía eléctrica del mes en curso o del mes anterior
Reposición de tarjeta solidaria	El beneficiario se presenta al CENADE a reportar daño, robo, hurto o extravió de la tarjeta solidaria. (Se generará orden de trabajo)	17	DUI, vigente y legible. Notificar a CENADE reportando el robo, hurto, pérdida o extravió. Fotocopia de recibo de energía eléctrica del mes anterior o mes en curso (si lo tuviere), reporte policial en caso de robo o hurto
Suspensión de beneficiarios*		18	Firmar denuncia en CENADE
Reactivación de beneficiarios	Se realiza con las personas que tienen código activo 4	19	DUI, vigente y legible. Fotocopia del recibo de energía eléctrica del mes anterior o en curso.
Re aplicación de beneficiarios*		20	Copia de DUI vigente y legible
Conexión de energia por concesionario	El solicitante se presenta a CENADE con un recibo propiedad de la concesionaria (ej.: CEL) y solicita el subsidio	22	Copia de DUI vigente y legible. Copia del Recibo de Energía Eléctrica del mes anterior o mes en curso, cumplir con el rango de consumo menor a 200 kWh.
Centros Escolares	Aplica para centros escolares que tienen plan de alimentación y utilizan Gas Licuado de Petróleo (GLP)	25	Carta donde se nombra al representante o encargado para la compra de los cilindros del centro escolar, Documento de inscripción del Consejo Directivo Escolar y Fotocopia del DUI del representante



Nota: Para los casos que se solicita fotocopia de DUI, esta debe ser ampliada a 150%.

(\*)Estos casos ya no se ejecutan, pero se mantendrán en la presente matriz debido a que ya poseen un código único que lo identifica

## 1.9. REGISTROS

- FORMULARIO DE CARACTERIZACIÓN SOCIOECONOMICA F2-CHN



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 12 de 93	

## 2. PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA RUTA PARA LA COBERTURA EN CAMPO (PAB-02)

### 2.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir para la clasificación y la planificación de la ruta para realizar la cobertura de campo y así recabar la información de los hogares o negocios precalificados.

### 2.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades ejecutadas por el personal asignado a una oficina Departamental de CENADE.

### 2.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.


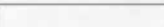
### 2.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- El Digitador de Expedientes o la persona designada y el Supervisor de Campo son los responsables de la ejecución del siguiente procedimiento.

### 2.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operativo de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- SUPERVISOR: Encargado de la planificación, ejecución de las rutas de verificación, responsable de las personas designadas para recolectar información en campo y de la consistencia de la información recopilada en las visitas
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información, MINEC.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Geo referencia: o Geo-referenciación, proceso para determinar la posición, vector o coordenada dentro de un mapa.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga a los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del cilindro de gas propano a precio subsidiado, de



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> MAB	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 15 DE ABRIL DEL 2016	
	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>PAGINA:</b> 13 de 93	

acuerdo a los asignados por el Estado.



- **CENADE:** Centro de Atención por Demanda, con 14 oficinas Departamentales
- **“Conglomerados” o “Rutas lógicas”:** Método para establecer rutas de visita, es decir que se visitaran hogares y/o negocios por concentración en determinado lugar o por que se encuentran en el mismo rumbo.
- **Expediente:** Conglomerado de documentos, que contiene la solicitud de precalificación para la obtención del beneficio al subsidio del GLP (F2-CH o F2CN), fotocopias y formularios según los requisitos establecidos de acuerdo al trámite (VER ANEXO 1.8.1).

## 2.6. REQUISITOS



- Las solicitudes y/o expedientes de las personas que requieren el beneficio del subsidio al GLP, deben de contener toda la información y documentación necesaria para su gestión (VÉASE ANEXO 1.8.1, FOC-01 MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS)
- Es indispensable la fotocopia ampliada al 150%, del DUI vigente y legible.
- En los casos que corresponda (véase ANEXO 1.8.1, FOC-01 MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS), deberá de contener fotocopia al 100% de la factura de energía eléctrica reciente. (LA FOTOCOPIA ES NORMAL Y DEL ULTIMO RECIBO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ESTA DEBE SER LEGIBLE).

## 2.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Digitador de Expedientes (DE)	Recibe del Técnico Operativo de Servicio (TOS), al final de la jornada diaria, las solicitudes y expedientes de las personas que requieren el beneficio al subsidio del GLP ordenadas según municipio.
2	Digitador de Expedientes (DE)	Solicita al Coordinador Departamental el “Reporte Estado Sub-órdenes”
3	Coordinador Departamental	Ingresa en el sistema GLPv2Web, elige el menú “Consulta y Reportes”, el cual le desplegara el sub-menu “Reportes Ordenes de Trabajo”. Luego da clic en el botón “Reportes Órdenes” y elige la opción “Estado subórdenes”, selecciona el departamento correspondiente y la orden de trabajo “Registro de Beneficiario de GLP” y/o “Solicitud de subsidio para negocio” y da clic en el botón “Cargar”, luego le aparecerá un cuadro resumen y debajo de este seleccionara el botón “cargar detalle”. Cuando cargue la información dará clic en el botón “Exportar” y guardar el archivo en la computadora.
4	Coordinador Departamental	Abrirá el archivo y filtrará la columna “Suborden” con la categoría “Verificación en campo y levantamiento de F1-CHN-CENADE”. Luego selecciona la información generada por el filtro realizado y la remite al Digitador de Expedientes.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 14 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
5	Digitador de Expedientes (DE)	Revisa según la información remitida por el Coordinador Departamental que las solicitudes entregada por el Técnico Operativo de Servicios este registrada en el sistema y que la suborden de trabajo "Recepción de documentación correspondiente e inscripción F2CN-CENADE" se haya cerrado.
5.1	Digitador de Expediente (DE)	En el caso que la solicitud del trámite haya sido generada en otra oficina departamental, le notificará al Coordinador Departamental para que este se comunice con su homólogo con la finalidad que el día viernes en la reunión general con la Gerencia de Operaciones le haga entrega por medio de memorándum de la documentación respectiva solicitud.
6	Coordinador Departamental (CD)	Una vez revisada las solicitudes con su respectiva documentación y cerrada la sub-orden mencionada en el paso 5, le entregará al Supervisor de Campo una copia de las hojas de precalificación para que realice la planificación de ruta de visita
7	Supervisor de Campo (SC)	Recibe del Digitador de Expedientes las hojas de precalificación para elaborar la planificación de la visita o verificación, a través de "conglomerados" o "rutas lógicas"
8	Supervisor de Campo (SC)	Solicita al Coordinador Departamental el "Reporte Ordenes Beneficiarios"
9	Coordinador Departamental	Ingresa en el sistema GLPv2Web, elige el menú "Consulta y Reportes", el cual le desplegara el sub-menú "Reportes Ordenes de Trabajo". Luego da clic en el botón "Reportes Órdenes" y elige la opción "Ordenes por departamento/tipo/estado", selecciona el departamento correspondiente y la orden de trabajo "Registro de Beneficiario de GLP" y/o "Solicitud de subsidio para negocio" y selección el estado de la orden con la categoría "En proceso" y da clic en el botón "Cargar". Cuando cargue la información dará clic en el botón "Exportar" y guardar el archivo en la computadora.
10	Coordinador Departamental	Abrirá el archivo y filtrará la columna "Suborden" con la categoría "Verificación en campo y levantamiento de F1-CHN-CENADE". Luego selecciona la información generada por el filtro realizado y la remite al Digitador de Expedientes
11	Supervisor de Campo (SC)	Con el archivo enviado por el Coordinador Departamental agrupa por municipio, sector y segmento las hojas de precalificación que le entrego el TOS. Clasifica las solicitudes por conglomerados, es decir agrupa por cantones, segmentos, colonias, barrios o rutas de visitas

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 15 de 93</b>	



<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad o Paso</b>
12	Supervisor de Campo (SC)	Una vez se tiene la información de las solicitudes para la obtención del subsidio agrupados en conglomerados por su ubicación, el Supervisor de Campo establece la ruta, dando prioridad a visitar las zonas donde exista mayor concentraciones de hogares o negocios, tomando en cuenta el tiempo transcurrido después de haber realizado la solicitud del trámite.
12.1	Supervisor de Campo (SC)	El recorrido de la ruta iniciara desde el conglomerados más lejano hasta al más cercano a CENADE
12.2	Supervisor de Campo (SC)	Al mismo tiempo prepara una ruta alterna en caso de delincuencia.
13	Supervisor de Campo (SC)	Cuando haya realizado la ruta diaria se la comunicará al Coordinador Departamental para su aprobación y asignación de personal y vehículos para poder realizar
14	Coordinador Departamental	Revisa la ruta propuesta por el Supervisor de Campo, asigna al personal que realizará las verificaciones y los vehículos, según la disponibilidad de recursos. Y aprueba la ruta
14.1	Coordinador Departamental	En caso que la ruta no sea aprobada, el Supervisor de Campo la modificará tomando en cuenta las observaciones hechas por el Coordinador Departamental.
15	Coordinador Departamental	Le comunica al Supervisor de campo que la ruta principal y alterna fue aprobada para su ejecución
16	Supervisor de Campo (SC)	Asigna la ruta y distribuye la carga de trabajo a las personas designadas para recolectar información en campo, es decir le hace entrega de los hogares o negocios a visitar.
17	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Revisará la carga de trabajo asignada, así como también la documentación (Formularios de Caracterización Socioeconómica F1-CH, memorándum de campo, Notificación de visita NT-4, mapas, etc.) que necesitara para realizar las verificaciones de los hogares o negocios.

## 2.8. ANEXOS

N/A

## 2.9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 16 de 93</b>	

### 3. PROCEDIMIENTO DE COBERTURA DE CAMPO (PAB-03)

#### 3.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando se realiza la verificación de información en la dirección de los hogares o negocios, que solicitaron incorporarse como beneficiario al subsidio del GLP.

#### 3.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado en labores de verificación de información de las oficinas Departamentales del CENADE.

#### 3.3. REFERENCIAS NORMATIVAS


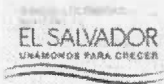
- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

#### 3.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinador Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Supervisores y/o persona designada para recolectar información, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.

#### 3.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA



- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operativo de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- SUPERVISOR: Encargado de la planificación, ejecución de las rutas de verificación, responsable de las personas designadas para recolectar información en campo y de la consistencia de la información recopilada en las visitas
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 17 de 93</b>	

- Geo referencia: o Geo referenciación, proceso para determinar la posición, vector o coordenada dentro de un mapa.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.
- Consistencia en la información: apego de la información recopilada al/los Manuales establecidos
- Informante calificado: Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante, para proporcionar información requerida por la persona designada para recolectar información en campo, no necesariamente tiene que residir en la misma casa, debe ser mayor de edad y ser familiar hasta tercer grado de consanguinidad o tercero de afinidad.
- Grado de Parentesco permitido: hasta tercer grado de consanguinidad o tercer grado de afinidad
  - Primer grado de consanguinidad: Padres e Hijos.
  - Segundo grado de consanguinidad: Abuelos, Hermanos y Nietos.
  - Tercer grado de consanguinidad: Tíos y Sobrinos
  - Primer grado de afinidad: Padres del Conyugue e Hijos del Conyugue
  - Segundo grado de afinidad: Abuelos del Conyugue o Hermanos del Conyugue
  - Tercer grado de afinidad: Tíos del Conyugue y sobrinos del Conyugue
- “Conglomerados” o “Rutas lógicas”: Método para establecer rutas de visita, es decir que se visitaran hogares y/o negocios por concentración en determinado lugar o por que se encuentran en el mismo rumbo.
- Re-verificación: Actividad de verificar un hogar o Negocio con el fin de constatar y/o actualizar el estado del beneficiario al subsidio del GLP, el cual tiene registrado un trámite en el CENADE
- Catalogo Geográfico: Herramienta que permite identificar los códigos geográficos (Departamento Municipio, Sector y Segmento), que corresponden a cada uno de los segmentos en los cuales se ha dividido el país.

### 3.6. REQUISITOS



- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible
- El hogar, negocio, deberán de utilizar el GLP, para preparar los alimentos.
- Los negocios según solicitud, deberán dedicarse a la elaboración de pupusas, tortillas, pan francés, comida rápida, comidas típicas y comedores.
- Completar la información del formulario de caracterización socioeconómica F1-CH, aplicable tanto para el Hogar y/o negocio.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 18 de 93	



### 3.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Supervisor de Campo (SC)	Distribuye según ruta o segmentos de trabajo, a la persona designada para recolectar información, los orienta y los ubica sobre la zona a trabajar.
2	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Procede a visitar los hogares y/o negocios, recopila y constata insitu, cierta información requerida (Cocina y cilindro de gas en uso, utilización de la energía eléctrica, el rubro según solicitud del negocio y otros) y procede con el llenado de la información según formulario F1-CH o la documentación que lleva de apoyo
3	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Procede a llenar el F1-CH con la información brindada por el/la Solicitante o el informante calificado
3.1	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	En los casos en los cuales se hizo tramite por hogar y el supervisor o persona designada para recolectar información encuentra un negocio de subsistencia, solo deberá de anotar la información del hogar, es decir llenar desde la Sección I hasta la VII del formulario F1-CH, debiendo de tener el cuidado de que en la sección V, pregunta 68 deberá de registrar la información de los ingresos y gastos del o los TRH respectivos, en el espacio de observaciones, hará referencia al tipo de negocio encontrado, en el hogar visitado y en la pregunta P99 de la sección VIII, deberá de marcar "X" en el espacio de NO y finalizar la entrevista
3.2	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Cuando se verifiquen las solicitudes de negocios de subsistencia y al realizar la visita tal negocio ha cambiado de domicilio o cerrado funciones, deberá el supervisor o persona designada para recolectar información solo llenar la caratula del formulario F1-CH (Sección I, II y CONTROL DE TRABAJO), sin completar el resto con ningún otro tipo de información.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN :01</b>	<b>PAGINA: 19 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
3.2.1	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	En el Formulario F1-CH, deberá de registrar el CÓDIGO DE RESULTADO, (página 1, final de la sección II), " <b>01 COMPLETA</b> " y anotar en las "Observaciones Generales" (Página 12), la respectiva observación y anexar memorando de campo.
3.3	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Al realizar una Re-verificación a un negocio y este haya cambiado de rubro, el supervisor o persona designada deberá de completar solo la caratula del formulario F1-CH (SECCIONES I, II y CONTROL DE TRABAJO), y en las <b>Observaciones Generales</b> (Pág. 12 o última página) deberá de escribir CIERRE DE NEGOCIO POR CAMBIO DE RUBRO y anexar memorando de campo con las observaciones respectivas y comunicar al solicitante o informante calificado, que se debe de acercar al CENADE, a solicitar el subsidio por el nuevo negocio que posee
4	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Al término de la jornada diaria se entregará al Supervisor la carga asignada debidamente diligenciada, además de haber geo referenciado los hogares y/o negocios visitados en los medios mapas establecidos, además de informar los casos cuyo resultado fueron AUSENTES
4.1	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Cuando no se tiene los mapas respectivos, deberá de segmentar las viviendas o negocios visitados en el Programa informático "GOOGLE EARTH", previamente establecido por la oficina Departamental, tomando en cuenta la elaboración del "Croquis" de ubicación en campo y apoyándose también en el "Catalogo Geográfico"
5	Supervisor de Campo (SC)	Recibe la información recolectada por la persona designada, realiza control de calidad, sobre la consistencia de la información y la avala plasmando su firma en el formulario F1-CH.
5.1	Supervisor de Campo (SC)	En los casos que el Supervisor, encontró inconsistencias en la información y/o documentación, realiza consulta con la persona designada para recolectar información a efecto de subsanar y realizar retroalimentación.
5.2	Supervisor de Campo (SC)	En los casos que se considere necesario el Supervisor reprograma la visita para solventar inconsistencias, de información y/o documentación.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 20 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Supervisor de Campo (SC)	Una vez realizado el debido proceso de control de calidad, sobre las verificaciones de información, cierra en el Sistema GLPv2web, la suborden de trabajo <b>“Verificación en campo y levantamiento de F1CHN – CENADE”</b> , ya sea por “Registro de beneficiario GLP” o “Solicitud de subsidio para negocio”. Traslada la solicitud (F2-CH o F2-CN “Hoja de precalificación”) y los formularios F1-CH de los hogares y/o negocios visitados al DE.
6.1	Supervisor de Campo (SC)	<p>Antes de cerrar las orden de trabajo categorizara la verificación, según el resultado de esta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausente</li> <li>• Cambio de domicilio</li> <li>• Rechazo</li> <li>• Migró</li> <li>• Falleció</li> <li>• Privado de libertad</li> <li>• Zona no accesible</li> <li>• Cierre de negocio</li> <li>• Cambio de rubro</li> </ul> <p>Y para ello seleccionara las opciones del menú desplegable que se encuentra en el botón “Finalizar sub orden”.</p>
6.2	Supervisor de Campo (SC)	En el caso que el resultado de la verificación es “Ausente” no se cerrara la sub-ordene de trabajo hasta que se obtenga un resultado diferente a este.
7	Supervisor de Campo (SC)	Entrega al DE, los formularios F1-CH, revisados y firmados, para continuar con el proceso de preparación y entrega de expedientes



### 3.8. ANEXOS

N/A

### 3.9. REGISTROS

N/A



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A P ARTR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	P AGINA: 2 1de 93	

## 4. PROCEDIMIENTO DE DIGITACIÓN, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE LOS EXPEDIENTES (PAB-04)

### 4.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia interna de los pasos a seguir cuando se ha realizado la verificación de las solicitudes para la incorporación del subsidio del GLP, los cuales se deben de digitar en los listados correspondientes, preparar los paquetes y entregarlos a la Unidad Correspondiente.

### 4.2. ALCANCE.

Aplica al personal asignado a la digitación, preparación y entrega de los expedientes de una oficina Departamental CENADE.

### 4.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 4.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- El Digitador de Expedientes DE, o la persona designada, responsables de la ejecución del presente procedimiento.

### 4.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operativo de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- SUPERVISOR: Encargado de la planificación, ejecución de las rutas de verificación, responsable de la persona designada para recolectar información y de la consistencia de la información recopilada en las visitas
- UCDE: Unidad de Critica-Digitación de expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web:Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 22 de 93	


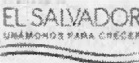
- Menú de Casos o Trámites: Documento que en lista los tipos o casos de los trámites a realizar por el solicitante, los codifica y detalla los requisitos documentales, (ANEXO 1.8.1).
- Formulario de Caracterización del Hogar o F1-CH: Documento que recoge información de la ubicación del Hogar y/o negocio, datos generales del solicitante y del grupo familiar, ingresos económicos, detalles del tipo de vivienda y un apartado para detallar datos de operación del negocio (este último aplica cuando el trámite es estrictamente por negocio de acuerdo al Menú de Casos o Trámites).
- Control de Entrega de Expedientes: Formato de remisión de expedientes establecidos para las oficinas departamentales.

#### 4.6. REQUISITOS



- Es indispensable dentro del expediente contar con el DUI vigente, legible.
- En los casos que corresponda, deberá tener el expediente factura de energía eléctrica reciente y legible

#### 4.7. ACTIVIDADES O PASOS


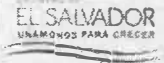
No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Digitador de Expedientes (DE)	Recibe del Supervisor de Campo, los formularios gestionados en campo, de las verificaciones realizadas.
2	Digitador de Expedientes (DE)	Luego ingresa al sistema GLPv2Web, específicamente a la orden de trabajo respectiva de la solicitud, e ingresa la información de sector y segmento en los campos correspondientes del formulario F2-CH o F2CN, para ello debe de editar dicho formulario que aparece en el sistema.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 23 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
3	Digitador de Expedientes (DE)	<p>Anexa y completa el/los expediente, de acuerdo al siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viñeta, engrapada en la parte superior izquierda (anexo 4.8.1)</li> <li>• NT-1, engrapado en la parte superior izquierda (anexo 4.8.2)</li> <li>• Hoja de precalificación del trámite, F2-CH o F2CN (anexo 4.8.3)</li> <li>• Fotocopia del DUI, ampliado al tamaño 150%</li> <li>• Fotocopia del recibo de energía eléctrica del hogar, cuando aplique según menú de casos.</li> <li>• Fotocopia del recibo de energía eléctrica del puesto o negocios, cuando es tramite por mercado o negocio de subsistencia (si tiene tal servicio)</li> <li>• Fotocopia de pago realizado del impuesto municipal reciente, en los casos de negocios</li> <li>• Contrato de Arrendamiento o Declaraciones Juradas "DJ" (DJ-01, DJ-02, DJ-03 O DJ-04), cuando corresponda y el que corresponda, de acuerdo al MENÚ DE CASOS (anexos 4.8.4, 4.8.5, 4.8.6, y 4.8.7)</li> <li>• NT-4 engrapado en la parte superior derecha (anexo 4.8.8)</li> <li>• Formulario de caracterización de Hogares o F1 – CH</li> </ul>
4	Digitador de Expedientes (DE)	Clasifica los expedientes por Municipios y los ordena alfabéticamente de acuerdo al nombre del/los solicitantes.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 24 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
5	Digitador de Expedientes (DE)	<p>El DE, digita el listado en el formato "Control de envío de expedientes", para su recolección o entrega a la Unidad de Crítica-Digitación, siguiendo el orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificaciones de tramites nuevos</li> <li>• Expedientes de las solicitudes que no precalifican</li> <li>• Verificaciones recuperadas (ya existe o existen verificaciones anteriores, pero que carecen de cierta información)</li> <li>• Sobre las verificaciones recuperadas, el Coordinador Departamental envía a la Unidad de Archivo, a través del correo electrónico, el detalle de los <b>expedientes a entregar (listado digital)</b>, a fin de que la Unidad anterior, avale u observe tal entrega.</li> <li>• Verificaciones permanentes y continuas o VPC (Formulario F3-CH), verificaciones que se realizan para actualizar información.</li> <li>• Solicitudes de incorporación de los Centros Escolares</li> <li>• Solicitudes de incorporación de las ONG's</li> <li>• La digitación deberá de conservar el orden anterior, pero deben de estar agrupadas y ordenadas alfabéticamente por municipio y por los nombres y apellidos de los solicitantes</li> </ul>
6	Digitador de Expedientes (DE)	Arma los paquetes, hasta un máximo de 50 expedientes.
7	Digitador de Expedientes (DE)	Una vez armados los paquetes de expedientes se los entregará al Coordinador Departamental para que este los revise, firme y selle cada uno.
8	Digitador de Expedientes (DE)	Una vez revisados, firmados y sellados los expedientes por el Coordinador Departamental, el Digitador de expedientes le notificara cuantos expedientes se tienen listos para el retiro, el cual a su vez, notifica a la Unidad de Crítica-Digitación cada lunes antes de las 12 del mediodía, para que programe la recolección.
9	Coordinador Departamental (CD)	Entrega los expedientes a la Unidad de Crítica-Digitación; si se encontraran expedientes con falta de documentación, se extraen de la entrega para subsanar la observación y posteriormente se inicia de nuevo el procedimiento DIGITACIÓN, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE EXPEDIENTES.
9.1	Coordinador Departamental (CD)	Los expedientes con falta de documentación, se extraen de la entrega, se procede a recuperar y una vez solventado, se preparan para el siguiente envío, siguiendo este procedimiento.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 25 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
10	Digitador de Expedientes (DE)	El DE o la persona designada realiza el cierre de la sub-orden de trabajo <b>"Entrega de expedientes F1CHN a la unidad de control de calidad (CENADE departamental)"</b> correspondiente a la orden de "Registro de Beneficiario de GLP" o "Solicitud de subsidio para negocio", según sea el trámite, en el sistema GLPv2Web. Dicha sub-orden la cerrará únicamente a los trámites que sí hayan sido retirados por la Unidad de Crítica-Digitación.

#### 4.8. ANEXOS

##### 4.8.1 Viñeta

**CASO N°**

**TRAMITE:** 1 ☐ **Hogar** 2 ☐ **Negocio**

**CENADE:**  **COD.:**

**DEPARTAMENTO:**

**MUNICIPIO:**



**PRECALIFICADO** ☐ **NO PRECALIFICADO** ☐

**SOLICITANTE:**

**DUI:**  -


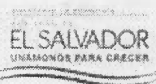
##### 4.8.2 Ficha de determinación de caso y tramite (NT-1)

República de El Salvador Ministerio de Economía Plan de Ordenamiento y Transparencia del Mercado del GLP <b>NT-1 FICHA DE DETERMINACIÓN DE CASO Y TRÁMITE</b>				
No. DE LLEGADA		CÓDIGO DEL TRÁMITE		
CÓDIGO DEL TÉCNICO OPERADOR DE SERVICIOS				

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 26 de 93</b>	

#### 4.8.3 Formulario de caracterización socioeconómica del hogar F2-CH

 <b>ADMINISTRACIÓN DEL SUBSIDIO AL GLP</b>	
Caracterización socioeconómica del hogar F2 - CH	
Resumen del caso	
Caso No:	348411
Fecha de generación:	28 Ene 2014 08:35:21
Jefe de hogar:	
Indicador:	218.5463
Presatifica:	Verificar
Dirección	
Departamento:	06 - SAN SALVADOR
Municipio:	12 - SAN MARCOS
Canton:	00 - AREA URBANA
Caserío:	
Dirección:	Colonia: EL TRANSITO / CERCA DE UN GALLINERO Calle: 25 DE ABRIL ORIENTE Número de Vivienda: 29 D APTO 3
Teléfono:	Cel.: 77289061
 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b> Alameda Juan Pablo I y Calle Guadalupe Edificio C1-C2, Centro de Gobierno, San Salvador Teléfono (Pbx): (503) 2231-5600 E-mail: info@minec.gob.sv <b>DERECHOS RESERVADOS</b>	
Firma o huella	


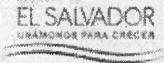
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 27 de 93	

#### 4.8.4 DJ-01 Declaración jurada de arrendatario

##### DJ - 01. DECLARACIÓN JURADA DE ARRENDATARIO.

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, residente en \_\_\_\_\_, originario de \_\_\_\_\_, hijo de \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_, manifiesto que a la fecha me encuentro habitando en calidad de arrendatario el inmueble, que pertenece a \_\_\_\_\_, quien posee Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, la vivienda ubicada en \_\_\_\_\_, la cual posee el Número de Identificación del Suministro \_\_\_\_\_, y Número de Identificación del Contrato \_\_\_\_\_, por lo que para los efectos legales de este documento DECLARO, que toda la información descrita en la presente es verídica, cualquier alteración o falsedad en los datos proporcionados que contravengan cualquier disposición legal, invalida este documento y autorizo a la institución a que tome las disposiciones que se consideren pertinentes, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

F: \_\_\_\_\_  
(Firma o huella)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 28 de 93	



#### 4.8.5 DJ-02 Declaración jurada de personas que no sean las titulares beneficiarias del subsidio del Gas Licuado de Petróleo

##### **DJ - 02. DECLARACIÓN JURADA DE PERSONAS QUE NO SEAN LAS TITULARES BENEFICIARIAS DEL SUBSIDIO DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO.**

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, residente en \_\_\_\_\_, originario de \_\_\_\_\_, hijo de \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_, manifiesto que a la fecha me encuentro habitando en calidad de cuidador, la vivienda que pertenece a \_\_\_\_\_, quien posee Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, dicha vivienda está ubicada en \_\_\_\_\_, la cual posee el Número de Identificación del Suministro \_\_\_\_\_, y Número de Identificación del Contrato \_\_\_\_\_, por lo que para los efectos legales de este documento **DECLARO**, que toda la información descrita en la presente es verídica, cualquier alteración o falsedad en los datos proporcionados que contravengan cualquier disposición legal, invalida este documento y autorizo a la institución a que tome las disposiciones que se consideren pertinentes, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

F: \_\_\_\_\_  
(Firma o huella)





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 29 de 93	

#### 4.8.6 DJ-03 Declaración jurada para personas que sean ocupantes gratuitos

##### DJ - 03. DECLARACIÓN JURADA PARA PERSONAS QUE SEAN OCUPANTES GRATUITOS

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, residente en \_\_\_\_\_, originario de \_\_\_\_\_, hijo de \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_, manifiesto que a la fecha me encuentro habitando en calidad de ocupante gratuito, la vivienda que pertenece a \_\_\_\_\_ quien posee Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, dicha vivienda está ubicada en \_\_\_\_\_, la cual posee el Número de Identificación del Suministro \_\_\_\_\_, y Número de Identificación del Contrato \_\_\_\_\_, por lo que para los efectos legales de este documento DECLARO, que toda la información descrita en la presente es verídica, cualquier alteración o falsedad en los datos proporcionados que contravengan cualquier disposición legal, invalida este documento y autorizo a la institución a que tome las disposiciones que se consideren pertinentes, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

F: \_\_\_\_\_  
(Firma o huella)



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 30 de 93	

#### 4.8.7 DJ-04 Declaración jurada para personas que no han cambiado la titularidad del recibo

##### **DJ - 04. DECLARACIÓN JURADA PARA PERSONAS QUE NO HAN CAMBIADO LA TITULARIDAD DEL RECIBO.**

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, residente en \_\_\_\_\_, originario de \_\_\_\_\_, hijo de \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_, manifiesto que la vivienda que habito es de mi propiedad, pero aún no he cambiado la titularidad del recibo de energía eléctrica, por lo que este aparece a nombre de \_\_\_\_\_, dicha vivienda se encuentra ubicada en \_\_\_\_\_, y posee Número de Identificación del Suministro \_\_\_\_\_ y Número de Identificación del Contrato \_\_\_\_\_, por lo que para los efectos legales de este documento **DECLARO**, que toda la información descrita en la presente es verídica, cualquier alteración o falsedad en los datos proporcionados que contravengan cualquier disposición legal, invalida este documento y autorizo a la institución a que tome las disposiciones que se consideren pertinentes, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

F: \_\_\_\_\_  
(Firma o huella)



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>		<b>PAGINA: 31 de 93</b>	

#### 4.8.8 Comprobante de Verificación de Campo (NT-4)

 <p>República de El Salvador Ministerio de Economía Centro de Atención por Demanda, CENADE</p> <p><b>NT-4 COMPROBANTE DE VERIFICACIÓN DE CAMPO</b></p> <p>Fecha de Verificación: <input type="text"/></p> <p>Código VC: <input type="text"/> Número de Caso: <input type="text"/></p> <p>Yo, <input type="text"/> por medio de la presente hago constar que, como siguiente paso del proceso de Demanda para la incorporación al padrón de potenciales beneficiarios del subsidio del Gas Licuado de Petróleo (GLP), he recibido este día la visita de un Verificador de Campo, quien con el objetivo de recabar la información necesaria para realizar la verificación de mis condiciones de vida y las características de mi vivienda, ha completado el formulario de caracterización socioeconómica FICH.</p> <p>Firma: <input type="text"/></p>	 <p>República de El Salvador Ministerio de Economía</p> <p><b>Centro de Atención por Demanda CENADE</b></p> <p><b>Vivienda Verificada</b></p> <p>Nombre VC: <input type="text"/></p> <p>Código VC: <input type="text"/> Fecha: <input type="text"/></p>
 <p>República de El Salvador Ministerio de Economía Centro de Atención por Demanda, CENADE</p> <p><b>NT-4 COMPROBANTE DE VERIFICACIÓN DE CAMPO</b></p> <p>Fecha de Verificación: <input type="text"/></p> <p>Código VC: <input type="text"/> Número de Caso: <input type="text"/></p> <p>Yo, <input type="text"/> por medio de la presente hago constar que, como siguiente paso del proceso de Demanda para la incorporación al padrón de potenciales beneficiarios del subsidio del Gas Licuado de Petróleo (GLP), he recibido este día la visita de un Verificador de Campo, quien con el objetivo de recabar la información necesaria para realizar la verificación de mis condiciones de vida y las características de mi vivienda, ha completado el formulario de caracterización socioeconómica FICH.</p> <p>Firma: <input type="text"/></p>	 <p>República de El Salvador Ministerio de Economía</p> <p><b>Centro de Atención por Demanda CENADE</b></p> <p><b>Vivienda Verificada</b></p> <p>Nombre VC: <input type="text"/></p> <p>Código VC: <input type="text"/> Fecha: <input type="text"/></p>

#### 4.9. REGISTROS

N/A.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 32 de 93	

## 5. PROCEDIMIENTO DE CRITICA-DIGITACIÓN DE EXPEDIENTES (PAB-05)

### 5.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir, cuando la Unidad de Critica-Digitación, retira de las oficinas Departamentales los expedientes de los potenciales beneficiarios, revisa la consistencia de la información y digita el expediente en el sistema establecido.

### 5.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades ejecutadas por el personal de la Unidad de Critica-Digitación del CENADE.

### 5.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

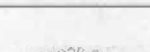
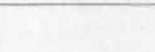
- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 5.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Metodología y Planificación, es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Encargado de la Unidad de Critica-Digitación, es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de la Unidad de Critica-Digitación, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección Técnica de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

### 5.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GMP: Gerencia de Metodología y Planificación del CENADE.
- TOS: Técnico Operador de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- SUPERVISOR: Encargado de la planificación, ejecución de las rutas de verificación, responsable de la persona designada para recolectar información y de la consistencia de la información recopilada en las visitas
- ACC: Área de Control de Calidad
- TCC: Técnico de Control de Calidad.
- ECC: Encargado de Control de Calidad
- UA: Unidad de Archivo
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 33 de 93</b>	



- **GLPv2Web:** Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- **Consistencia en la información:** apego de la información recopilada al/los manuales establecidos
- **Informante calificado:** Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante, para proporcionar información de los familiares que residen en la misma casa, además de ser mayor de edad y ser familiar en primer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- **Actividad de "Crítica":** Proceso de revisión de la información contenida en los expedientes, es decir que la información recolectada sea "Suficiente" y siga el orden lógico establecido en el formulario de verificación.
- **Termino Suficiente:** Información y/o documentación necesaria correspondiente para cada uno de los tramites.
- **Control de Calidad:** Actividad que realiza el encargado de la UCDE, a través de una muestra sobre el trabajo de los TCDE, consistiendo en la revisión integra de los expedientes criticados y digitados.

## 5.6. REQUISITOS



- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- En los casos que corresponda (véase anexo 1, de menú de casos y requisitos), deberá de presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia ampliada al 150%.
- El hogar, negocio y/o Centros Escolares, deberán de utilizar el GLP, para preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199 kwh.
- Los negocios según solicitud, deberán dedicarse a la elaboración de pupusas, tortillas, pan francés, comida rápida, comidas típicas y comedores.
- Completar la información del formulario de caracterización socioeconómica aplicable tanto para el Hogar y/o negocio.

## 5.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Revisa y retira expedientes de las diversas oficinas Departamentales, según ruta previamente establecida.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCION A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 34 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Técnico de Control de Calidad (TCC)	<p>Revisa cada uno de los expedientes según listado en el orden siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viñeta, engrapada en la parte superior izquierda</li> <li>• NT-1, engrapada en la parte superior izquierda</li> <li>• Hoja de precalificación del trámite, F2-CH o F2CN</li> <li>• Fotocopia del DUI</li> <li>• Recibo de energía eléctrica, cuando aplique según menú de casos.</li> <li>• Contrato de Arrendamiento o Declaraciones Juradas "DJ" (DJ-01, DJ-02, DJ-03 O DJ-04), cuando corresponda de acuerdo al MENU DE CASOS</li> <li>• NT-4 engrapado en la parte superior derecha</li> <li>• Formulario de caracterización de Hogares o F1 – CH (anexo 5.8.1)</li> <li>• Memorándum de campo (anexo 5.8.2), engrapado dentro del F1-CH antes de la última hoja</li> </ul>
3	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Revisa el nombre, numero de caso y del DUI del solicitante que corresponda con lo digitado en el listado de envío y con lo plasmado en el F1-CH
4	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Verifica que en la pregunta 66 del F1-CH, se encuentre al menos un ingreso (tramite por hogar)
4.1	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Identifica que hace falta ingresos, y la boleta no corresponde a la condición de "cambio de domicilio" o "rechazo", comunica al Coordinador Departamental que no podrá recibirse y que deberá de realizar la gestión pertinente y considerar el/los expedientes en una próxima entrega.
5	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Verifica que en la pregunta 68 del F1-CH, tenga al menos un ingreso (tramite por negocio).
5.1	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Identifica si hace falta algún ingreso, y la boleta no corresponde a la condición de "cambio de domicilio" o "rechazo", le comunica al Coordinador Departamental que no podrá recibirse y que deberá de realizar la gestión pertinente y considerar el/los expedientes en una próxima entrega.
6	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Verifica que el "Control de entrega de expedientes", se encuentre firmado por un responsable de la oficina Departamental.
7	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Verifica que el F1-CH, se encuentre respaldado por la firma del Supervisor de Campo y del Coordinador Departamental, así como del informante que brindo los datos plasmados en el anterior formulario.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 35 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
7.1	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra que le hace falta la firma del Supervisor de Campo o del Coordinador Departamental, le notifica la inconsistencia a este último para que firme la boleta, de no superarse lo anterior, se comunica no podrá recibirse, deberá de realizar la gestión pertinente y considerar el envío de el/los expedientes en una próxima entrega.
7.2	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra que le hace falta la firma o huella del informante, le notifica al Coordinador, que se requiere de la firma o huella, por lo que no podrá recibirse, deberá de realizar la gestión pertinente y considerar el envío de el/los expedientes en una próxima entrega.
7.3	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra error en la digitación del listado, se le notifica al DE, para su corrección y se continua el proceso.
7.4	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra que hace falta un documento(s) o el documento(s) no es el correcto según Menú de Casos, se notifica que no podrá recibirse, deberá de realizar la gestión pertinente y considerar el envío de el/los expedientes en una próxima entrega.
8	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Retira los expedientes y listados sin ninguna de las inconsistencias y los traslada a la oficina de la Unidad de Critica-Digitación del CENADE CENTRAL.
9	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Recibe los expedientes y consolida las entregas de las Oficinas Departamentales en una "Sola", y la denomina con un número correlativo y continuo
10	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Distribuye equitativamente la carga a procesar entre el Personal del área, para su revisión y procesamiento.
11	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Realiza la "Actividad de Critica-Digitación", es decir revisa que toda la información de los expedientes no tenga inconsistencia para su posterior digitación.
11.1	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra errores de escritura o mal cálculo matemático, escribe a continuación la <b>palabra correcta</b> con lápiz rojo (de acuerdo a disponibilidad) y tacha la palabra incorrecta, <b>sin eliminarla</b> o borrarla, con el fin de mantener constancia de el/los datos originales.
11.2	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Si encuentra errores en el orden, no se atendió los saltos establecidos por orden u omisión de cada una de las preguntas, el TCC procede a realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tacha el dato mal ubicado y lo escribe en el ítem correcto con lápiz rojo(sujeto a disponibilidad)</li> <li>• Escribe el dato en el ítem correcto con lápiz rojo(sujeto a disponibilidad)</li> </ul>



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 36 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
11.3	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Si encuentra documentación incompleta o errónea, solicita a la oficina departamental correspondiente, la presentación del documento necesario.
14	Técnico de Control de Calidad (TCC)	Regresa los expedientes criticados y digitados al Encargado de la Unidad de Crítica-Digitación, una vez terminado la actividad de crítica-digitación. E ingresa al sistema GLPv2Web para cerrar la sub-orden de "Crítica de F1CHN – CENADE y la de "Digitación de F1CHN – CENADE de la orden de trabajo "Registro de Beneficiario de GLP" o "Solicitud de subsidio para negocio", según sea el caso
15	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Realiza control de calidad a los expedientes procesados.
16	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Establece y revisa una muestra de lo realizado en el día por cada TCC, al menos 3 expedientes por cada uno de ellos/as.
17	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Revisa que los expedientes a entregar estén completos. Y cierra la sub-orden "Entrega de F1CHN a la Unidad de Archivo" de la orden de trabajo "Registro de Beneficiario de GLP" o "Solicitud de subsidio para negocio", según sea el caso
18	Encargado de Control de Calidad (ECC)	Realiza la entrega al Encargado de la Unidad de Archivo Central de los lotes ya procesados.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 37 de 93	

## 5.8. ANEXOS

### 5.8.1 Formulario de Caracterización Socioeconómica F1-CH

República de El Salvador		Ministerio de Economía	
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DEL MERCADO DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO			
Formulario de Caracterización Socioeconómica F1-CH			
Nombre completo		No. de Formulario	
<b>I. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA VIVIENDA</b>			
A. Ubicación de la vivienda (seleccione el código del mapa)			
01. Departamento		Código	
02. Municipio			
03. Caudal			
04. Caserio			
05. Sector	06. Segmento	07. Urbano	08. Rural
		09. Hogar	
<b>II. UBICACIÓN DE LA VIVIENDA</b>			
11. Tipo Conglomerado de Vivienda			
01. Barrio	02. Colonia	03. Residencial	04. Urbanización
05. Reparto	06. Lotificación	07. Comunidad	08. Otro
12. Calle	13. Avenida	14. Pasaje	15. Bodega
			16. Block
			17. Polígono
			18. No. de Vivienda
<b>III. IDENTIFICACIÓN DEL REFE(A) DE HOGAR (Según DUI)</b>			
19. Primer Nombre		20. Segundo Nombre	
21. Primer Apellido		22. Segundo Apellido	
23. Fecha de Nacimiento		24. Fecha de Expedición	
25. Clave Social (según DGE)		26. Teléfono celular	
27. Pasa DUI		28. No. de Documento Único de Identidad (DUI)	
01. SI, Contiene una F28		02. NO, Pasa a F28	
30. ¿Coincide la dirección de la vivienda habitual con la del DUI?		01. SI, Pasa a F28	
		02. NO, Continúa	
31. Dirección de la vivienda			
01. Departamento		Código	
02. Municipio			
03. Caudal			
04. Caserio			
05. Dirección			
32. Otro documento de identidad, tiene de F28			
01. SI	02. No tiene	03. Pasaporte	04. Partida de Nacimiento
05. Cédula	06. No tiene		
33. Número del documento de identidad (sin ceros a la izquierda)			
34. Informante, según No. de TIR			
CONTROL TRABAJO (Uso de Campo)		CONTROL TRABAJO (Uso de Oficina)	
Verbo	Uso	Uso	Uso
01. Verbo	02. Uso	03. Uso	04. Uso
05. Uso	06. Uso	07. Uso	08. Uso
09. Uso	10. Uso	11. Uso	12. Uso
13. Uso	14. Uso	15. Uso	16. Uso
17. Uso	18. Uso	19. Uso	20. Uso
21. Uso	22. Uso	23. Uso	24. Uso
25. Uso	26. Uso	27. Uso	28. Uso
29. Uso	30. Uso	31. Uso	32. Uso
33. Uso	34. Uso	35. Uso	36. Uso
37. Uso	38. Uso	39. Uso	40. Uso
41. Uso	42. Uso	43. Uso	44. Uso
45. Uso	46. Uso	47. Uso	48. Uso
49. Uso	50. Uso	51. Uso	52. Uso
53. Uso	54. Uso	55. Uso	56. Uso
57. Uso	58. Uso	59. Uso	60. Uso
61. Uso	62. Uso	63. Uso	64. Uso
65. Uso	66. Uso	67. Uso	68. Uso
69. Uso	70. Uso	71. Uso	72. Uso
73. Uso	74. Uso	75. Uso	76. Uso
77. Uso	78. Uso	79. Uso	80. Uso
81. Uso	82. Uso	83. Uso	84. Uso
85. Uso	86. Uso	87. Uso	88. Uso
89. Uso	90. Uso	91. Uso	92. Uso
93. Uso	94. Uso	95. Uso	96. Uso
97. Uso	98. Uso	99. Uso	100. Uso



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL  
BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP

PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL  
GLP

CÓDIGO: MAB

VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL  
2016

VERSIÓN: 01

PAGINA: 38 de 93

EL SALVADOR  
UNIDOS PARA CRECER

II. CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR									
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS							CARACTERÍSTICAS EDUCATIVAS		
35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
	¿Cuál es el nombre y Apellido de las personas que habitualmente residen en esta vivienda?	¿Qué relación tiene con el jefe(a) del hogar?	Sexo	¿Cuál es la fecha de nacimiento?	¿Cuál es la edad de la persona?	¿Cuál es su estado familiar?	¿Sabe leer y escribir?	¿Asiste actualmente a un Centro de Enseñanza Formal?	¿El Centro de Enseñanza al que asiste es?
	(No olvide registrar los nombres, sus apellidos, por un periodo mayor de 4 meses, incluso cuando, durante su ausencia y/o cuando no es el sustituto autorizado por el hogar)	01. Jefe(a) 02. Espos(a) 03. Hija(o) 04. Padre 05. Hermano(a) 06. Tío(a) 07. Abuelo(a) 08. Otro(a) 09. No responde 10. Otro(a) 11. Otro(a)	01. Masculino 02. Femenino	(Mes y Año)	(Indicar "00" para menores de 1 año y "99" para mayores de 99 años)	(No para personas de 15 años y más)	(Solo para personas mayores de 15 años)	01. Sí 02. No 03. No sabe	01. Público 02. Privado
01		01							
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
OBSERVACIONES									
62. ¿Alguno de los miembros del hogar reside actualmente en el extranjero (por trabajo permanentemente sin ir a casa, por un periodo igual o mayor de 4 meses)?									
						01		SÍ	
						02		NO (menos de 4 meses)	
(Marcar con una "X")									

D. ENTRENAMIENTO				CARACTERÍSTICAS OCUPACIONALES (Solo mayores de 15 años)				TRANSFERENCIAS			
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
¿Cuál nivel y grado de instrucción recibió el sujeto?	¿Cuál fue el último nivel aprobado y grado aprobado?	¿Qué tipo de documento de identidad posee?	A. ¿Trabaja la semana pasada, al menos una hora? 01. Sí 02. No	B. ¿En qué situación ocupacional estuvo la semana pasada? 01. Independiente (Negocio propio) 02. Dependiente y/o 03. Actividades Agropastorales 04. Pasa a P3 05. Actividades 06. (Industria) 07. Actividades 08. (Industria) 09. Actividades 10. (Industria) 11. Actividades 12. (Industria) 13. Actividades 14. (Industria) 15. Actividades 16. (Industria) 17. Actividades 18. (Industria) 19. Actividades 20. (Industria) 21. Actividades 22. (Industria) 23. Actividades 24. (Industria) 25. Actividades 26. (Industria) 27. Actividades 28. (Industria) 29. Actividades 30. (Industria) 31. Actividades 32. (Industria) 33. Actividades 34. (Industria) 35. Actividades 36. (Industria) 37. Actividades 38. (Industria) 39. Actividades 40. (Industria) 41. Actividades 42. (Industria) 43. Actividades 44. (Industria) 45. Actividades 46. (Industria) 47. Actividades 48. (Industria) 49. Actividades 50. (Industria) 51. Actividades 52. (Industria) 53. Actividades 54. (Industria) 55. Actividades 56. (Industria) 57. Actividades 58. (Industria) 59. Actividades 60. (Industria) 61. Actividades 62. (Industria) 63. Actividades 64. (Industria) 65. Actividades 66. (Industria) 67. Actividades 68. (Industria) 69. Actividades 70. (Industria) 71. Actividades 72. (Industria) 73. Actividades 74. (Industria) 75. Actividades 76. (Industria) 77. Actividades 78. (Industria) 79. Actividades 80. (Industria) 81. Actividades 82. (Industria) 83. Actividades 84. (Industria) 85. Actividades 86. (Industria) 87. Actividades 88. (Industria) 89. Actividades 90. (Industria) 91. Actividades 92. (Industria) 93. Actividades 94. (Industria) 95. Actividades 96. (Industria) 97. Actividades 98. (Industria) 99. Actividades 100. (Industria)	C. ¿Con qué periodicidad recibe el Bono? 01. Diaria 02. Semanal 03. Mensual 04. Trimestral 05. Semestral 06. Anual 07. Otro	D. ¿Cuál es el valor de dicho Bono? A. B B. C C. D					
Pase a F-47				Depositos de \$1 a \$99 por mes				Responde las preguntas y pase a F-48			
Nivel	Grado	Nivel	Grado	A	B						
											01
											02
											03
											04
											05
											06
											07
											08
											09
											10
											11
											12
											13
											14
											15
											16
											17
											18
											19
											20

63. ¿Alguno de los miembros que ha migrado le envía remesas en dinero?

01 ☐ SI

02 ☐ NO

Frecuencia Anual

64. Resumen del hogar

Total hombres

Total mujeres

Total

65. ¿Alguno de los miembros que ha migrado le envía remesas en dinero?

01 ☐ SI

02 ☐ NO

Frecuencia Anual

66. Resumen del hogar

Total hombres

Total mujeres

Total

2

1





# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP

## PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP

CÓDIGO: MAB

VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016

VERSIÓN: 01

PAGINA: 42 de 93

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

### VI. CARACTERIZACIÓN DE LA VIVIENDA

#### 69. Tipo de Vivienda

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Casa propia o independiente  
02 ☐ Apartamento o condominio  
03 ☐ Piso en casa  
04 ☐ Piso en un mesón  
05 ☐ Rancho o chozal  
06 ☐ Temporal (desastres naturales)  
07 ☐ Casa improvisada  
08 ☐ Otro

#### 70. Material predominante del techo

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Teja de concreto  
02 ☐ Lámina de asbesto (fibrocemento)  
03 ☐ Lámina de zinc  
04 ☐ Teja de barro o cemento  
05 ☐ Lámina metálica  
06 ☐ Palma o paja  
07 ☐ Material de desecho  
08 ☐ Otro

#### 71. Material predominante de paredes

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Concreto o reboto  
02 ☐ Adobe  
03 ☐ Salsa negra  
04 ☐ Madera  
05 ☐ Lámina metálica  
06 ☐ Paja o palma  
07 ☐ Materiales de desecho  
08 ☐ Otro

#### 72. Material predominante de piso

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Ladrillo cerámico  
02 ☐ Ladrillo de cemento  
03 ☐ Ladrillo de barro  
04 ☐ Cemento  
05 ☐ Tierra  
06 ☐ Otro

#### 73. Tenencia de la Vivienda

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Propia pagada  
02 ☐ Propia pagándose  
03 ☐ Alquilada  
04 ☐ Colono  
05 ☐ Guardia de la vivienda  
06 ☐ Ocupante gratuito  
Si respondió opciones 01, 04, 05 y 06,  
¿cuánto paga mensualmente? \$

#### 74. Sin contar baños, cocinas, pasillos, cocheros, ¿cuántas habitaciones son de uso exclusivo del hogar?

01 ☐ 1  
02 ☐ 2  
03 ☐ 3  
04 ☐ 4  
05 ☐ 5  
06 ☐ 6  
07 ☐ 7  
08 ☐ 8  
09 ☐ 9  
10 ☐ 10 o más

#### 75. ¿Cuántas habitaciones son de uso exclusivo como dormitorios?

01 ☐ 1  
02 ☐ 2  
03 ☐ 3  
04 ☐ 4  
05 ☐ 5  
06 ☐ 6  
07 ☐ 7  
08 ☐ 8  
09 ☐ 9  
10 ☐ 10 o más

### VII. SERVICIOS BÁSICOS Y EQUIPAMIENTO DEL HOGAR

#### 76. Tenencia de servicios básicos de la vivienda

(Marque todas las que apliquen)

- 01 ☐ Energía eléctrica (puede conectarse a cuatro tipos)  
02 ☐ Agua potable  
03 ☐ Eliminados de aguas negras y grises  
04 ☐ Recolección de basura  
05 ☐ Ninguno

#### Acceso a servicios básicos del hogar

##### 77. ¿Qué tipo de alumbrado utiliza principalmente este hogar?

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Electricidad (puede facturar)  
02 ☐ Conexión eléctrica de terceros  
03 ☐ Kerosene (gas)  
04 ☐ Candelas  
05 ☐ Velas  
06 ☐ Generadores eléctricos  
07 ☐ Otro

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

#### 78. Mon. de P12 y N1C de factura eléctrica

(Marque la opción que mejor describa su situación)

N1C

N1C

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

Si responde en P11, opción 01 y en P12 opción 01, conteste:

#### 79. Según su último recibo, ¿cuál fue el consumo promedio de energía eléctrica en KWh en el último mes?

01 ☐ 1  
02 ☐ 2  
03 ☐ 3  
04 ☐ 4  
05 ☐ 5  
06 ☐ 6  
07 ☐ 7  
08 ☐ 8  
09 ☐ 9  
10 ☐ 10 o más

#### 80. ¿Utiliza gas propano para cocinar los alimentos que se consumen en este hogar?

- 01 ☐ Sí, constante  
02 ☐ No, pocas veces

#### 81. ¿Compró gas en el último mes?

- 01 ☐ Sí, indique cuántos kilos, presentación y precio pagado:  
02 ☐ No, conteste

cantidad	presentación	total pagado
	10 lbs.	\$
	20 lbs.	\$
	25 lbs.	\$
	35 lbs.	\$

#### 82. Habitualmente en un mes, ¿cuántos kilos de gas consume?

- 01 ☐ 1  
02 ☐ 2  
03 ☐ 3  
04 ☐ 4  
05 ☐ 5  
06 ☐ 6  
07 ☐ 7  
08 ☐ 8  
09 ☐ 9  
10 ☐ 10 o más

cantidad	presentación	total pagado
	10 lbs.	\$
	20 lbs.	\$
	25 lbs.	\$
	35 lbs.	\$

#### 83. ¿Qué otro combustible utiliza para cocinar?

- 01 ☐ Electricidad  
02 ☐ Kerosene (gas)  
03 ☐ Leña  
04 ☐ Carbón  
05 ☐ Otro  
06 ☐ Ninguno

#### 84. Si Ud. no adquiere ni consume un bulto de gas en un mes, ¿cuánto tiempo le dura habitualmente?

(Marque sólo una opción)

marcar	periodo
	1-5 meses
	6-10 meses
	11-15 meses
	16-20 meses
	más de 20 meses

#### 85. ¿Qué presentación utiliza y cuánto paga?

(Marque sólo una opción)

presentación	precio
10 lbs.	\$
20 lbs.	\$
25 lbs.	\$
35 lbs.	\$

#### 86. ¿En dónde lo adquiere principalmente?

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Tienda  
02 ☐ Centro de distribución de la empresa gasera  
03 ☐ Mercado o comercio  
04 ☐ Autoventa  
05 ☐ Otro

#### 87. ¿Qué otro combustible utiliza para cocinar?

(Marque sólo una opción)

- 01 ☐ Electricidad  
02 ☐ Kerosene (gas)  
03 ☐ Leña  
04 ☐ Carbón  
05 ☐ Otro  
06 ☐ Ninguno

7





# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP

PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP

CÓDIGO: MAB

VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016

VERSIÓN: 01

PAGINA: 44 de 93

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

## VIII. INFORMACIÓN GENERAL DEL NEGOCIO (Exclusivo: Pupusería, Tortillería, Panadería, Comedor y Comida típica)

99. ¿Ud. o alguno de los miembros que residen habitualmente en el hogar realiza actividades económicas por cuenta propia, dentro o fuera de la vivienda? (Pupusería, tortillería, panadería, comedor y comida típica)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Segunda SI, tercera NO
100. ¿Cuántos negocios poseen, dentro o fuera de la vivienda, alguno de los miembros que residen habitualmente en esta vivienda? (El la respuesta es SI y usted es dueo o dueña de un negocio que califica del presente registro, por favor que se ubique dentro o fuera de la vivienda, con fines y horas laborales, el el mayor a 03 dentro de la vivienda)	Cálculos	
101. Indique el número de orden del miembro o los miembros que residen habitualmente en esta vivienda (100) que administran o poseen el mismo negocio, que no sea trabajador, trabajador remunerado o no remunerado (Indique el referente que los miembros del hogar definen, el caso hay más de un miembro que administra el negocio)	Referencia	
102. ¿A qué actividad económica se dedica el negocio y en qué año empezó a fundarse? (El el momento cuando empezó y hasta ahora o la fecha en la que después de cerró, un trabajo que no continúe, el el caso de las unidades, indique al escoger las opciones, <b>Siempre estuvo en operación</b> )	Año de inicio	
Tortillería (seleccionar una): Pupusería (seleccionar una): Panadería (seleccionar una para harinas): Panadería (seleccionar una para otros):	01 02 03 04	Panadería (seleccionar una): Comedor (seleccionar una): Comida típica (seleccionar una): Comida típica (seleccionar una):
103. ¿Qué le motivó a iniciar este negocio? (Marque más de una opción)	104. ¿Cuál fue la fuente principal de financiamiento para iniciar el negocio?	
01 <input type="checkbox"/> Tradición familiar 02 <input type="checkbox"/> Para emplear al negocio familiar 03 <input type="checkbox"/> Por un mayor ingreso que como asalariado 04 <input type="checkbox"/> No encontró trabajo como asalariado	05 <input type="checkbox"/> Herencia familiar 06 <input type="checkbox"/> Oportunidad o recurso de personal 07 <input type="checkbox"/> Oportunidad independiente 08 <input type="checkbox"/> Oportunidad una buena oportunidad de negocio	01 <input type="checkbox"/> Ahorros propios 02 <input type="checkbox"/> Ahorros de otros y no financiero 03 <input type="checkbox"/> Oportunidad de gobierno o institución 04 <input type="checkbox"/> Familiares o amigos 05 <input type="checkbox"/> Préstamo 06 <input type="checkbox"/> Otros
105. Nombre del propietario o dueño Social (Si no tiene el nombre del propietario o dueño Social, detalle el nombre del propietario o dueño Social)		
106. ¿Posee nombre comercial el negocio? 01 <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Detalle el nombre comercial del establecimiento	
107. ¿Es contribuyente de IVA? 01 <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Asigna el No. de Registro de IVA	
108. ¿Ubicada la ubicación del local del negocio con la dirección de la vivienda? (Incluye a una póliza cerca de la casa (no requiere transporte))	01 <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿Posee (transportación) el negocio? 01 <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Pase a B. Operaciones del negocio	

## A. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DEL NEGOCIO

A. Ubicación del negocio		Código		Categoría		Código	
109. Departamento				111. Sector			
110. Municipio				112. Segmento			
111. Cantón				113. Estrutura			
112. Caserio							
B. Dirección exacta del negocio							
114. Tipo Conformación de Vivienda/Negocio							
01 <input type="checkbox"/> Barrio		05 <input type="checkbox"/> Reparto					
02 <input type="checkbox"/> Colonia		06 <input type="checkbox"/> Urbanización					
03 <input type="checkbox"/> Población		07 <input type="checkbox"/> Comunidad					
04 <input type="checkbox"/> Urbanización		08 <input type="checkbox"/> Otro					
115. Calle		116. Sendero					
117. Avenida		117. Bloque					
118. Pasaje		118. Polígono					
		119. Mo. de Vivienda					



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP

PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP

CÓDIGO: MAB

VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016

VERSIÓN: 01

PAGINA: 45 de 93

EL SALVADOR  
UNAMONDO PARA CRECER

124. ¿En qué lugar realiza su actividad económica? (Marque solo una opción; el cuadro contiene del 01 a 08, círculo/círculo, cuadrado/cuadrado del 09 a 11, triángulo/triángulo)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 01 <input type="checkbox"/> Local propio      | 05 <input type="checkbox"/> Charral               | 09 <input type="checkbox"/> Otro tipo de transporte     |
| 02 <input type="checkbox"/> Local arrendado   | 06 <input type="checkbox"/> Local improvisado     | 10 <input type="checkbox"/> En el domicilio de clientes |
| 03 <input type="checkbox"/> Local prestado    | 07 <input type="checkbox"/> Análisis en           | 11 <input type="checkbox"/> En vía pública              |
| 04 <input type="checkbox"/> Puesto en mercado | 08 <input type="checkbox"/> En vehículo automotor |   |

125. De las siguientes servicios básicos, indique con los que cuenta el local en donde se ubica el negocio (Puede marcar más de una opción)

- |   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| 01 <input type="checkbox"/> Energía eléctrica - tendido eléctrico | 03 <input type="checkbox"/> Agua potable (pública, NACA, Acueducto) | 05 <input type="checkbox"/> Ninguno |
| 02 <input type="checkbox"/> Recolección de basura                 | 04 <input type="checkbox"/> Eliminación de aguas negras y grises    |                                     |

## B. OPERACIÓN DEL NEGOCIO

126. ¿Cuántas personas trabajan habitualmente en este negocio? (Puede marcar más de una opción)

	Cantidad		Cantidad		Cantidad
01 <input type="checkbox"/> Propietario(a)	<input type="text"/>	04 <input type="checkbox"/> Personal no remunerado	<input type="text"/>	Total personal	<input type="text"/>
02 <input type="checkbox"/> Socio(s)	<input type="text"/>	05 <input type="checkbox"/> Personal remunerado	<input type="text"/>		
03 <input type="checkbox"/> Facilitador/es	<input type="text"/>	06 <input type="checkbox"/> Personal no remunerado	<input type="text"/>		

127. Consumo de gas proporcional para el negocio es el mes

A. Habitualmente, ¿cuánto consume compra?

Cantidad	Presentación	Total pagado
	20 lit.	
	25 lit.	
	30 lit.	
	35 lit.	
	40 lit.	
	45 lit.	
	50 lit.	
	55 lit.	
	60 lit.	
	65 lit.	
	70 lit.	
	75 lit.	
	80 lit.	
	85 lit.	
	90 lit.	
	95 lit.	
	100 lit.	
	105 lit.	
	110 lit.	
	115 lit.	
	120 lit.	
	125 lit.	
	130 lit.	
	135 lit.	
	140 lit.	
	145 lit.	
	150 lit.	
	155 lit.	
	160 lit.	
	165 lit.	
	170 lit.	
	175 lit.	
	180 lit.	
	185 lit.	
	190 lit.	
	195 lit.	
	200 lit.	
	205 lit.	
	210 lit.	
	215 lit.	
	220 lit.	
	225 lit.	
	230 lit.	
	235 lit.	
	240 lit.	
	245 lit.	
	250 lit.	
	255 lit.	
	260 lit.	
	265 lit.	
	270 lit.	
	275 lit.	
	280 lit.	
	285 lit.	
	290 lit.	
	295 lit.	
	300 lit.	
	305 lit.	
	310 lit.	
	315 lit.	
	320 lit.	
	325 lit.	
	330 lit.	
	335 lit.	
	340 lit.	
	345 lit.	
	350 lit.	
	355 lit.	
	360 lit.	
	365 lit.	
	370 lit.	
	375 lit.	
	380 lit.	
	385 lit.	
	390 lit.	
	395 lit.	
	400 lit.	
	405 lit.	
	410 lit.	
	415 lit.	
	420 lit.	
	425 lit.	
	430 lit.	
	435 lit.	
	440 lit.	
	445 lit.	
	450 lit.	
	455 lit.	
	460 lit.	
	465 lit.	
	470 lit.	
	475 lit.	
	480 lit.	
	485 lit.	
	490 lit.	
	495 lit.	
	500 lit.	
	505 lit.	
	510 lit.	
	515 lit.	
	520 lit.	
	525 lit.	
	530 lit.	
	535 lit.	
	540 lit.	
	545 lit.	
	550 lit.	
	555 lit.	
	560 lit.	
	565 lit.	
	570 lit.	
	575 lit.	
	580 lit.	
	585 lit.	
	590 lit.	
	595 lit.	
	600 lit.	
	605 lit.	
	610 lit.	
	615 lit.	
	620 lit.	
	625 lit.	
	630 lit.	
	635 lit.	
	640 lit.	
	645 lit.	
	650 lit.	
	655 lit.	
	660 lit.	
	665 lit.	
	670 lit.	
	675 lit.	
	680 lit.	
	685 lit.	
	690 lit.	
	695 lit.	
	700 lit.	
	705 lit.	
	710 lit.	
	715 lit.	
	720 lit.	
	725 lit.	
	730 lit.	
	735 lit.	
	740 lit.	
	745 lit.	
	750 lit.	
	755 lit.	
	760 lit.	
	765 lit.	
	770 lit.	
	775 lit.	
	780 lit.	
	785 lit.	
	790 lit.	
	795 lit.	
	800 lit.	
	805 lit.	
	810 lit.	
	815 lit.	
	820 lit.	
	825 lit.	
	830 lit.	
	835 lit.	
	840 lit.	
	845 lit.	
	850 lit.	
	855 lit.	
	860 lit.	
	865 lit.	
	870 lit.	
	875 lit.	
	880 lit.	
	885 lit.	
	890 lit.	
	895 lit.	
	900 lit.	
	905 lit.	
	910 lit.	
	915 lit.	
	920 lit.	
	925 lit.	
	930 lit.	
	935 lit.	
	940 lit.	
	945 lit.	
	950 lit.	
	955 lit.	
	960 lit.	
	965 lit.	
	970 lit.	
	975 lit.	
	980 lit.	
	985 lit.	
	990 lit.	
	995 lit.	
	1000 lit.	

B. Habitualmente, ¿cuánto consume?

Cantidad	Presentación	Total pagado
	20 lit.	
	25 lit.	
	30 lit.	
	35 lit.	
	40 lit.	
	45 lit.	
	50 lit.	
	55 lit.	
	60 lit.	
	65 lit.	
	70 lit.	
	75 lit.	
	80 lit.	
	85 lit.	
	90 lit.	
	95 lit.	
	100 lit.	
	105 lit.	
	110 lit.	
	115 lit.	
	120 lit.	
	125 lit.	
	130 lit.	
	135 lit.	
	140 lit.	
	145 lit.	
	150 lit.	
	155 lit.	
	160 lit.	
	165 lit.	
	170 lit.	
	175 lit.	
	180 lit.	
	185 lit.	
	190 lit.	
	195 lit.	
	200 lit.	
	205 lit.	
	210 lit.	
	215 lit.	
	220 lit.	
	225 lit.	
	230 lit.	
	235 lit.	
	240 lit.	
	245 lit.	
	250 lit.	
	255 lit.	
	260 lit.	
	265 lit.	
	270 lit.	
	275 lit.	
	280 lit.	
	285 lit.	
	290 lit.	
	295 lit.	
	300 lit.	
	305 lit.	
	310 lit.	
	315 lit.	
	320 lit.	
	325 lit.	
	330 lit.	
	335 lit.	
	340 lit.	
	345 lit.	
	350 lit.	
	355 lit.	
	360 lit.	
	365 lit.	
	370 lit.	
	375 lit.	
	380 lit.	
	385 lit.	
	390 lit.	
	395 lit.	
	400 lit.	
	405 lit.	
	410 lit.	
	415 lit.	
	420 lit.	
	425 lit.	
	430 lit.	
	435 lit.	
	440 lit.	
	445 lit.	
	450 lit.	
	455 lit.	
	460 lit.	
	465 lit.	
	470 lit.	
	475 lit.	
	480 lit.	
	485 lit.	
	490 lit.	
	495 lit.	
	500 lit.	
	505 lit.	
	510 lit.	
	515 lit.	
	520 lit.	
	525 lit.	
	530 lit.	
	535 lit.	
	540 lit.	
	545 lit.	
	550 lit.	
	555 lit.	
	560 lit.	
	565 lit.	
	570 lit.	
	575 lit.	
	580 lit.	
	585 lit.	
	590 lit.	
	595 lit.	
	600 lit.	
	605 lit.	
	610 lit.	
	615 lit.	
	620 lit.	
	625 lit.	
	630 lit.	
	635 lit.	
	640 lit.	
	645 lit.	
	650 lit.	
	655 lit.	
	660 lit.	
	665 lit.	
	670 lit.	
	675 lit.	
	680 lit.	
	685 lit.	
	690 lit.	
	695 lit.	
	700 lit.	
	705 lit.	
	710 lit.	
	715 lit.	
	720 lit.	
	725 lit.	
	730 lit.	
	735 lit.	
	740 lit.	
	745 lit.	
	750 lit.	
	755 lit.	
	760 lit.	
	765 lit.	
	770 lit.	
	775 lit.	
	780 lit.	
	785 lit.	
	790 lit.	
	795 lit.	
	800 lit.	
	805 lit.	
	810 lit.	
	815 lit.	
	820 lit.	
	825 lit.	
	830 lit.	
	835 lit.	
	840 lit.	
	845 lit.	
	850 lit.	
	855 lit.	
	860 lit.	
	865 lit.	
	870 lit.	
	875 lit.	
	880 lit.	
	885 lit.	
	890 lit.	
	895 lit.	
	900 lit.	
	905 lit.	
	910 lit.	
	915 lit.	
	920 lit.	
	925 lit.	
	930 lit.	
	935 lit.	
	940 lit.	
	945 lit.	
	950 lit.	
	955 lit.	
	960 lit.	
	965 lit.	
	970 lit.	
	975 lit.	
	980 lit.	
	985 lit.	
	990 lit.	
	995 lit.	
	1000 lit.	

128. ¿En dónde compra principalmente el gas?

- (Marque solo una opción)
- |  |
|--|
| 01 <input type="checkbox"/> Tienda                           |
| 02 <input type="checkbox"/> Otro: de la tienda que se indica |
| 03 <input type="checkbox"/> Servicio a domicilio             |
| 04 <input type="checkbox"/> Distribuidora                    |
| 05 <input type="checkbox"/> Otro                             |

129. ¿Cuáles otros datos habituales en el mes para trabajar el negocio?

Código	Descripción	Almac.	Cant. Habit. Mes	Cantidad	Valor Habit. Mes	Valor Actual
01	111.0001	Almac.	01			
02	111.0002	Almac.	02			
03	111.0003	Almac.	03			
04	111.0004	Almac.	04			
05	111.0005	Almac.	05			
06	111.0006	Almac.	06			
07	111.0007	Almac.	07			
08	111.0008	Almac.	08			
09	111.0009	Almac.	09			
10	111.0010	Almac.	10			
11	111.0011	Almac.	11			
12	111.0012	Almac.	12			
13	111.0013	Almac.	13			
14	111.0014	Almac.	14			
15	111.0015	Almac.	15			
16	111.0016	Almac.	16			
17	111.0017	Almac.	17			
18	111.0018	Almac.	18			
19	111.0019	Almac.	19			
20	111.0020	Almac.	20			
21	111.0021	Almac.	21			
22	111.0022	Almac.	22			
23	111.0023	Almac.	23			
24	111.0024	Almac.	24			
25	111.0025	Almac.	25			
26	111.0026	Almac.	26			
27	111.0027	Almac.	27			
28	111.0028	Almac.	28			
29	111.0029	Almac.	29			
30	111.0030	Almac.	30			
31	111.0031	Almac.	31			
32	111.0032	Almac.	32			
33	111.0033	Almac.	33			
34	111.0034	Almac.	34			
35	111.0035	Almac.	35			
36	111.0036	Almac.	36			
37	111.0037	Almac.	37			
38	111.0038	Almac.	38			
39	111.0039	Almac.	39			
40	111.0040	Almac.	40			
41	111.0041	Almac.	41			
42	111.0042	Almac.	42			
43	111.0043	Almac.	43			
44	111.0044	Almac.	44			
45	111.0045	Almac.	45			
46	111.0046	Almac.	46			
47	111.0047	Almac.	47			
48	111.0048	Almac.	48			
49	111.0049	Almac.	49			
50	111.0050	Almac.	50			
51	111.0051	Almac.	51			
52	111.0052	Almac.	52			
53	111.0053	Almac.	53			
54	111.0054	Almac.	54			
55	111.0055	Almac.	55			
56	111.0056	Almac.	56			
57	111.0057	Almac.	57			
58	111.0058	Almac.	58			
59	111.0059	Almac.	59			
60	111.0060	Almac.	60			
61	111.0061	Almac.	61			
62	111.0062	Almac.	62			
63	111.0063	Almac.	63			
64	111.0064	Almac.	64			
65	111.0065	Almac.	65			
66	111.0066	Almac.	66			
67	111.0067	Almac.	67			
68	111.0068	Almac.	68			
69	111.0069	Almac.	69			
70	111.0070	Almac.	70			
71	111.0071	Almac.	71			
72	111.0072	Almac.	72			
73	111.0073	Almac.	73			
74	111.0074	Almac.	74			
75	111.0075	Almac.	75			
76	111.0076	Almac.	76			
77	111.0077	Almac.	77			
78	111.0078	Almac.	78			
79	111.0079	Almac.	79			
80	111.0080	Almac.	80			
81	111.0081	Almac.	81			
82	111.0082	Almac.	82			
83	111.0083	Almac.	83			
84	111.0084	Almac.	84			
85	111.0085	Almac.	85			
86	111.0086	Almac.	86			
87	111.0087	Almac.	87			
88	111.0088	Almac.	88			
89	111.0089	Almac.	89			
90	111.0090	Almac.	90			
91	111.0091	Almac.	91			
92	111.0092	Almac.	92			
93	111.0093	Almac.	93			
94	111.0094	Almac.	94			
95	111.0095	Almac.	95			
96	111.0096	Almac.	96			
97	111.0097	Almac.	97			
98	111.0098	Almac.	98			
99	111.0099	Almac.	99			
100	111.0100	Almac.	100			



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP

PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP

CÓDIGO: MAB

VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016

VERSIÓN: 01

PAGINA: 46 de 93

EL SALVADOR  
UNAMOS PARA CRECER

## (Continuación...) B. OPERACIÓN DEL NEGOCIO

111. De los productos que elabora diariamente en su negocio, ¿cuáles vende? (Puede Múltiple)

¿Cuántos vende?

Serial	Descripción	Marca	Cantidad	Precio unitario	Valor vendido
01	Panqueque				
02	Tortitas				
03	Pan				
04	Panque de comida				
05	Desayuno				
06	Almuerzo				
07	Cena				
08					
09					
10					

¿Cuántos venden al consumidor los miembros del hogar?

Serial	Descripción	Marca	Cantidad	Precio unitario	Valor
01	Panqueque				
02	Tortitas				
03	Pan				
04	Panque de comida				
05	Desayuno				
06	Almuerzo				
07	Cena				
08					
09					
10					

112. Habitualmente, ¿cuántos clientes recibe en un día?

Cantidad en el día

113. Habitualmente, ¿cuántos días trabaja en la semana?

Cantidad:  días

DOM	DOM	DOM	DOM	DOM	DOM	DOM
DOM	DOM	DOM	DOM	DOM	DOM	DOM

## C. INGRESOS Y GASTOS DE OPERACIÓN POR NEGOCIO EN EL ÚLTIMO MES CALENDARIO

114. Ingreso de Operación

115. Gasto de Operación

Resumen de gastos de operación

- 01. Pago de Personal
- 02. Pago de Local
- 03. Pago de Servicios
- 04. Pago de Impuestos
- 05. Pago de Insumos


Fecha posterior de P.129

116. Ingresos Netos

(Ingresos de Operación - Gastos de Operación)



## OBSERVACIONES









	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> MAB	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 15 DE ABRIL DEL 2016	
	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>PAGINA:</b> 50 de 93	

## 6. ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN (PAB-06)

### 6.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando la Unidad de Archivo Institucional, realiza las labores de resguardo de los expedientes, documentos, formularios y comodatos, relacionados con el otorgamiento del subsidio.

### 6.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades que ejecuta el personal asignado a la Unidad de Gestión Documental y Archivo

### 6.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

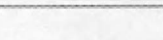
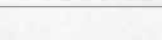
### 6.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Metodología y Planificación, es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Encargado de la Unidad de Archivo Institucional, es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de la Unidad de Archivo Institucional, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.

### 6.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operador de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- SUPERVISOR DE CAMPO: Encargado de la planificación, ejecución de las rutas de verificación, responsable de la persona designada para recolectar información y de la consistencia de la información recopilada en las visitas
- ACC: Unidad de Control de Calidad
- UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo
- GMP: Gerencia de Metodología y Planificación
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 51 de 93	

- **CENADE:** Centro de Atención por Demanda, con 14 oficinas Departamentales  
Consistencia en la información: apego de la información recopilada al/los manuales establecidos
- **Informante calificado:** Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante, para proporcionar información de los familiares que residen en la misma casa, además de ser mayor de edad y ser familiar en primer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- **Documentación requerida:** Es la documentación necesaria Según el Menú de casos.
- **Base de búsqueda de Archivo:** Instrumento de búsqueda en formato Excel, donde se tiene la información de todos los expedientes recibidos y/o documentación existente.
- **Información recuperada:** Documentación o información faltante, entre ellos, el Formulario F1-CH con información completa o justificada, Copia del DUI, Copia del recibo de energía eléctrica u otros (pretende constatar que el beneficiario siga cumpliendo con los requisitos para el beneficio).
- **Valoración de documentos:** es el proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de su ciclo de vida, el término valoración es asociado a la selección, descarte y expurgo de documentos
- **Valor primario:** documentos producidos por la propia institución y que nace por medio de una función, sean estos documentos administrativos, legales, fiscales, financieros, técnicos e informativos etc.
- **Valor secundario:** Son aquellos documentos que sirven de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración porque su valor es permanente; sirve como fuente primaria para la historia y como testimonio de la memoria colectiva, son el Patrimonio Documental de la institución que los creó.
- **Serie documental:** Conjunto de expedientes que tiene que ver un mismo tema, asunto o materia
- **La foliación:** Es el proceso por el cual se origina un nuevo correlativo a la cara frontal de cada hoja del expediente, tiene dos finalidades principales: controlar la calidad de folios de un folder, respetando el principio de orden original y conservar la integridad de la serie documental.
- **Control de calidad:** consiste en un conjunto de acciones planificadas y aplicadas sistemáticamente que contribuyen a cumplir los requisitos para la calidad.
- **Estructura de un estante:**
  - Estante = 2 caras = 12 niveles = 72 cajas = 432 cartapacios = 8,640 expedientes
  - Cara de estante = 6 niveles = 36 cajas = 216 cartapacios = 4,320 expedientes
  - Nivel de estante = 6 cajas = 36 cartapacios = 720 expedientes.
  - Caja = 6 cartapacios = 120 expedientes
  - Cartapacio = 20 expedientes

#### 6.6. REQUISITOS


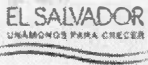
- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- En los casos que corresponda (véase anexo 1, de menú de casos y requisitos), deberá de presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia ampliada al 150%.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 52 de 93	



- El hogar, negocio y/o Centros Escolares, deberán de utilizar el GLP, para preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199 kwh.
- Los negocios según solicitud, deberán dedicarse a la elaboración de pupusas, tortillas, pan francés, comida rápida, comidas típicas y comedores.
- Completar la información del formulario de caracterización socioeconómica aplicable tanto para el Hogar y/o negocio.

## 6.7. ACTIVIDADES O PASOS



No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Unidad de Gestión Documental y Archivo (GDA)	Recibe de la Unidad de Control de Calidad los expedientes procesados con su respectivo listado de entrega
2	Encargado de UGDA	Distribuye la entrega entres los Técnicos para que verifiquen la documentación que se entrega por parte de la Unidad de Control de Calidad
3	Técnico de Archivo (TC)	Coteja los expedientes y su documentación respectiva, uno a uno contra listado físico
4	Técnico de Archivo (TC)	Verifica que el expediente contenga la documentación que le corresponde según su trámite
4.1	Técnico de Archivo (TC)	Si encuentra inconsistencia notifica por escrito a través del formulario de inconformidades al encargado de UGDA sobre lo anterior para que lo notifique a la Unidad de Control de Calidad con el objetivo de subsanarlas
4.2	Técnico de Archivo (TC)	En caso de no encontrar inconsistencias se procede a la firma de recepción en el formato "Control de entrega de expedientes"
5	Técnico de Archivo (TC)	Una vez firmado el formato de "Control de entrega de expedientes", ingresa al sistema GLPv2Web para cerrar la sub-orden de "Archivado de F1CHN – CENADE" de la orden de trabajo "Registro de Beneficiario de GLP" o "Solicitud de subsidio para negocio", según sea el caso
6	Encargado de UGDA	Actualiza la información recibida de la Unidad de Control de Calidad, en la base de control de expedientes de la UGDA, mediante los listados digitales de entregas consolidadas
7	Encargado de UGDA	Realiza una copia del listado digital y la traslada a la base de control de la UGDA, para actualizar el ingreso de expedientes
8	Técnico de Archivo (TC)	Coloca cada uno de los expedientes en folder manila

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 53 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
9	Técnico de Archivo (TC)	Cuando ya se ha recibido el expediente de conformidad y se le ha colocado en folder, se ingresa en aplicativo "Expedientes GLP versión 2.0", opción "menú", "verificación" digita el número de "caso", selecciona el tipo, "Hogar", "Negocio" y da clic en buscar, coteja que el tipo de trámite que aparece en sistema sea el mismo que en el expediente físico, se coteja cada uno de los documentos con el sistema dando clic en cada uno de ellos, y se coloca al final el resultado de la validación 1(completa), 2(incompleta) y 3(rechazo), luego selecciona la opción "guardar" si el expediente está completo con su respectiva documentación, y el sistema dará la orden para que sea ordenado en el aplicativo de ordenación de expedientes.
9.1	Supervisor de Campo (SC)	Si hace falta un documento de rigor el sistema manda una alerta para que sea enviado a campo y se pueda recuperar el documento
	Supervisor de Campo (SC)	Si ya existe un expediente del mismo beneficiario en resguardo el sistema indica que ya fue ordenado y se adjunta al ya existente.
10	Técnico de Archivo (TC)	Ordena los expedientes Ingresando al aplicativo "Expedientes GLP versión 2.0", opción "menú", "Ordenamiento" ingresa el número de "Estante", selecciona el tipo, "Hogar", "Negocio" o "Operativo" y digita el número de "Caso" o de DUI, cuando corresponda y da clic en "Ordenar". Consecutivamente el sistema muestra la posición en donde quedará resguardado el expediente con los siguientes campos: estantes, nivel (anaquel), caja, cartapacio y numero de correlativo
11	Técnico de Archivo (TC)	Coloca los expedientes en "Cajas especiales de archivo", posteriormente se instala en la respectiva estantería para su resguardo final.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 54 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
12	Técnico de Archivo (TC)	<p>Elimina el material metálico, aplica el principio de orden original de manera descendente. Es decir, el documento generado por CENADE con la fecha más antigua se colocará al inicio; mientras que el documento con la fecha más reciente se colocará al final del folder de manila.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NT-1</li> <li>• Hoja de precalificación</li> <li>• Fotocopia del DUI</li> <li>• Fotocopia del Recibo de energía eléctrica (cuando corresponda)</li> <li>• Declaración Jurada (cuando corresponda y la que corresponda)</li> <li>• Declaración de renuncia del subsidio (cuando correspondan y la que corresponda)</li> <li>• Formulario NT-4</li> <li>• Formulario F1-CH</li> <li>• Memorando de campo</li> </ul>
13	Técnico de Archivo (TC)	Utiliza fastener de plástico y se colocará los documentos respetando el principio de orden original
14	Técnico de Archivo (TC)	Folia cada expediente de los beneficiarios o posibles beneficiarios, por tratarse de documentos que tienen valor legal y así cumplir con lo establecido en la "Normativa Nacional de Archivo" aplicable a la gestión de documentos y archivos especializados
15	Técnico de Archivo (TC)	Realiza la foliación tomando en cuenta los siguientes aspectos: la numeración se hace de manera consecutiva; es decir, empezando con el 0001 en la hoja superior de cada documento, la siguiente con el 0002, y así sucesivamente. Además, no se deberá omitir ni repetir números, no foliar utilizando números con el suplemento A, B, C, o bis, no foliar en el reverso o la cara vuelta de las hojas, no colocar la foliación sobre el texto del documento, sellos, logotipos, firmas, fechas o encabezados. Se debe escribir el número en la esquina superior derecha de la cara recta del folio en el mismo sentido del texto del documento, no foliar las pastas ni las hojas separadoras.
15.1	Técnico de Archivo (TC)	En los casos en que exista errores en la foliación, anula a lápiz con una línea oblicua (/). Evitando tachones y enmendaduras
16	Técnico de Archivo (TC)	Coloca en la portada a cada expediente el sello de declaratoria de confidencialidad dando cumplimiento a la LAIP.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> MAB	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 15 DE ABRIL DEL 2016	
	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>PAGINA:</b> 55 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
17	Técnico de Archivo (TC)	Ordena los expedientes por número correlativo, del 1 a n, para colocar la numeración que le corresponde al expediente, este se rotará a la izquierda, de modo que el lomo del folder quede hacia abajo. El número correlativo será colocado con un sellador numérico y se ubicará en la parte superior derecha del mismo.
18	Técnico de Archivo (TC)	Guarda cada expediente en cajas especiales de archivo que se llenaran hasta un 80% de su capacidad (140 expedientes), con la finalidad de poder adicionar documentos a cada expediente.
19	Técnico de Archivo (TC)	Coloca las cajas especiales contiendo los expedientes en estantes de arriba hacia abajo, de izquierda a derecha según lo indica la Norma nacional de Archivos.
20	Técnico de Archivo (TC)	Clasifica los expedientes que corresponden a las recuperaciones de información para que posteriormente se incorporen al expediente que ya se encuentra en resguardo por el archivo.
21	Técnico de Archivo (TC)	Ubica la posición de los expedientes, según; estante, caja, folder de palanca (ampo) y correlativo por medio del número de DUI o el número de caso, en la base de búsqueda "busca01" (formato Excel) o en el sistema "Expedientes GLP versión 2.0",
22	Técnico de Archivo (TC)	Ordena los expedientes de recuperación de información por estante, caja, ampo y correlativo del menor al mayor para facilitar su proceso de incorporación al expediente que ya se encuentra en resguardo.
23	Técnico de Archivo (TC)	Elaborar y/o actualizar el instrumento técnico "Tabla de Plazos de Conservación de Documentos TPCD" para conocer los tipos y series documentales que se producen y administran, analizar la vigencia legal y administrativa de los documentos, la cantidad de metros lineales de información y la clasificación de la información según la LAIP.

#### 6.8. ANEXOS

N/A

#### 6.9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: A ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 56 de 93	

## 7. DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES (PAB-07)

### 7.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando la Unidad de Digitalización, digitaliza los expedientes de los posibles beneficiarios al subsidio del GLP.

### 7.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades realizadas por todo el personal asignado a la Unidad de Digitalización de CENADE.

### 7.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 7.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Metodología y Planificación, responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Encargado de la Unidad de Digitalización, responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de la Unidad de Digitalización, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.

### 7.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GMP: Gerencia de Metodología y Planificación del CENADE.
- ACC: Área de Control de Calidad
- UGDA: Unidad de Gestión Documental Archivo
- UDE: Unidad de Digitalización de Expedientes
- TD: Técnico en Digitalización
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Geo referencia: o Geo referenciación, proceso para determinar la posición, vector o coordenada dentro de un mapa.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.
- Consistencia en la información: apego de la información recopilada al/los manuales establecidos
- Informante calificado: Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante, para proporcionar información de los familiares que residen en la misma casa, además de ser mayor de edad y ser familiar en primer grado de consanguinidad o segundo

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 57 de 93	

de afinidad.

- Bach: Lote de las imágenes de los DUI escaneados perteneciente a los archivadores de palanca.
- Cejilla: Lote de las imágenes de la documentación del expediente escaneados perteneciente a los archivadores de palanca.



## 7.6. REQUISITOS

- El expediente del solicitante/beneficiario del subsidio al GLP tiene que haber sido procesado por la unidad de control de calidad. También tuvo que haber sido ordenado en estantes dentro de la unidad de archivo.


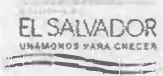
## 7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
<b>Recepción de Expedientes</b>		
1	Encargado de UDE	Solicita expedientes al encargado de Unidad de Gestión Documental y Archivo y procede a verificarlos
2	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a depurar los expedientes
3	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al sistema Expediente GLPv2.0, opción Depuración e ingresa el número del folder de palanca en el espacio AMPO, da clic en la opción Buscar y despliega los expedientes previamente ordenados por la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA).
4	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que el número de caso de la hoja de precalificación, coincida con la digitada en el sistema, formulario NT-4 y formulario F1-CH específicamente en el espacio "Hora de Inicio"
5	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que el nombre según fotocopia presentada coincida con el formulario F1-CH, Hoja de precalificación y el sistema Expediente GLPv2.0
6	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que el número del DUI según fotocopia presentada, coincida con el formulario F1-CH y el sistema Expediente GLPv2.0
7	Técnico en Digitalización (TD)	Si encuentra diferencia en la información digitada, procede a corregir en el sistema Expediente GLPv2.0.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 58 de 93</b>	



No.	Responsable	Actividad o Paso
8	Técnico en Digitalización (TD)	Si encuentra <b>error de escritura en los formularios</b> , se clasifica y se elige una opción en base al catálogo de Inconsistencias del Sistema Expediente GLPv2.0, columna "PROBLEMA" y se le asigna un "Reporte de solución" dando clic al código correspondiente y posteriormente dar clic en la opción ARREGLO"
9	Técnico en Digitalización (TD)	Si la cantidad de expedientes físicos no coincide con los desplegados en el sistema el/la Técnico en Digitalización (TD) debe notificar al encargado de la UDE para que este le notifique al de soporte técnico que ingrese los expedientes faltantes en el sistema "Expedientes GLPv2.0", una vez corregido por el de soporte técnico lo regresa al encargo de la Unidad de Digitalización de Expedientes (UDE), para que sea entregado al TD del proceso de "Depuración" y sea agregado al folder de palanca.
10	Técnico en Digitalización (TD)	Si los expedientes en el sistema "Expedientes GLPv2.0" están duplicados, el/la TD debe notificar al encargado de la UDE para que este reporte al de soporte técnico los expedientes a eliminar en el sistema "Expedientes GLPv2.0", el de soporte técnico notifica al encargado de la Unidad de Digitalización que la corrección se realizó con éxito.
11	Técnico en Digitalización (TD)	Si encuentra dos o más inconsistencias en el mismo expediente y no existe un reporte de solución en el catálogo de inconsistencias del sistema Expedientes GLPv2.0, debe notificar al encargado de la UDE para que este analice la metodología a seguir para su respectiva corrección, cuando el encargado de la UDE resuelve la inconsistencia regresa el expediente al TD de "Depuración" para su resguardo en el folder de palanca.
12	Técnico en Digitalización (TD)	Si el orden de los expedientes físicos no coincide con el del sistema, debe ordenarse en base al del sistema "Expedientes GLPv2.0".
13	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que todos los cambios que realizo se guarden con éxito, en la opción "Ver Depurados" del sistema Expedientes GLPv.2.0

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 59 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
14	Técnico en Digitalización (TD)	Al haber concluido el proceso de DEPURACION de los expedientes completos del folder de palanca asignado, elige la opción de TERMINAR AMPO, para continuar el siguiente procedimiento o continuar de nuevo con el procedimiento de DEPURACIÓN de los siguientes fólderes de palanca.
<b>Impresión de viñetas</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al sistema Expediente GLPv2.0, Elige "Menú", opción "Reporte", da clic en "Viñeta", en el cuadro de selección elige "Caso", en la siguiente ventana de selección ingresar en el cuadro "AMPO" el número de folder de palanca que va a procesar, dar clic en la opción "Buscar", y desplegara las imágenes a imprimir.
2	Técnico en Digitalización (TD)	Enciende la máquina de impresión de viñetas, con el botón de Power, ubicado en la parte posterior, cuando se emita la luz verde indicara que esta lista, el/la TD solicita al de Soporte Técnico que alimente con el respectivo rollo de Stikers de viñeta y RIBOON la impresora.
3	Técnico en Digitalización (TD)	En las imágenes desplegadas del paso 1, dar clic en la opción Imprimir.
4	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección de la ventana del sistema generar por el paso 1 utilizar el mouse arriba abajo y verificar que las imágenes contengan su respectivo código de barra.
5	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de selección de la ventana del sistema generar por el paso 1, dar clic a la opción "Imprimir" (Esperar 5 minutos a que sean impresas)
6	Técnico en Digitalización (TD)	Al terminar la cantidad de impresiones de viñetas, identifica con un trozo de papel el estante y correlativo según la cantidad de rollos impresos.
7	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a retirar el rollo de Stickers de viñeta de la impresora.
<b>Preparación e inclusión de expedientes</b>		
1	Encargado de la Unidad de Digitalización	Luego de que los expedientes hayan sido depurados, el TD ingresa al sistema Expediente GLPv2.0, Menú, opción "Inclusión" elige "Códigos de barra" e imprime las hojas color blanco y hojas color verde (según existencias) con los códigos de barra de cada uno de los expedientes que conforman el archivador de palanca.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 60 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Encargado de la Unidad de Digitalización	Ingresar al sistema Expediente GLPv2.0, Menú, opción "Inclusión" elige "Reportes de solución" e imprime, si existe la asignación respectiva.
3	Técnico en Digitalización (TD)	<p>Extrae todos los expedientes del folder de palanca y se les quita todas las grapas que contenga el expediente y se retira toda la documentación duplicada incluyendo el NT-1, salvo los casos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si una de las dos hojas de precalificación difiere en el número de caso y mantiene el mismo nombre del Titular, El/la TD, deja ambas.</li> <li>• Si las dos hojas de precalificación difieren en el nombre, pero una de ellas pertenece a un miembro del hogar, El/la TD, deja ambas.</li> <li>• Si las dos hojas de precalificación difieren en el nombre y uno de los casos no corresponde a un miembro del grupo familiar, El/la TD retira la que no pertenece a ese expediente y se la entrega al Encargado para la gestión correspondiente.</li> <li>• Si hay dos fotocopias de DUI, debe verificar que una pertenezca al titular y la otra del informante y dejara ambas.</li> </ul>
4	Técnico en Digitalización (TD)	Anexa el par de códigos de barra correspondiente (las impresiones de los códigos de barra en hoja blanca, hoja verde y el reporte de solución si existiese)
5	Técnico en Digitalización (TD)	<p>Ordena los documentos del expediente, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja blanca con código de barra</li> <li>• Fotocopia de DUI.</li> <li>• Hoja verde con código de barra</li> <li>• Comprobante de visita NT-4.</li> <li>• Hoja de precalificación.</li> <li>• Fotocopia de recibo de energía eléctrica.</li> <li>• Fotocopia de contrato de arrendamiento (Si lo trae)</li> <li>• Declaración jurada.</li> <li>• NT-2.</li> <li>• Sintética.</li> <li>• Memorándum de Coordinador.</li> <li>• Memorándum de campo.</li> <li>• F1-CH.</li> <li>• Reporte de Solución.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 61 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca los stickers de viñeta elaboradas, a cada uno de los folder según correlativo en la parte inferior central
7	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca bandas de hules, al bloque resultante de los expedientes contenidos en el folder de palanca
8	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca el folder de palanca asignado en el lugar establecido y procede a continuar el siguiente procedimiento o prosigue de nuevo con el procedimiento de PREPARACIÓN E INCLUSIÓN de los siguientes fólderes de palanca.
<b>Desarmado de expedientes</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Revisa que no haya más grapas, ya que podría dañarse el Escáner.
2	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca el F1-CH, página dos con la cuatro; página cinco contra la siete y la portada hacia "Arriba", con sus respectivos documentos y formularios sobre la misma, además debe de tener el cuidado de colocar el formulario NT-4 al centro en relación a los demás documentos; ya que si no se tiene el cuidado no saldría escaneado.
3	Técnico en Digitalización (TD)	Toma el bloque de F1-CH y expedientes y de forma vertical los presiona contra una superficie plana las veces que sea necesario hasta que todos los bordes de los documentos estén alineados y sin doblez para que no ocurra una obstrucción en la fase de Escaneo
4	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca una banda de hule al bloque completo de expedientes contenidos en los fólderes de palanca y los coloca en el lugar asignado para que continúe su proceso o prosigue de nuevo con el procedimiento de DESARMADO DE EXPEDIENTES de los siguientes fólderes de palanca
<b>Escaneo de DUI</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al programa OMNIPAGE
2	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca en la bandeja de alimentación del escáner, las impresiones de los códigos de barra en las páginas de color blanco con su fotocopia de DUI correspondiente.
3	Técnico en Digitalización (TD)	En el programa OMNIPAGE, elige el flujo ubicado en la esquina superior izquierda, la opción "DUI`s GRIS", iniciar procesamiento.
4	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elegir la opción "DUI`s GRIS".
5	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elegir Explorar (espera a que sean escaneados los DUIs, el proceso tarda alrededor de 1 minuto)
6	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elegir "Dejar de cargar página"


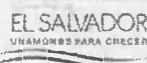
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	<b>CÓDIGO:</b> MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	<b>VERSIÓN:</b> 01	PAGINA: 6 2de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
7	Técnico en Digitalización (TD)	En el siguiente cuadro de dialogo, creara la carpeta en la cual almacenará los DULs digitalizados y le asignara el número del folder de palanca que está procesando.
8	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo da clic en la opción "Abrir" y coloca, el número de folder de palanca que se encuentra procesando y da clic en Aceptar (espera que cargue el 100%)
9	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que todas las imágenes estén escaneadas con éxito.
10	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona una imagen cualquiera, presiona CTRL+ A, tecla suprimir y le da Enter.
<b>Escaneo del expediente GLP</b>		
1	Técnico en Digitalización	Ingresa al programa OMNIPAGE
2	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca en la bandeja de alimentación del escáner, las impresiones de los códigos de barra en las páginas de color verde con los demás documentos y el formulario F1-CH
3	Técnico en Digitalización (TD)	Elige el flujo ubicado en la esquina superior izquierda, la opción "Expedientes GLP", e inicia el procesamiento.
4	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elije la opción "Expedientes GLP".
5	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elije "Explorar" (espera a que sea escaneado los documentos, el proceso tarda alrededor de 5 minutos)
6	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elegir "Dejar de cargar páginas"
7	Técnico en Digitalización (TD)	En el siguiente cuadro de dialogo, crea la carpeta en la cual almacenará los documentos digitalizados y le asignará el número del folder de palanca que está procesando.
8	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo elije la opción "Abrir" y coloca, el número de folder de palanca que se encuentra procesando, da clic en Aceptar (espera que cargue el 100%)
9	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que todas las imágenes estén escaneadas con éxito.
10	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona una imagen cualquiera, presiona CTRL+ A, tecla suprimir y le da Enter.
<b>Ordenado de Expedientes de Escaneo</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Arma los códigos de barra impresos en hojas blancas, con sus respectivas copias de DULs
2	Técnico en Digitalización (TD)	Arma códigos de barra impresos en hojas verdes, con los demás documentos y formularios (el F1-CH se rearma sin colocarle grapas)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 63 de 93</b>	



No.	Responsable	Actividad o Paso
3	Técnico en Digitalización (TD)	Arma fólderes que resguardaban los expedientes.
4	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca la banda de hule al total de los bloques, ubica los expedientes en los fólderes de palanca y posteriormente los coloca en el lugar asignado para que continúe su proceso.
<b>Corrección de Imágenes Escaneadas</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al programa OMNIPAGE, elegir la opción "Importar Expedientes GLP", e "Iniciar Proceso"
2	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de Dialogo, busca la carpeta que contiene las imágenes del folder de palanca a corregir y le da "Enter"
3	Técnico en Digitalización (TD)	Se despliega las imágenes contenidas y selecciona una de ellas y presiona las teclas CTRL + E y le da aceptar (espera a que cargue el 100%)
4	Técnico en Digitalización (TD)	Ubica y selecciona la imagen que va cambiar y selecciona todas las imágenes contenidas del folder de palanca
5	Técnico en Digitalización (TD)	Presiona la tecla "Supr" y "ENTER"
6	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresar al programa OMNIPAGE, elegir la opción "Importar Expedientes GLP", e "Iniciar Proceso"
7	Técnico en Digitalización (TD)	Importa desde la carpeta, la cual se ha destinado para almacenar las imágenes a reemplazar y en su defecto nombrara a la carpeta "CONTROL DE CALIDAD", selecciona las imágenes a reemplazar y da "ENTER".
8	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresar al programa OMNIPAGE, elegir la opción "Importar Expedientes GLP", e "Iniciar Proceso"
9	Técnico en Digitalización (TD)	Importa la última sección de la carpeta de imágenes
10	Técnico en Digitalización (TD)	Elige en el menú inicio el acceso directo "producción de expedientes"
11	Técnico en Digitalización (TD)	Abrir la carpeta del folder de palanca que se está procesando.
12	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona una imagen y presiona la combinación de teclas CTRL+E, Supr y ENTER.
13	Técnico en Digitalización (TD)	Elige el flujo "Guardar producción".
14	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo seleccionar "Si, procesar todas las paginas", dar clic a la opción "Iniciar flujo de trabajo"
15	Técnico en Digitalización (TD)	En la siguiente ventana de selección ingresar el número de folder de palanca que se está procesando, dar clic en la opción aceptar, ingresa de nuevo el número de folder de palanca.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 64 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
16	Técnico en Digitalización (TD)	Dar clic en la opción "aceptar" (espera que cargue el 100%).
<b>Importación de imágenes de DUI's</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al Menú inicio, hacer clic en la opción "buscar programas y archivos" y digitar la siguiente dirección "\\ 10.0.0.36" y dar clic sobre la carpeta "DUI's" Gris
2	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección elegir las carpetas con los números de folder de palanca que se van a importar y copiar la selección de carpetas.
3	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al menú inicio, hacer clic en la opción "Equipo".
4	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección elegir "Disco local (C:)", dar doble clic.
5	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección dar clic en la carpeta "3 DUIs Gris"
6	Técnico en Digitalización (TD)	Dar clic en la carpeta "con cejilla" y utilizar la combinación de teclas CTRL-V
7	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al programa KODAK Capture Pro.
8	Técnico en Digitalización (TD)	Da clic en la opción "PLAY", y luego espera a que carguen todas las carpetas de DUIs.
9	Técnico en Digitalización (TD)	Da click en la opción " STOP", y luego selecciona el tercer icono de izquierda a derecha ubicado en la tercera barra de tarea "cerrar lote"
10	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo seleccionar un Batch de los desplegados y dar doble clic. (El/la TD toma nota en un registro físico de cada número de Batch que el programa asigne)
11	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que las carpetas estén separadas por cada correlativo, con las flechas cursoras arriba-abajo
11.1	Técnico en Digitalización (TD)	Si encuentra códigos de barra, hojas en blanco con manchas debe eliminarlos.
12	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona el icono de la "bandera de salida", el cual desplegara un cuadro de dialogo, en el cual siempre debe elegir la opción "cancelar"
13	Técnico en Digitalización (TD)	Elige menú inicio, opción "Equipo" abrir, seleccionar "Disco local (C:)" y dar doble clic.
14	Técnico en Digitalización (TD)	Elige la carpeta "CENADE" y dar doble clic.
15	Técnico en Digitalización (TD)	Elige la carpeta "TXT" y dar doble clic.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 6 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
16	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona las carpetas que concuerdan con su registro físico de los números de Batch que el sistema creó previamente.
17	Técnico en Digitalización (TD)	Copia la selección de carpetas, seleccionar la flecha "ATRÁS" ubicada en la esquina superior izquierda de la ventana que está trabajando.
18	Técnico en Digitalización (TD)	Elige la carpeta "Input" dar doble clic y usar la combinación de teclas CTRL+V.
19	Técnico en Digitalización (TD)	Elige en el escritorio el acceso directo "BatchImport.exe", dar doble clic.
20	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana desplegada elegir "Iniciar monitoreo", y esperar para que los DULs se importen exitosamente.
<b>Importación de imágenes de expedientes</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al Menú inicio, hacer clic en la opción "buscar programas y archivos" y digitar la siguiente dirección "\\ 10.0.0.36" y dar clic sobre la carpeta "Producción de expedientes".
2	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección elegir las carpetas con los números de folder de palanca que se van a importar y copiar la selección de carpetas.
3	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al menú inicio, hacer clic en la opción "Equipo".
4	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana de selección, elegir "Disco local (C:)", dar doble clic.
5	Técnico en Digitalización (TD)	Da clic en la carpeta "1 con cejilla" y utilizar la combinación de teclas CTRL-V.
6	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al programa KODAK Capture Pro.
7	Técnico en Digitalización (TD)	Dar clic en la opción "PLAY", y luego espera a que carguen todas las carpetas de expedientes.
8	Técnico en Digitalización (TD)	Dar clic en la opción " STOP" y seleccionar el tercer icono de izquierda a derecha ubicado en la tercera barra de tarea "cerrar lote"
9	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro de dialogo seleccionar una cejilla de las desplegadas y dar doble clic. (El/la TD debe tomar nota en un registro físico de cada número de cejilla que el programa asigno)
10	Técnico en Digitalización (TD)	Verifica que las carpetas estén separadas por cada correlativo, con las flechas cursoras arriba-abajo.
11	Técnico en Digitalización (TD)	Desplazarse con las flechas cursoras sobre las carpetas desplegadas a la izquierda de la pantalla, flecha cursora izquierda-derecha desplegara las imágenes contenidas dentro de la carpeta.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 66 de 93</b>	



No.	Responsable	Actividad o Paso
11.1	Técnico en Digitalización (TD)	Sí encuentra códigos de barra, hojas en blanco con manchas, parte de atrás de los recibos de energía eléctrica debe eliminarlos.
12	Técnico en Digitalización (TD)	Seleccionar el icono de la “bandera de salida”, desplegar un cuadro de dialogo, en el cual siempre debe elegir la opción “cancelar”.
13	Técnico en Digitalización (TD)	Elige menú inicio, opción “Equipo” abrir, seleccionar “Disco local (C:)” y dar doble clic.
14	Técnico en Digitalización (TD)	Elegir la carpeta “CENADE” y dar doble clic.
15	Técnico en Digitalización (TD)	Elige la carpeta “TXT” y dar doble clic.
16	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona las carpetas que concuerdan con su registro físico de los números de cejilla que el sistema creo previamente (no se debe ingresar a estas carpetas y borrar algún carácter o registro, ya que esto implicaría la pérdida total de la información)
17	Técnico en Digitalización (TD)	Copia la selección de carpetas usando la combinación de teclas CTRL-C, seleccionar la flecha “ATRÁS” ubicada en la esquina superior izquierda de la ventana que está trabajando.
18	Técnico en Digitalización (TD)	Elige la carpeta “Input” dar doble clic y usar la combinación de teclas CTRL-V.
19	Técnico en Digitalización (TD)	Elige en el escritorio el acceso directo “BatchImport.exe”, dar doble clic.
21	Técnico en Digitalización (TD)	En la ventana desplegada elegir “Iniciar monitoreo”, y esperar 6 horas para que los expedientes se importen exitosamente.
<b>Armado de Expedientes</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Engrapa el F1-CH de forma que se puedan desplegar sin inconvenientes todas las hojas de este

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 67 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Técnico en Digitalización (TD)	<p>Ordena los documentos del expediente, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja verde de código de barra.</li> <li>• Hoja blanca de código de barra.</li> <li>• Comprobante de visita NT-4. (Este debe colocarse en la esquina superior izquierda de la hoja de precalificación).</li> <li>• Hoja de precalificación.</li> <li>• Fotocopia de DUI.</li> <li>• Fotocopia de recibo de energía eléctrica.</li> <li>• Fotocopia de contrato de arrendamiento (Si lo trae)</li> <li>• Declaración jurada.</li> <li>• NT-2.</li> <li>• Sintética.</li> <li>• Memorándum de Coordinador.</li> <li>• Memorándum de campo.</li> <li>• Formulario F1-CH.</li> <li>• Reporte de Solución. (Este debe engraparse en la última página del F1-CH.)</li> </ul>
3	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca una grapa al conjunto de documentos, incluyendo la primera hoja del F1-CH en la parte superior izquierda
4	Técnico en Digitalización (TD)	Coloca el expediente en su folder correspondiente siguiendo el número de correlativo.
5	Técnico en Digitalización (TD)	Perfora los expedientes y los coloca en el folder de palanca del correlativo 1 al correspondiente
<b>Control de Calidad</b>		
1	Técnico en Digitalización (TD)	Ingresa al escritorio, hacer doble clic en el acceso directo "ePower 3.6" e ingresa su usuario y contraseña previamente asignado por el soporte técnico.
2	Técnico en Digitalización (TD)	En el menú de aplicaciones elige la opción "CENADE".
3	Técnico en Digitalización (TD)	Da doble clic en la opción "consulta por DUI".
4	Técnico en Digitalización (TD)	En el cuadro DUI, después del signo "%" digita el número de DUI y da click en ejecutar.
5	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a verificar que el nombre y el número de la copia del DUI coincida con detallada en la barra de información, ubicada en la parte media superior derecha y debe desplazarse hacia arriba y hacia abajo con el mouse
6	Técnico en Digitalización (TD)	Si los datos de la barra de información no concuerdan con la fotocopia del DUI, debe corregirla, realizando las siguientes actividades:

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 68 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
6.1	Técnico en Digitalización (TD)	Hace clic en la opción “documento” de la barra de consulta
6.2	Técnico en Digitalización (TD)	Hace clic en editar y posicionarse en la casilla a corregir, ya sea nombre o número de DUI.
6.3	Técnico en Digitalización (TD)	Selecciona la opción “Documentos” y dar clic en guardar
7	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a verificar que el número de caso y tipo de subsidio de la hoja de precalificación coincidan con la detallada en la barra de información, ubicada en la parte media superior derecha y debe desplazarse hacia arriba y hacia abajo con el mouse.
8	Técnico en Digitalización (TD)	Si los datos de la barra de información no concuerdan con la hoja de precalificación, debe corregirla, realizando las siguientes actividades:
8.1	Técnico en Digitalización (TD)	Hacer clic en la opción “documento” de la barra de consulta
8.2	Técnico en Digitalización (TD)	Da clic en “Editar” y posicionarse en la casilla a corregir, ya sea número de caso o tipo de subsidio.
8.3	Técnico en Digitalización (TD)	Seleccionar la opción “Documentos” y dar clic en guardar
9	Técnico en Digitalización (TD)	Solicitar al encargado de área la corrección y reimpresión de los códigos de barra.
10	Encargado de la unidad de digitalización (TD)	Entrega al TD de la fase de escaneo las reimpresiones para su respectivo proceso de corrección.
11	Encargado de la unidad de digitalización (TD)	Entrega las reimpresiones ya escaneadas al TD de Control de calidad imágenes y este procede a agregarlas al expediente físico.
12	Técnico en Digitalización (TD)	Si se encuentra en diferente orden, realiza las siguientes actividades:
12.1	Técnico en Digitalización (TD)	En la barra de consulta, dar clic en “Documento” opción “Editar”.
12.2	Técnico en Digitalización (TD)	Dar clic derecho a la imagen que se va a mover y elegir “Cortar”.
12.3	Técnico en Digitalización (TD)	Ubicar la nueva posición y dar clic derecho y elegir “Pegar”
12.4	Técnico en Digitalización (TD)	En la barra de consulta dar clic en “Documento” opción “Guardar”.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 69 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
13	Técnico en Digitalización (TD)	<p>Verifica que el orden de las imágenes sea el mismo que el del expediente físico, siendo este el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de DUI.</li> <li>• Comprobante de visita NT-4.</li> <li>• Hoja de precalificación.</li> <li>• Fotocopia de recibo de energía eléctrica.</li> <li>• Fotocopia de contrato de arrendamiento (Si lo trae)</li> <li>• Declaración jurada.</li> <li>• NT-2.</li> <li>• Sintética.</li> <li>• Memorándum de Coordinador.</li> <li>• Memorándum de campo.</li> <li>• F1-CH. (Este debe contener seis imágenes)</li> <li>• Reporte de Solución. (Si lo trae)</li> </ul>
14	Técnico en Digitalización (TD)	Si encuentra imágenes traslapadas, doblez que cubra información, procede a hacer lo siguiente:
15	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a retirarlas del expediente físico y asignarle el número de folder de palanca y correlativo que está trabajando en la esquina superior derecha del documento a escanear
16	Técnico en Digitalización (TD)	Reporta en la tabla de Excel previamente asignada a su usuario, el número de folder de palanca, correlativo, número de caso, número de DUI, nombre del titular y observaciones, para que el/la TD de la fase de importación haga la respectiva corrección.
17	Técnico en Digitalización (TD)	Al terminar la verificación de imágenes con expediente físico, da click en la barra de consulta, opción "cerrar".
18	Técnico en Digitalización (TD)	Procede a entregar los documentos para la fase de escaneo y una vez devueltos debe anexarlos al expediente físico y coloca los folder de palanca en el lugar asignado.

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 70 de 93	

## 8. PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN DEL SOLICITANTE POR FACTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA (PAB-08)

### 8.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un hogar solicita incorporarse como beneficiario al subsidio al GLP, a través de una factura de energía eléctrica.

### 8.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades que realizan todo el personal asignado a una oficina departamental de CENADE

### 8.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 8.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, o la persona designada, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección Técnica de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

### 8.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operaciones
- TOS: Técnico Operativo de Servicios
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio del GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 71 de 93</b>	



## 8.6. REQUISITOS

- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- Presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia legible al 100%.
- El hogar, deberán de utilizar el GLP, para preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199.99 kwh.

## 8.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
<b>Atención al Público</b>		
1	N/A	El/la Jefe (a) del hogar, que desee incorporarse en al mecanismo de pago del gas subsidiado del GLP, debe de presentarse a cualquiera de las 14 oficinas Departamentales del CENADE, con DUI vigente, legible y con el original y copia de la factura de energía eléctrica
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Atiende y registra la solicitud, en opciones de consulta seleccionara "Registro de beneficiario GLP por recibo de energía" y se inicia la ORDEN DE TRABAJO en el sistema GLPV2web.
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Luego accede al "Sistema de Mantenimiento del Subsidio al GLP", y procede a la "Captura de un Nuevo Enlace", registra la información correspondiente e ingresa en la opción "Verificar", el cual mostrará la opción de "SI ESTOY SEGURO" o "CANCELAR LA OPERACIÓN"
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si el sistema no detecta inconsistencias elige la opción "SI ESTOY SEGURO", se le pide al Jefe (a) del hogar firmar la documentación que se requiera.
4.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si el sistema detecta inconsistencia de datos, el TOS o la persona designada elige la opción "CANCELAR LA OPERACIÓN", corrige el error de digitación o de falta de información en ciertos campos y elige de nuevo la opción "Verificar" y posteriormente la opción "SI ESTOY SEGURO".
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Luego vuelve a ingresa al sistema GLPV2Web en la opción ORDENES DE TRABAJO-ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO", busca la "ORDEN" generada por la incorporación al subsidio a través de la factura de energía eléctrica, obligatoriamente en el "Historial de Acciones de la



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 72 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
		Orden" registra la observación pertinente, y se procede a finalizar la sub-orden de "Recepción de documentación o Registro vía telefónica – CENADE o Call Center"
5.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Se recepcionará únicamente documentación en atención presencial en las oficinas de CENADE. Vía Call Center no se recepcionará ningún documento solo se realiza el registro de la llamada y se ejecuta el enlace DUI-recibo de energía eléctrica

#### 8.8. ANEXOS

N/A

#### 8.9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 73 de 93</b>	

## 9. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE TARJETA SOLIDARIA (PAB-9)

### 9.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un beneficiario solicita la entrega de la tarjeta Solidaria asignada.

### 9.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades realizadas por el personal asignado a una oficina departamental de CENADE.

### 9.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 9.4. RESPONSABLE

- La gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinador Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, o la persona designada, el Supervisor y la persona designada para recolectar información, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección Técnica de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

### 9.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operativo de Servicios.
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio del GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 74 de 93	



- **Tarjeta Solidaria:** Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

#### 9.6. REQUISITOS



- Representante calificado: Persona designada por el Jefe(a) del hogar y/o negocio solicitante, para proporcionar información requerida por el Técnico Operativo de Servicio, sobre las condiciones del hogar y de los familiares que residen en la misma casa y/o negocio, ser mayor de edad y ser familiar con grado de parentesco permitido, es decir hasta en tercer grado de consanguinidad o tercero de afinidad, también podrá retirar la tarjeta solidaria.
- Grado de Parentesco permitido: hasta tercer grado de consanguinidad o tercer grado de afinidad.
  - Primer grado de consanguinidad: Padres e Hijos.
  - Segundo grado de consanguinidad: Abuelos, Hermanos y Nietos.
  - Tercer grado de consanguinidad: Tíos y Sobrinos
  - Primer grado de afinidad: Padres del Conyugue e Hijos del Conyugue
  - Segundo grado de afinidad: Abuelos del Conyugue o Hermanos del Conyugue
  - Tercer grado de afinidad: Tíos del Conyugue y sobrinos del Conyugue
- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- Presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia al 100%.
- El hogar, deberán de utilizar el GLP, preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199. kwh.

#### 9.7. ACTIVIDADES O PASOS


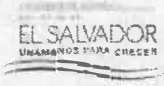
No.	Responsable	Actividad o Paso
<b>Entrega de tarjeta solidaria en oficina departamental</b>		
1	N/A	El/la solicitante o un representante calificado, se presenta a una de las 14 departamentales del CENADE a retirar la tarjeta solidaria asignada, por cualquiera de las condiciones necesarias, entre ellas, "Impresión por primera vez", "Regeneración o reposición por robo, hurto, extravío o deterioro".
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita el DUI al solicitante, registra en el sistema GLPv2web, la consulta y verifica la existencia de la tarjeta en cuestión generada, la asignación del subsidio y además de revisar en cual departamento reside, o en todo caso la dirección según trámite.
2.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si la tarjeta Solidaria no ha sido generada por que aún no se ha concluido el proceso de su trámite, le explica al solicitante que aún no se tienen los resultados de la verificación, ya que se encuentra en el proceso respectivo y finaliza la entrevista.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 75 de 93	



No.	Responsable	Actividad o Paso
2.2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si la tarjeta Solidaria no ha sido generada la Tarjeta solidaria, pero es beneficiario del subsidio al GLP, el TOS o la persona designada le explica al solicitante que aún no se ha elaborado la Tarjeta pero puede retirar el subsidio con la presentación del DUI en los puntos de venta autorizados; ya que tiene subsidio asignado en el mes y finaliza la entrevista.
2.3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si la tarjeta Solidaria ha sido generada, tiene subsidio asignado, pero no se encuentra en el CENADE en donde está consultando, el TOS o la persona designada le explica al solicitante, que debe de retirar la Tarjeta Solidaria, en el CENADE según dirección del domicilio, además de confirmar por cualquier medio la existencia de la Tarjeta Solidaria en el CENADE respectivo
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita fotocopia de DUI ampliada al 150% y fotocopia del recibo de energía eléctrica (si posee)
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Ingresa al sistema GLPv2web y selecciona del menú la opción "Orden de trabajo" y verifica que exista la orden "Entrega tarjeta solidaria" y entrega la Tarjeta Solidaria a través del formulario "HOJA DE ENTREGA DE LA TARJETA SOLIDARIA" o "ACTA DE ENTREGA DE LA TARJETA SOLIDARIA", además de solicitar la firma respectiva
4.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	En los casos en que no exista orden mencionada en el paso 5, ya que la Tarjeta solidaria a entregar sea reposición por robo, hurto, extravío o deterioró se cerrará la orden de trabajo correspondiente y no se generará ninguna nueva, pues ya contienen en sus sub-ordenes las acciones de entrega y activación tarjeta, y estas se concluirán antes de la finalización de la orden de trabajo respectiva.
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Revisa en el campo de detalle de la orden de trabajo la ubicación de la tarjeta, luego busca físicamente la Tarjeta Solidaria y prepara la documentación de entrega
6	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede a la Activación de la Tarjeta Solidaria, El TOS o la persona designada, ingresa a la opción del sistema GLPv2web "Activación de Tarjeta Solidaria", registra los datos solicitados y activa la opción "Aceptar". El sistema proporciona un número de PIN.
7	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Proporciona el PIN presentado según sistema al beneficiario, le informa sobre el uso adecuado de la Tarjeta Solidaria

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 76 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
8	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede a cerrar la orden de trabajo "Entrega tarjeta solidaria". Pero previamente cierra las sub-órdenes de "Cambiar estado tarjeta a entregar a beneficiario" y la de "Entrega y activación de Tarjeta Solidaria"
8.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	En caso que se le entregue la tarjeta Solidaria a un familiar o representante del hogar debe de presentar una copia de su DUI y no se le activará la tarjeta, por lo que la sub-orden de "Activación de Tarjeta Solidaria" quedará pendiente de finalizar.
<b>Entrega de tarjeta solidaria en campo</b>		
1	Supervisor de Campo (SC)	Recibe del DE o de la persona designada, las Tarjetas Solidarias por municipios o la base digital de las Tarjeta Solidaria y procede a elaborar la planificación de la entrega, a través de "conglomerados" o "rutas lógicas".
2	Supervisor de Campo (SC)	Solicita al Coordinador Departamental el "Reporte Entrega de tarjeta solidaria"
3	Coordinador Departamental	Ingresa en el sistema GLPv2Web, elige el menú "Consulta y Reportes", el cual le desplegará el sub-menu "Reportes Ordenes de Trabajo". Luego da clic en el botón "Reportes Órdenes" y elige la opción "Estado subórdenes", selecciona el departamento correspondiente y la orden de trabajo respectiva y da clic en el botón "Cargar", luego le aparecerá un cuadro resumen y debajo de este seleccionará el botón "cargar detalle". Cuando cargue la información dará clic en el botón "Exportar" y guardar el archivo en la computadora.
4	Coordinador Departamental	Abrirá el archivo y filtrará la columna "Suborden" con la categoría "Cambiar estado de tarjeta a entregada a beneficiario". Luego selecciona la información generada por el filtro realizado y la remite al Digitador de Expedientes
5	Supervisor de Campo (SC)	Con el archivo enviado por el Coordinador Departamental agrupa por municipio, sector y segmento las tarjetas que le entregue el Digitador de Expedientes. Clasifica las tarjetas por conglomerados, es decir agrupa por cantones, segmentos, colonias, barrios o rutas de visitas
6	Supervisor de Campo (SC)	Una vez se tiene la información de las tarjetas a entregar y se han agrupadas en conglomerados por su ubicación, el Supervisor de Campo establece la ruta, dando prioridad a visitar las zonas donde exista mayor concentraciones de hogares o negocios, tomando en cuenta el tiempo transcurrido después de haber realizado la solicitud del trámite.
7	Supervisor de Campo (SC)	El recorrido de la ruta iniciará desde el conglomerados más lejano hasta al más cercano a CENADE

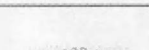

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 77 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
8	Supervisor de Campo (SC)	Al mismo tiempo prepara una ruta alterna en caso de delincuencia.
9	Supervisor de Campo (SC)	Cuando haya realizado la ruta diaria se la comunicará al Coordinador Departamental para su aprobación y asignación de personal y vehículos para poder realizar
10	Coordinador Departamental	Revisa la ruta propuesta por el Supervisor de Campo, asigna al personal que realizará las entregas y los vehículos, según la disponibilidad de recursos. Y aprueba la ruta
10.1	Coordinador Departamental	En caso que la ruta no sea aprobada, el Supervisor de Campo la modificará tomando en cuenta las observaciones hechas por el Coordinador Departamental.
11	Coordinador Departamental	Le comunica al Supervisor de campo que la ruta principal y alterna fue aprobada para su ejecución
12	Supervisor de Campo (SC)	Asigna la ruta y distribuye la carga de trabajo a las personas designadas para la entrega, es decir le hace entrega de las tarjetas a entregar.
13	Supervisor de Campo (SC) o persona designada para recolectar información	Revisará la carga de trabajo asignada, así como también la documentación (Listado de control de entrega de Tarjeta Solidaria en campo, etc.) que necesitara para realizar las verificaciones de los hogares o negocios.
14	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Revisa según listado de control de entrega de Tarjeta Solidaria en campo y numero de correlativo las Tarjetas asignadas.
15	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	De encontrar diferencias entre las Tarjetas Solidaria asignadas según listado con las recibidas, notifica a la persona encargada tal situación, para la modificación de la asignación u observación respectiva
16	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Recibe las Tarjetas Solidaria de la persona encargada, a través de la firma de "listado de control de entrega de tarjeta solidaria en campo"
17	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Prepara la documentación a ocupar en la entrega de las Tarjetas Solidaria en relación a la cantidad a entregar
18	Supervisor de Campo (SC)	Distribuye según ruta al personal designado en campo, les orienta y les ubica sobre la zona a trabajar
19	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Procede a visitar el hogar y/o negocio acreditados con Tarjetas Solidaria y solicita los requisitos correspondientes para la entrega
20	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Cuando se encuentre en el hogar/negocio acreditado solicitará al Titular de la Tarjeta Solidaria su DUI



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 78 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
20.1	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Si se encuentra al Titular de la Tarjetas Solidaria y presenta los requisitos, por lo que procede a la entrega, a través de la hoja "DETALLE DE ENTREGA Y RECEPCION DE TARJETA SOLIDARIA PARA BENEFICIARIO AL SUBSIDIO" solicita la firma o huella respectiva, proporciona el número de teléfono asignado del call center para efecto de la activación de la Tarjeta
20.2	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	En los casos que no se encuentre el Titular de la Tarjeta Solidaria, el supervisor o persona designada podrá entregar a un familiar, hasta un tercer grado de afinidad o tercer grado de consanguinidad y le solicitará su DUI para hacer la entrega de la tarjeta
20.2.1	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Entrega la Tarjeta Solidaria a un familiar a través de la hoja "DETALLE DE ENTREGA Y RECEPCION DE TARJETA SOLIDARIA PARA BENEFICIARIO AL SUBSIDIO" solicita la firma o huella respectiva, proporciona el número de teléfono del call center para efecto de la activación de la Tarjeta Solidaria
21	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	Cuando no se proporcione el DUI del Titular o de algún familiar, el/la supervisor(a) o persona designada no entrega la Tarjeta Solidaria y proporcionara la notificación de visita "Aviso para el retiro de la Tarjeta Solidaria en oficina CENADE", con el fin de informar que la Tarjeta Solidaria se encuentra en el CENADE según la dirección, para efecto de sus retiro





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 79 de 93</b>	



No.	Responsable	Actividad o Paso
22	Supervisor de Campo (SC) o persona designada	<p>Cuando no entrega la tarjeta, ya que el resultado de la visita fue ausente, dirección errónea, fallecido(a), migración, rechazo o zona peligrosa realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No entrega la Tarjeta Solidaria, ya que el titular se encuentra en la condición de "Ausente", o "Dirección errónea" y no hay un familiar calificado o persona que nos ofrezca la información respectiva que reciba la Tarjeta Solidaria deberá elabora y entrega al Coordinador Departamental o persona encargada, un memorando justificando la no entrega de las TS asignadas, anotando el nombre del titular con el número de correlativo correspondiente</li> <li>• No entrega la Tarjeta Solidaria, ya que el titular se encuentra en la condición de "Fallecido(a)", "Migración" o "Rechazo", Elabora y entrega al supervisor o persona encargada, un memorando por cada Tarjeta Solidaria no entregada, justificando la condición encontrada, anotando el nombre del titular con el número de correlativo correspondiente</li> <li>• No entrega la Tarjeta Solidaria, por encontrar la condición de "zona peligrosa", Notifica a la persona encargada sobre la situación, y procede a elaborar y entregar, un memorando justificando la no entrega de las Tarjeta Solidaria asignadas, anotando el nombre del titular con el número de correlativo de las Tarjeta Solidaria correspondientes.</li> </ul>
23	Supervisor de Campo (SC)	<p>Al terminar la jornada laboral solicita a la persona designada el formulario "LISTADO DE CONTROL DE ENTREGA DE TARJETAS SOLIDARIAS EN CAMPO", con el fin de codificar el estado encontrado de la TS en campo, es decir "01-EFECTIVA", "02-AUSENTE", "03-CAMBIO DE DOMICILIO", "04-MIGRACION", "05-FALLECIMIENTO", "06-RECHAZO" Y "07-OTROS" (este último código deberá de registrar una observación en el espacio correspondiente); además debe de totalizar las tarjetas entregadas y las tarjetas devueltas.</p>
24	Supervisor de Campo (SC)	<p>Para efecto de liquidación de las tarjetas recibidas y entregadas, presenta al Encargado, los formularios "LISTADO DE CONTROL DE ENTREGA DE TARJETAS SOLIDARIAS EN CAMPO", "DETALLE DE ENTREGA DE RECEPCIÓN DE TARJETA SOLIDARIA PARA BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP" y las tarjetas de vueltas con el respectivo memorando si es requerido.</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 80 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
25	Supervisor de Campo (SC)	Luego ingresará el sistema GLPv2Web para cerrar la sub-orden "Entrega de Tarjeta Solidaria", e indica en la pantalla emergente que fue entregada en campo.
25.1	Supervisor de Campo (SC)	En los casos en que no se haya entregado la tarjeta solidaria, ingresará en el sistema GLPv2Web y agregará como observación el motivo de la no entrega y no finalizará la sub-orden de "Entrega de Tarjeta Solidaria" hasta que haya sido efectiva la entrega
<b>Entrega de tarjeta solidaria en festival "Para el buen vivir"</b>		
1	Director de CENADE	Recibe convocatoria para asistir al festival para el buen vivir por parte de CAPRES
2	Gerencia de Operaciones	Realiza reconocimiento de ubicación geográfica de donde se realizara el evento
3	Jefe de campo	Extrae base con los números telefónicos de los beneficiarios que residen en los municipios aledaños de donde se realizará el evento o de todos los beneficiarios del departamento, según se le sea indicado por la gerencia de operaciones.
4	Jefe de campo	Envía la base por medio de correo electrónico al encargado de Call Center para que este coordine la realización de las llamadas a los beneficiarios que tienen una tarjeta impresa y se les notifique el lugar donde se realizara el festival para que puedan retirar la Tarjeta Solidaria, al mismo tiempo le menciona la documentación que debe presentar para que le sea entregada
5	N/A	El/la solicitante o un representante calificado, se presenta al festival para el buen vivir a retirar la tarjeta solidaria asignada, por cualquiera de las condiciones necesarias, entre ellas, "Primera vez", "Regeneración o reposición".
6	Persona designada	Solicita el DUI al solicitante, registra en el sistema GLPv2web, la consulta y verifica la existencia de la tarjeta en cuestión generada, la asignación del subsidio y además de revisar en cual departamento reside, o en todo caso la dirección según trámite.
7	Persona designada	Si la tarjeta Solidaria no ha sido generada por que aún no se ha concluido el proceso de su trámite, le explica al solicitante que aún no se tienen los resultados de la verificación, ya que se encuentra en el proceso respectivo y finaliza la entrevista.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 81 de 93</b>	

No.	Responsable	Actividad o Paso
7.1	Persona designada	Si la tarjeta Solidaria no ha sido generada la Tarjeta solidaria, pero es beneficiario del subsidio al GLP, la persona designada le explica al solicitante que aún no se ha elaborado la Tarjeta pero puede retirar el subsidio con la presentación del DUI en los puntos de venta autorizados; ya que tiene subsidio asignado en el mes y finaliza la entrevista.
7.2	Persona designada	Si la tarjeta Solidaria ha sido generada, tiene subsidio asignado, pero no se encuentra físicamente en el departamento en donde se lleva a cabo el evento, la persona designada le explica al solicitante, que debe de retirar la Tarjeta Solidaria, en el CENADE según dirección del domicilio, además de confirmar por cualquier medio la existencia de la Tarjeta Solidaria en el CENADE respectivo
8	Persona designada	Ingresa al sistema GLPv2web y selecciona del menú la opción "Orden de trabajo" y verifica que exista la orden "Entrega tarjeta solidaria" y entrega la Tarjeta Solidaria a través del formulario "HOJA DE ENTREGA DE LA TARJETA SOLIDARIA" o "ACTA DE ENTREGA DE LA TARJETA SOLIDARIA", además de solicitar la firma respectiva
8.1	Persona designada	En los casos en que no exista orden mencionada en el paso 5, ya que la Tarjeta solidaria a entregar sea reposición por robo, hurto, extravío o deterioró se cerrará la orden de trabajo correspondiente y no se generará ninguna nueva, pues ya contienen en sus sub-ordenes las acciones de entrega y activación tarjeta, y estas se concluirán antes de la finalización de la orden de trabajo respectiva.
9	Persona designada	Revisa en el campo de detalle de la orden de trabajo la ubicación de la tarjeta, luego busca físicamente la Tarjeta Solidaria y prepara la documentación de entrega
10	Persona designada	Procede a la Activación de la Tarjeta Solidaria, la persona designada, ingresa a la opción del sistema GLPv2web "Activación de Tarjeta Solidaria", registra los datos solicitados y activa la opción "Aceptar". El sistema proporciona un número de PIN.
11	Persona designada	Proporciona el PIN presentado según sistema al beneficiario, le informa sobre el uso adecuado de la tarjeta solidaria
12	Persona designada	Procede a cerrar la orden de trabajo respectiva, pero previamente cierra las sub-ordenes de "Cambiar estado tarjeta a entregar a beneficiario" y la de "Entrega y activación de Tarjeta Solidaria"


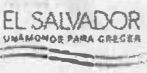
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 82 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
12.1	Persona designada	En caso que se le entrega la tarjeta Solidaria a un familiar o representante del hogar debe de presentar una copia de su DUI y no se le activará la tarjeta, por lo que la sub-orden de "Activación de Tarjeta Solidaria" quedará pendiente de finalizar. Al mismo tiempo se le agregará la observación que se entrega en el festival, pero no se activa por no ser el titular de la tarjeta. Y se le dará el número del call center para que el titular active la tarjeta por ese medio.

9.8. **ANEXOS**  
N/A

9.9. **REGISTROS**

- LISTADO DE CONTROL DE ENTREGA DE TARJETAS SOLIDARIAS EN CAMPO

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 83 de 93</b>	

## 10. PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-10)

### 10.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un beneficiario solicita la activación de la Tarjeta Solidaria.

### 10.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades realizadas por todo el personal asignado a una oficina departamental de CENADE.

### 10.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 10.4. RESPONSABLE



- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinador Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, persona designada, Supervisor y/o persona designada, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.

### 10.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operaciones
- TOS: Técnico Operativo de Servicios
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio del GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

### 10.6. REQUISITOS



- El trámite es personal e intransferible
- Es indispensable presentar el DUI vigente y legible

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: <b>84</b> de <b>93</b>	

- El hogar debe utilizar GLP para preparar alimentos
- En los casos que corresponda, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses deberá ser de 1 a 199.99 kwh

## 10.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	N/A	El/la solicitante se presenta a una de las oficinas Departamentales del CENADE a requerir la activación de la Tarjeta Solidaria.
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DUI vigente y legible</li> <li>• Tarjeta Solidaria en propiedad</li> <li>• Número de teléfono</li> </ul>
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Registra la consulta en el sistema GLPv2web, verifica si tiene subsidio asignado, además de verificar la orden respectiva.
3.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si el solicitante no tiene subsidio, por la condición "Cambio de domicilio", "cierre de negocio", "Rechazo", "Ausente", "no utiliza GLP en la elaboración de los alimentos" según verificación realizada, el TOS le pregunta si aún vive en la dirección del trámite, de informar el solicitante que ninguna de las anteriores condiciones no son reales, se reprogramará una nueva verificación. El TOS solicita una mejor referencia de la vivienda o negocio, actualiza el/los números de teléfono, le explica de nuevo el proceso del trámite, y le brinda el teléfono del call center para realizar consulta sobre el estado de sus trámites.
3.2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si el solicitante no tiene subsidio, por la condición "Cambio de domicilio" según verificación, le informa que debe realizar trámite o le incorpora al sistema por recibo de energía eléctrica
3.3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Si el solicitante no tiene subsidio, por la condición "No califica", le informa al solicitante, que según el sistema establecido y de acuerdo a la verificación realizada; tiene la condición económica para adquirir el cilindro de gas a precio de mercado, y si el solicitante desea podrá realizar un nuevo trámite cuando las condiciones económicas del hogar hayan cambiado
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Ingresa a la opción del sistema GLPv2web "Activación de Tarjeta Solidaria", registra los datos solicitados y activa la opción "Aceptar". El sistema proporciona un número de PIN.
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Proporciona el PIN presentado según sistema al beneficiario, le informa sobre el manejo, uso y se le despide.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 85 de 93	

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede a finalizar en el sistema GLPv2Web la orden de trabajo "Activación de Tarjeta Solidaria"
6.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	También revisará si aún está activa la orden de trabajo "Entrega Tarjeta Solidaria", "Denuncia de robo, hurto de tarjeta solidaria", "Reposición de tarjeta solidaria por extravío" o "Reposición de tarjeta solidaria por deterioro" en el sistema GLPv2Web, en caso que así sea la finalizará, según aplique
<b>En Campo</b>		
1	N/A	El o la Titular de la Tarjeta Solidaria, solicita su activación al personal en campo
2	Supervisor de Campo (SC) o persona asignada	Solicita DUI y Tarjeta Solidaria
2.1	Supervisor de Campo (SC) o persona asignada	De no ser el titular de la Tarjeta Solidaria, el personal de campo, le explica que solo el acreditado puede solicitar la activación y se le proporciona los números telefónicos del call center, por sí posteriormente desean activarla a través de una llamada telefónica o la dirección del CENADE más cercano para realizar tal actividad
3	Supervisor de Campo (SC) o persona asignada	De ser el titular de la Tarjeta Solidaria y si el Supervisor de Campo o persona asignada posee teléfono institucional marcará el número telefónico 25909090 o 25907614 y se procede a proporcionar o ingresar los datos solicitados
4	Supervisor de Campo (SC) o persona asignada	Proporciona el número de PIN al Titular de la Tarjeta Solidaria y además le explica sobre el manejo y uso de la misma
5	Supervisor de Campo (SC) o persona asignada	Consulta y da respuesta sobre dudas relacionadas con el subsidio y le despide



#### 10.8. ANEXOS

N/A

#### 10.9. REGISTROS

N/A



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 86 de 93</b>	

## 11. PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-11)

### 11.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un beneficiario solicita la reposición de la Tarjeta Solidaria asignada

### 11.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades que realiza todo el personal asignado a una oficina departamental de CENADE.

### 11.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 11.4. RESPONSABLE



- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, o la persona designada, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección Técnica de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

### 11.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operador de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPv2Web: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio del GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

### 11.6. REQUISITOS

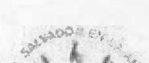

- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 87 de 93</b>	

- Presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia ampliada al 150%.
- El hogar, deberán de utilizar el GLP, preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199 kwh.

## 11.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	N/A	El o la solicitante, se presenta a una de las 14 oficinas departamentales del CENADE a solicitar la reposición de la tarjeta solidaria asignada, por cualquiera de las condiciones establecidas.
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita a la persona fotocopia de DUI ampliada al 150%, fotocopia de la última factura de energía eléctrica y acta de denuncia de robo de la tarjeta solidaria interpuesta en la PNC (si aplica).
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Pide el número del DUI al solicitante, registra en el sistema GLPv2web, la consulta y genera la orden de trabajo correspondiente, en cuanto a las condiciones "Denuncia de robo, hurto de tarjeta solidaria", "Reposición de tarjeta solidaria por extravió" o "Reposición de tarjeta solidaria por deterioro"
3.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	En el caso de la solicitud de reposición por robo de la tarjeta solidaria, deberá de presentar acta de denuncia interpuesta a la PNC.
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede a llenar el formulario "SR-01 SOLICITUD DE REIMPRESIÓN DE TARJETA SOLIDARIA" (anexo 19), con los datos del solicitante y la firma respectiva.
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede cambiar el estado de la tarjeta solidaria en el sistema GLPv2Web, para que el beneficiario pueda comprar el tambo de gas a precio subsidiado a través de su DUI
5.1	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Para cambiar el estado ingresa al sistema GLPv2Web en la opción de órdenes de trabajo, ingresa el número de DUI o de la tarjeta solidaria del beneficiario, selecciona la "ORDEN" correspondiente, ingresa a la opción "Tarjeta solidaria admin.histo." y en la "ventana", digita el número de la Tarjeta Solidaria y clic en "Cargar", en "HISTORIAL TARJETA SOLIDARIA", selecciona la observación "Tarjeta robada, extraviada o deteriorada", digita en el espacio correspondiente la observación pertinente y da clic en "Agregar detalle de historial" y elige "Aceptar"
6	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Luego en el sistema GLPv2Web procede a cerrar las sub-ordenes "Recepción de documentación" y "Cambio del

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 88 de 93</b>	



No.	Responsable	Actividad o Paso
		estado de la Tarjeta”, las cuales pertenecen a las órdenes de trabajo, según sea el caso, de “Denuncia de robo, hurto de tarjeta solidaria”, “Reposición de tarjeta solidaria por extravió” o “Reposición de tarjeta solidaria por deterioro”
7	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Informa al solicitante, que su DUI ha sido habilitado para la compra el tambo de gas a precio subsidiado, mientras se le reponga la Tarjeta Solidaria, además le proporciona el número de teléfono del call center, para que consulte sobre la emisión de la misma
8	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Resuelve cualquier consulta o duda del beneficiario y le despide

#### 11.8. ANEXOS

N/A

#### 11.9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 89 de 93	

## 12. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA SOLIDARIA (PAB-12)

### 12.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando una persona acreditada con la Tarjeta Solidaria se presenta a una de las oficinas departamentales a realizar la devolución de la misma.

### 12.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades que realiza el personal asignado a una oficina departamental de CENADE.

### 12.3. REFERENCIAS NORMATIVAS


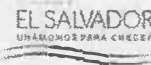
- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

### 12.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos Operativos de Servicio, o la persona designada, las personas designadas para recolectar información en campo, Unidades de Crítica, Digitalización y Archivo, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección Técnica de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

### 12.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operador de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPV2WEB: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio al GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 90 de 93	

## 12.6. REQUISITOS

- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- Presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia ampliada al 150%.
- El hogar, deberán de utilizar el GLP, preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199 kwh.

## 12.7. ACTIVIDADES O PASOS



No.	Responsable	Actividad o Paso
Devolución de la Tarjeta Solidaria		
1	N/A	El o la solicitante, se presenta a una de las 14 oficinas departamentales del CENADE a realizar la devolución de la tarjeta solidaria asignada, por casos de homónimo, fallecimiento del titular, Cambio de domicilio, privación de libertad o rechazo.
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita fotocopia de DUI ampliada al 150%, ultima factura de energía eléctrica y proporcionar llenado del “acta de devolución de tarjeta solidaria”
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Pide el número del DUI al solicitante y la Tarjeta Solidaria objeto de devolución, registra en el sistema GLPv2web, la “Consulta” y genera la orden de trabajo “Devolución de tarjeta por cambio de domicilio, fallecidos, migración, y otros”
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Ingresa el número de DUI o de la tarjeta solidaria del beneficiario, selecciona la orden de trabajo “Devolución de Tarjeta Solidaria”, ingresa a la opción “Tarjeta solidaria admin.histo.” y en la “ventana”, digita el número de la Tarjeta solidaria a devolver y da clic en “Cargar”. En “HISTORIAL TARJETA SOLIDARIA”, selecciona la observación “Retornada a CENADE –Entrega errónea”, digita en el espacio correspondiente la observación pertinente y da clic en “Agregar detalle de historial” y elige “Aceptar”
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Llena el “Acta de devolución de Tarjeta solidaria”, con los datos del manifestante, especifica el motivo de la devolución y solicita la firma respectiva.
6	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Resuelve cualquier consulta o duda del solicitante y le despide

## 12.8. ANEXOS

N/A

## 12.9. REGISTROS

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 91 de 93</b>	

### 13. PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN DE CENTROS ESCOLARES (PAB-13)

#### 13.1. OBJETIVO

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un Centro Escolar solicita incorporarse como beneficiario al subsidio al GLP

#### 13.2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades realizadas por todo el personal asignado a una oficina departamental de CENADE.

#### 13.3. REFERENCIAS NORMATIVAS



- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 197 del día 27 de febrero de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 402 de fecha 28 de febrero de 2014.

#### 13.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Operaciones es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El Coordinar Departamental es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Técnicos Operativos de Servicio, o la persona designada, son los responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- La Dirección de Tecnologías de la Información DTI del MINEC, es la responsable de darle mantenimiento y actualización al sistema que realiza, la validación, evaluación y selección los beneficiarios.

#### 13.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- GO: Gerencia de Operación del CENADE.
- TOS: Técnico Operador de Servicio.
- DE: Digitador de Expedientes
- DTI: Dirección de Tecnologías de la información.
- GLP: Gas Licuado de Petróleo.
- GLPV2WEB: Sistema Informático, que permite registrar las consultas y atenciones recibidas en el CENADE, permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de "Ordenes de Trabajo"
- Sistema de Mantenimiento al Subsidio del GLP: Sistema que permite incorporar o dar de baja al beneficio del subsidio al GLP, a hogares que el servicio de energía lo tiene en calidad de propietario o de habitante.
- Tarjeta Solidaria: Tarjeta que se le otorga al o los beneficiarios del subsidio al GLP, para hacer efectivo la compra del gas a precio subsidiado, según los asignado.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP		
	CÓDIGO: MAB	VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016	
	VERSIÓN: 01	PAGINA: 92 de 93	



### 13.6. REQUISITOS

- Es indispensable presentar el DUI vigente, legible y fotocopia ampliada al 150%.
- Presentar factura de energía eléctrica reciente y fotocopia ampliada al 150%.
- El hogar, deberán de utilizar el GLP, preparar los alimentos.
- En los casos que correspondan, el consumo de energía eléctrica el promedio de los últimos doce meses, deberá ser de 1 a 199 kwh.

### 13.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	N/A	El o la representante, se presenta a una de las 14 oficinas departamentales del CENADE a solicitar la Incorporación del Centro Escolar como beneficiario del subsidio al GLP
2	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Solicita al representante fotocopia de DUI ampliada al 150%, fotocopia del Acta de conformación del consejo directivo escolar (CDE) con el respectivo sello legible, fotocopia del acuerdo de nombramiento de la persona responsable del cobro y personería jurídica del centro escolar.
3	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Pide el número del DUI al solicitante, registra en el sistema GLPv2web, la "Consulta" y genera la orden de trabajo "Solicitud de subsidio para centro escolar"
4	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	En la opción de órdenes de trabajo, ingresa el número de DUI, selecciona la "la orden de trabajo "Solicitud de subsidio para Centro Escolar", ingresa a la opción "Formulario de caracterización" y selecciona "Formulario de caracterización del centro escolar F2-CE", selecciona en el espacio "Buscar centro escolar", el "Código del centro escolar", "Nombre del centro escolar", "DUI del encargado del centro escolar", o "nombre del encargado del centro escolar" y en el espacio siguiente digita cualquiera de los cuatro datos con anterioridad seleccionado y clic en la opción "Buscar". Se despliega la información del centro escolar y se selecciona, se digitan los datos que el sistema solicita y una vez terminado se da clic en la opción "Guardar", y "Aceptar", posteriormente se da clic en la opción "Activar" según corresponda en la "Lista F2CE, previamente seleccionado, se procede a realizar la impresión a través de la opción adecuada y se solicita la firma.
5	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	En los casos de cambio del representante, se seleccionara en la "Lista F2CE", el nombre de la persona que se le quiere dar de baja y se da clic en la opción "Desactivar", se selecciona a la persona que se le quiere dar de alta y se da clic en la opción "Activar".



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP</b>		
	<b>CÓDIGO: MAB</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE: 15 DE ABRIL DEL 2016</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 93 de 93</b>	

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad o Paso</b>
6	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Procede a cerrar las ordenes correspondientes "Recepción de la documentación necesaria" y "Digitación de boleta F2CE"; en los casos que se da de baja o cambio de representante, se deberá de cerrar la orden "Desactivación de F2CE anterior"
7	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Proporciona al representante el número del teléfono del call center, para la consulta sobre la autorización de la asignación del subsidio al GLP
8	Técnico Operativo de Servicios (TOS)	Resuelve cualquier consulta o duda del solicitante y le despide

### 13.8. ANEXOS

N/A

### 13.9. REGISTROS

N/A