

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
PLANIFICACIÓN DEL SED	Demora	10	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.
	Incumplimiento	20	Control del avance del Plan Operativo.
	Inexactitud	10	
DISEÑO DEL SED	Despilfarro	10	
	Demora	20	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
CONSTRUCCIÓN DEL SED	Demora	<b>60</b>	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.
	Suspensión	<b>20</b>	Ejecución de Póliza de contrato.
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED	Demora	<b>40</b>	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
	Incumplimiento	<b>20</b>	Control del avance del Plan Operativo.
OPERACIÓN DEL SED	Demora	<b>40</b>	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.
	Incumplimiento	<b>40</b>	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.;5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.;5.3.7. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Demora	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.;5.3.7. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora	60	5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
	Error	5	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO	Inexactitud	10	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.; 5.4.2. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.;5.4.2. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.
	Incumplimiento	10	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.; 5.4.2. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
	Conflicto	60	5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica., 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
	Error	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.,5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
GESTIÓN DE COBRANZAS	Conflicto	<b>20</b>	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
	Demora	<b>20</b>	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**

**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:**

**(3) PROCESO:** **CÓDIGO:**

**(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>
	Incumplimiento	<b>10</b>	5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
	Inexactitud	<b>10</b>	5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
GESTIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud	<b>5</b>	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
	Demora	<b>5</b>	5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
	Incumplimiento	<b>20</b>	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.1.7 La empresa propiciará la Autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.;
GESTIÓN DE FACTURACIÓN	Error	<b>20</b>	5.5.2. La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.
	Inexactitud	<b>20</b>	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.

**ANDE**

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
**FORMATO:** Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
**Nº:** 91

**(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:****(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

<b>(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso</b>	<b>(6) Riesgos</b>	<b>(7) Puntaje</b>	<b>(8) Políticas Administración de Riesgos</b>	
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	10	5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores	
	Inexactitud	40	5.5.2. La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.	
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.	
	Inexactitud	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.	
	Error	20	5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.	
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Inexactitud	30	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
	Demora	20	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
	Conflicto	40	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
<b>PREPARADO POR</b>	<b>REVISADO Y APROBADO POR</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"</b>	<b>DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)</b>	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)</b>
..... <b>Firma</b> Pers.Nº      Fecha:	..... <b>Firma</b> Pers.Nº      Fecha:	..... <b>Firma Gerente, Director o Equivalente</b> Pers.Nº      Fecha:	..... <b>Firma Director</b> Pers.Nº      Fecha:	..... <b>Firma Jefe</b> Pers.Nº      Fecha: