

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES**CÓDIGO: **PR 08.01**

OBJETIVO	Planificar, dirigir y realizar el monitoreo y control de la gestión de todas las unidades administrativas y comerciales vigentes, con el fin de lograr los objetivos propuestos a través del control de su cumplimiento.	PROCESOS ASOCIADOS	Todos los procesos de la GC	
ALCANCE DEL PROCESO				
INICIO	Inicia con el plan estratégico Institucional y Directivas de Presidencia	FIN	Políticas y Estrategias definidas	
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES	
Presidencia Alta Gerencia Auditoría Interna	Plan Estratégico Institucional Indicadores de la Gestión Comercial Plan Maestro, Informes de Auditoría, Planes de Mejoramiento, Planes Operativos, Políticas y Procedimientos	POA Políticas y Estrategias definidas	Cliente de la ANDE Asesoría Legal Gerencia Financiera Dirección de Distribución Dirección de Gestión Regional Auditoría Interna	
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES	
Recursos Humanos altamente calificados Recursos informáticos Recursos materiales	Indicadores de gestión Informes de Gestión	Metas a través de indicadores de control Gerente Comercial	Indice de Morosidad Indicador de Perdidas % Avance de POA	

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**CÓDIGO: **PR 08.02**

OBJETIVO	Tramitar las solicitudes presentadas por el cliente, como también atender los reclamos y las consultas de forma personalizada, via telefonica o través de la web, a fin de satisfacer las necesidades del cliente	PROCESOS ASOCIADOS	Procesos de Lectura -Procesos de facturación -Centro Técnico-Proyectos de Distribución
-----------------	---	---------------------------	--

ALCANCE DEL PROCESO

INICIO	solicitudes-facturas emitidas, recepción de reclamos.	FIN	Solicitudes resueltas y Reclamos derivados
---------------	---	------------	--

PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Clientes de ANDE publico en general Copaco S.A. Unidades Administrativas	Facturas emitidas Reclamos comerciales y de distribución Solicitudes	Conexiones nuevas Fraccionamientos de Deudas Reclamos derivados al área de Distribución y Comercial	Cliente con suministros conectados en Baja y Media Tensión Facturación, Centro Técnico, Proyecto de Distribución, Alumbrado Público, Centro de Atención de reclamo de distribución
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos Equipos informaticos Utiles de oficina	Informes de gestiones diarias	Control y Seguimiento de solicitudes y reclamos Control de la atención de reclamos por parte de Copaco S.A. cantidad de agentes	Cantidad de numeros de telefonos asociados a los suministros Datos estadisticos Indicadores de Desempeño de los POA Nº de reclamos recibidos Tiempo promedio de Atención

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO**CÓDIGO: **PR 08.03**

OBJETIVO	Planificación, programación y lectura de medidores de consumo de Energía Eléctrica de los clientes de su área de influencia y remisión para su procesamiento y facturación.	PROCESOS ASOCIADOS	Generación de Lecturas DTI - Proceso de Facturación
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Lecturas generadas DTI	FIN	Lecturas Devueltas para enviar a Facturar
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamento de Tecnología Informática Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional Lectores / Lectores Distribuidores Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Dpto. Centro Técnico Comercial Clientes Cliente	Archivo de Lecturas generadas en OPEN Definición de Reglas de Lectura de Consumo de Electricidad	Itinerarios con lecturas devueltas Reglas de Lectura de Consumo parametrizadas	Departamento de Tecnología Informática Dpto. de Facturación
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Talentos Humanos Materiales: TPL, Útiles de oficina, Móviles Hardware: Computadoras, Notebooks Software: OPEN, GEO, Arcview, SAMR, Hércules	Informe de Posible Fraude o Conexión clandestina Anomalías varias Informe de Lecturas de Medidores de Subestaciones Informe de Errores de Lectura/Anomalías Cronograma Anual/Semanal de Lectura Hoja de Ruta de Lectura Informe de Recorrido realizado / Desviaciones (Dispositivo Móvil) Reporte de Anomalías/Errores/Correcciones Informe Semestral de Índice de Mejoramiento Clientes sin medidor	Errores de lectura Anomalías de lectura Verificación in situ de lecturas especiales	Cantidad de lecturas realizadas con relación a las lecturas generadas. (99 %) Promedio de atraso en la realización de las lecturas. Porcentaje de lecturas reales sobre lecturas generadas. Número de itinerarios. Número de suministros. Promedio de suministros por cada itinerario. Número de itinerarios resueltos por fecha. Número de itinerarios resueltos por lector. Número de anomalías relevadas por tipo. Número de anomalías resueltas

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE COBRANZAS**CÓDIGO: **PR 08.04**

OBJETIVO	Cobrar facturas a traves de las cajas habilitadas asi como tambien de empresas tercerizadas; y tamitar las gestiones de recuperacion de deudas morosas, con el fin de que los pagos se realicen de manera efectida.	PROCESOS ASOCIADOS	Proceso de Lectura- Proceso de Facturacion
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Facturas Emitidas	FIN	Cobro de Facturas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Dpto. de Facturacion. Dpto. de Atención al Cliente Procesadoras de Cobros (Bocas de Cobranzas) Agencias Regionales	Facturas Emitidas Reportes de Cobranzas tercerizadas	Facturas cobradas	Clientes usuarios del Servicio de EE. Procesadoras de Cobro externos. Gerencia Financiera
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos necesarios Recursos Materiales: Bobinas, Utiles de Oficina, Movil. Recursos Informaticos: Validadores, CPU.	Informes de Recaudacion Informes de Morosidad Informe de Anulaciones de Pagos Informe de Remesas en Formacion.	Niveles de Autorizacion para realizar Acuerdos a plazos deben ser autorizados por los niveles Jerarquicos: Gerencia/Division/Dpto y secciones. Cobro erroneo ADT	Facturas emitidas Vs. Facturas cobradas Recuperacion de Cartera Morosa (Importe Total de Deuda Morosa vs Importe Total recuperado) % morosidad % recaudación

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **SERVICIOS TECNICOS COMERCIALES**CÓDIGO: **PR 08.05**

OBJETIVO	Programar y ejecutar órdenes de trabajo de la gestión de impagados, realizar cambios de medidores y colocaciones de conexiones nuevas, tramitar y controlar los trabajos de HHP2 y HHP5 para el pago de contratistas mensual, como también la actualización en el sistema SMOD.	PROCESOS ASOCIADOS	Ordenes de trabajo generados en Forma Manual y/o Automatica en el Sistema OPEN SGC
-----------------	---	---------------------------	--

ALCANCE DEL PROCESO

INICIO	Ordenes de trabajo generados	FIN	Ordenes de trabajo resueltos
---------------	------------------------------	------------	------------------------------

PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Unidades Administrativas que generan Ordenes de Trabajo en Forma Manual y Ordenes de Trabajo generados automaticamente en el Sistema OPEN SGC	Orden de trabajo generadas	Orden de Trabajo Resueltas	Unidades Administrativas que generaron las Ordenes de Trabajo
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos necesarios Recursos Materiales: Utiles de Oficina, Moviles Recursos Informaticos: CPU, Tablet, equipos, Herramientas	Cantidad total de Ordendes de Trabajo Resuelto Promedio de OT resueltos por Cuadrilla. Cronograma de Trabajo por Personal, Informe de Seguimiento a estados de OT's	Jefatura de Dpto. Secciones, Fiscales.	Orden de Trabajo Generado vs Orden de Trabajo Resuelto.

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE FACTURACIÓN**CÓDIGO: **PR 08.06**

OBJETIVO	Elaborar y controlar el cumplimiento del cronograma anual de facturación. Controlar el proceso de facturación por consumo de energía eléctrica. Distribuir facturas por consumo de energía a clientes de la empresa	PROCESOS ASOCIADOS	Proceso de Lectura
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Lectura.	FIN	Distribución de Facturas.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamento de Lectura y Censo Agencias Regionales de todo el País.	Lecturas Otros insumos (intervenciones OTS resueltas)	Facturas Emitidas	Cliente Interno: Departamento de Cobranzas Otras Unidades Administrativas de la GC y DR Cliente Externo: Usuarios Servicio Energía Elect.
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos Calificados. Recursos Materiales: Moviles, Utiles de Oficina, Uniformes para Lectores-Distribuidores de Fact. Recursos Informáticos: CPU.	Informe de Cantidad Anomalías Generadas Informe Índice de Facturación Informe Refacturaciones Informe de Notificaciones Informe de Facturaciones Especiales (Justificativas) Informe de Intervenciones Liquidadas.	Parametros Generación de Anomalías. Seguimiento y Control de Facturas emitidas. Control del cumplimiento de la entrega de facturas conforme asignación de ruts e itinerarios	Porcentaje de Anomalías Generadas en comparación a suministros facturados. Tiempo Promedio de distribución de Facturas, atendiendo vencimiento de las mismas Cantidad de facturas emitidas Índice de facturación

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN**CÓDIGO: **PR 08.07**

OBJETIVO	Adquirir, recepcionar y almacenar los medidores y los equipos de medición, planificar, programar y entregar los medidores a las unidades administrativas a pedido del solicitante.	PROCESOS ASOCIADOS	Facturación - Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización - Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	
ALCANCE DEL PROCESO				
INICIO	Provisión de medidores y equipos de medición	FIN	Medidores entregados e instalados.	
PROVEEDORES		ENTRADAS (INSUMOS)		SALIDAS (RESULTADOS)
Empresas proveedoras de medidores y equipos de medición. Dpto. de Lectura y Censo Dpto. Administración de Materiales Dpto. de Atención al Cliente Agencias Regionales		Medidores Trifasicos para Conexión Directa Medidores Monofasicos para Conexión Directa Medidores Trifasicos para Conexión Indirecta OT's Solicitudes de Servicios Técnicos Equipos de medicion (TC's y TP's)		Medidores entregados a las Agencias Regionales Medidores conectados en MT Datos de Georreferenciamiento capturado
				Externos: Clientes servidos en Media tension con Potencia instalada desde 52800 kw Internos: Dpto. de Lectura y Censo Dpto. de Administracion de Materiales Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional Dpto. de Atención al Cliente Unidades de la GC y DR
RECURSOS NECESARIOS		REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS		CONTROLES
Asignación en la unidad 30002 del rubro 533 dentro del PAC Recursos Humanos calificados Recursos Materiales Recursos Tecnológicos		Avance en la entrega de medidores a las Agencias Regionales Avance en la instalación de medidores en MT Cronograma de Trabajo por Personal Solicitud de Equipos para Servicio Técnico Entrada/Salida/Transferencia de medidores y Equipos		Parámetros de medidores instalados en las Agencias Regionales Colocación y cambio de medidores en MT
				Porcentaje de medidores entregados y en stock Tiempo promedio de atraso para medidores averiados Tiempo promedio de atraso para conexión Nueva de medidores.

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN**CÓDIGO: **PR 08.08**

OBJETIVO	Velar por el correcto funcionamiento del sistema OPEN y sistema GEO, gestionar y coordinar las elaboraciones de informes diarios y mensuales relacionados a la Gestión Comercial para así poder tener un buen ambiente de control mediante los sistemas comerciales.	PROCESOS ASOCIADOS	Facturación, Gestión de Medidores y Equipos de Medición
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Solicitudes de Clientes	FIN	Solicitudes resueltas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamentos dependientes de la Gerencia Comercial. Departamentos dependientes de otras Gerencias. Dependencias de la DR. Empresas de alquiler de postes/procesadoras Solicitante de matriculación	Solicitud de informes. Solicitud de reseteo de contraseña, asignaciones y modificaciones de perfil. Solicitud de asignación de rol Solicitud de alquiler de postes/procesadoras	Informes comerciales solicitados por los clientes externos e internos. Contratos de alquiler de postes/procesadoras Creación, modificación, anulación de perfiles de acceso, contraseñas, etc Comunicación de asignación/habilitación y/o cambio de rol a jefatura de usuarios Propuesta de nuevas funcionalidades ajustes e implementación	Cientes externos, quienes solicitan informes varios. Clientes internos, es decir los funcionarios de la institución. Empresas arrendatarias de postes y sostenes. Empresas procesadoras de pago externas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos humanos calificados. Recursos tecnológicos (sistema comercial) OPEN SGC, sistemas informáticos para gestión de perfiles y contraseñas). Materiales de oficina. Sistema GEO, GIS	Varios reportes tanto diarios como mensuales entre ellos se pueden citar; Indice de morosidad Indice de facturación Balance eléctrico mensual Facturación mensual de Alquiler Informes de roles habilitados/deshabilitados Informe de implementación de nuevas funcionalidades o mantenimiento	Avance de cobros Seguimiento de recaudación Informe de agencias Documentos de la Unidad solicitante con la providencia que se ha procedido a habilitar/deshabilitar/rol/mantenimiento	Fraccionamiento Electrónico: Cantidad y monto por mes - Catastros en Mi ANDE: Cantidad registrada por mes - Informe de AP Acumulado del mes: GC/DR - Indice de morosidad de empresas de alquiler - Cantidad de Celular Codificado Acumulado - Cantidad de roles usuarios habilitados mes vs año - % Implementación de nuevas funcionalidades - Cantidad de roles nuevos abiertos año actual vs año pasado

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE PERDIDAS ELECTRICAS**CÓDIGO: **PR 08.09**

OBJETIVO	Realizar el estudio de las Perdidas Eléctricas Técnicas, Administrar las Perdidas Comerciales, Administrar Analizar y Estudiar las Perdidas Electricas no Técnicas, Gestionar la elaboración de Instrucciones de Procedimiento, Especificaciones Técnicas y la Adquisición de Bienes o Servicios	PROCESOS ASOCIADOS	Proceso de Trasmisión; Proceso de Distribución, Proceso de Facturación
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO		FIN	
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Proceso de Generación Proceso de Transmisión Proceso de Distribución Proceso de Facturación	Informes de Estudios del Sistema Eléctrico de Potencia, Hallazgo y Oportunidades de Mejoras significativas identificadas, Informes de Gestión Comercial Energía Disponible en el Mercado Nacional Energía Facturada Consumo Propio e Iluminación Pública	Energía entregada en Alta Tensión Energía Entregada en Distribución Energía Total Facturada Suministros Verificados Suministros Intervenidos	Analistas de: Transmisión Distribución Comercialización Finanzas Asesoría Legal
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos Tecnología Recursos Informáticos Recursos Materiales	Perdidas de energía Perdidas en Trasmisión Perdidas en Distribución Reporte de Suministros Verificados Reporte de Suministros Intervenidos Reporte de Tipo de Irregularidad (fraude) Planes para la Reducción de Perdidas Eléct.	Indice de Perdidas en Trasmisión Indice de Perdidas en Distribución Indice de Perdidas de Energía Cantidad de Suministros Intervenidos	Para un periodo: Porcentaje de Perdidas Admitibles Cantidad de Intervenciones GWh recuperados % de ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas