

Solicitud de Acción Correctiva (SAC) Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

Código:
Actualización: 00

Categoría


Hallazgo Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

Auditorías Actividades de rutina Otros

3- Descripción del Hallazgo u Observación

El GP/OTS no cuenta con un procedimiento formalizado que detalle como cumplir con sus atribuciones.

Firma:  Fecha: 15.12.22
Luis G. Fernandez S.
GP/OTS - ANDE
Jefatura

Área emitente: GP/OTS Emitido por: Luis Fernández

Área origen del Hallazgo u Observación: 1- GP/OTS 2- Gerencia Comercial.

4- Análisis de las causas

Presentar un borrador de procedimiento al DP/DOM, gestinar su aprbación conforme al trámite de norma, una vez aprobado el procedimiento, socializar y capacitar al interior del GP/OTS a efectos de su debido cumplimiento.

Nombre y Apellido del funcionario: _____ Firma: _____ Fecha: _____

5- Acciones

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
91	1 Presentar borrador de procedimiento al DP/SOM, gestionar su aprobación.	AC	30/01/2022	Luis G. Fernandez S. GP/OTS - ANDE Jefatura	
94	1.1 Trabajar con el Dpto. de O y M a fin de contar con dicho procedimiento con un alcance resolutivo.				
95	Socializar por correo.				

Nombre y Apellido del funcionario: _____ Firma: _____ Fecha: _____

ANDE

**Solicitud de Acción Correctiva (SAC)
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)**

GP/OTS/01/22

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	Si	Resolución P/Nº 48358 (se adjunta).

Plazos para Evaluación de la Eficacia:

Obs./Reprogramaciones:

Nombre y Apellido del funcionario:

Firma:

Fecha:

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento Si No

Fecha de cumplimiento: 30/11/23

Verificación de la eficacia Si No

Fecha de cierre: 30/11/23

Motivo de Cierre: Cumplimiento de la acción Resolución P/Nº 48358. -

Nombre y Apellido del funcionario: *Fátima Florentin*

Firma:

Fecha: 30/11/23

Lic. Pátima Florentin
Coord. Gabinete de Presidencia:
Jefatura

Original:

1a. Copia:

Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión
Unidad Administrativa emitente



ANDE
PRESIDENCIA

POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO “SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN TERRITORIOS SOCIALES Y ASENTAMIENTOS”, CORRESPONDIENTE AL CAPÍTULO 02 – GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL, DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Asunción, 19 de octubre de 2023

VISTO: El Interno GP/OTS/5138/2023 de fecha 3 de abril de 2023 originado en la Oficina de Gestión de Territorios Sociales, por medio del cual se presenta la propuesta de Procedimiento “Servicio de Abastecimiento de Energía Eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos”, correspondiente al Capítulo 02 – Gestión Ambiental y Social, del Manual de Procedimientos; y

CONSIDERANDO: Que por Resolución P/Nº 47214 “Que aprueba la Estructura del Manual de Procedimientos de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), así como la actualización del formato de los mismos”, de fecha 14 de diciembre de 2022, se dispone la implementación gradual del formato aprobado en el Artículo 2º de la misma en los procedimientos que se elaboren o actualicen a partir del 1 de enero de 2023, conforme con las revisiones o actualizaciones que vayan generándose;

Que dicho Procedimiento tiene por objetivo establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la gestión del Servicio de Abastecimiento de Energía Eléctrica en territorios sociales y asentamientos, con el fin de apoyar al desarrollo social de núcleos poblacionales suburbanos, urbanos o rurales, facilitando el acceso de las familias beneficiarias a los servicios públicos básicos en condiciones ambientales favorables y de reducir las pérdidas económicas y eléctricas generadas por las conexiones directas, conforme con los lineamientos estratégicos de la Institución;

Que el Gabinete de Presidencia, la Dirección de Distribución, la Gerencia Comercial, la Dirección de Gestión Regional y la Dirección de Planificación y Estudios han dado su parecer favorable para la puesta en vigencia del Procedimiento en objeto.

Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere la Carta Orgánica,

**EL PRESIDENTE DE LA ANDE
RESUELVE:**

Art. 1º- Aprobar el Procedimiento “Servicio de Abastecimiento de Energía Eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos”, correspondiente al Capítulo 02 – Gestión Ambiental y Social, del Manual de Procedimientos, cuyo texto forma parte de la presente Resolución y el cual tendrá vigencia a partir de la fecha de suscripción de la misma.

Art. 2º- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

ALAN PATRICK ACHAR ESPINOLA

Firmado digitalmente por HUGO ALBERTO ROLON FERNANDEZ
Fecha: 2023.10.19 12:42:32 -0400'

Firmado digitalmente por ESTEBAN OSCAR RUBEN MOLINAS OZUNA
Fecha: 2023.10.24 08:45:09 -0300'

Firmado digitalmente por TITO RONALD OCARIZ KRAUER

PRESIDENTE

Firmado digitalmente por FELIX ELADIO SOSA GIMENEZ
Fecha: 2023.11.06 15:44:41 -0300'

Firmado digitalmente por FELIX ELADIO SOSA GIMENEZ

/hg

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad socioambiental para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN TERRITORIOS SOCIALES Y ASENTAMIENTOS

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la gestión del servicio de abastecimiento de energía eléctrica en territorios sociales y asentamientos, a fin de apoyar al desarrollo social de núcleos poblacionales suburbanos, urbanos o rurales, facilitando el acceso de las familias beneficiarias a los servicios públicos básicos en condiciones ambientales favorables y de reducir las pérdidas económicas y eléctricas generadas por las conexiones directas, conforme con los lineamientos estratégicos de la Institución.

2. ALCANCE

Comprende la recepción, verificación, análisis y tramitación de solicitudes para la provisión del servicio de energía eléctrica en territorios sociales o asentamientos, conforme con la normativa vigente.

3. CONCEPTOS

3.1. Territorio Social: Espacio territorial habitado por personas de escasos recursos con servicios básicos precarios, certificado por el Ministerio de Desarrollo Social (MDS), el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT), el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH), el Instituto Paraguayo del Indígena (INDI), las Gobernaciones o los Municipios, respectivamente.

3.2. Asentamiento: Espacio territorial habitado por personas de escasos recursos con servicios básicos precarios, que no cuentan con la certificación de ocupación u otro documento similar expedido por las Organismos y Entidades del Estado mencionadas en el numeral precedente.

3.3. Servicio de abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos: Consiste en proveer, normalizar, ordenar, reglamentar, conforme con las normativas vigentes, el servicio de abastecimiento de energía eléctrica en territorios sociales o asentamientos.

3.4. Carta Compromiso: Es una Declaración Jurada, a través del cual el solicitante del servicio de energía eléctrica reconoce plenamente lo establecido en la Ley N° 966/64, libera y exime a la Administración Nacional de Electricidad, de toda responsabilidad civil o penal que pudiera surgir de cualquier daño o perjuicio a los bienes o personas, derivado del incumplimiento de los reglamentos tanto técnicos y comerciales de la ANDE, igualmente autoriza suficientemente a la misma, al retiro total del servicio en caso de existir cualquier tipo de irregularidad del mismo.

3.5. Certificación de Documentos para el Abastecimiento de Energía Eléctrica: Es el documento a través del cual la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), en coordinación con las Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales o las Agencias Regionales, según corresponda; certifican que el inmueble a ser beneficiado con el servicio, se encuentra ubicado en un territorio social o un asentamiento, conforme con los requisitos establecidos en este procedimiento.

4. CONDICIONES

4.1. Todas las personas que habiten en territorios sociales o asentamientos podrán ser beneficiadas con el servicio de energía eléctrica.

4.2. Para la provisión del servicio de energía eléctrica en Territorios Sociales se deberán presentar las siguientes documentaciones:

En forma general (uno por Territorio Social).

- a. Constancia o documento que avale la condición de Territorio Social.
- b. Solicitud de extensión de línea.
- c. Plano del territorio social aprobado por la autoridad competente.

En forma individual (cada uno de los interesados).

- a. Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE).
- b. Carta Compromiso.
- c. Fotocopia simple de cédula de identidad.

4.3. La Oficina de Territorios Sociales (GP/OTS), en coordinación con las Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y las Agencias Regionales, a través de sus Secciones Comerciales o Secciones de Atención al Cliente, según corresponda; procederán a la certificación que el inmueble a ser beneficiado con el servicio se encuentra en un asentamiento, siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Certificado de reconocimiento municipal de la Comisión Vecinal.
- b. Antigüedad del asentamiento en el inmueble (como mínimo 3 años).
- c. Plano del asentamiento firmado por un profesional competente.
- d. Tipo de construcción de las viviendas. (construcción que evidencie el carácter permanente de la ocupación, no elementos precarios de fácil retiro).
- e. Sistema de abastecimiento de agua instalado (no excluyente).

4.4. Para la provisión del servicio de energía eléctrica en asentamientos, se deberán presentar las siguientes documentaciones:

En forma general (uno por asentamiento).

- a. Solicitud de extensión de línea.
- b. Plano del asentamiento firmado por un profesional competente.

En forma individual (cada uno de los interesados)

- a. Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE).
- b. Carta Compromiso.
- c. Fotocopia simple de cédula de Identidad.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. La conexión regular del servicio de energía eléctrica a un inmueble, cuyo ocupante carezca de un instrumento que evidencie formalmente ser el titular del mismo, no representará un acto posesorio ni un menoscabo al derecho de propiedad de terceros. En caso de reclamos relacionados a la propiedad del inmueble, la ANDE deslinda responsabilidad al respecto, y procederá al retiro del servicio e imputará la deuda por consumo de energía eléctrica que hubiere, al titular del contrato del suministro obrante en los registros de la Institución.
- 5.2. La certificación de los asentamientos se realizará al solo efecto de la provisión del servicio de energía eléctrica como un derecho básico; de ningún modo avala la legalidad o no de la ocupación del inmueble, deslindando de toda responsabilidad a la ANDE y a los funcionarios certificadores.
- 5.3. No se dará curso a Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica que no sean acompañadas de los documentos enunciados en los numerales 4.2., 4.3. y 4.4., respectivamente.
- 5.4. Queda prohibida la instalación de conexiones eléctricas en inmuebles respecto de los cuales pesen restricciones judiciales notificadas a la ANDE, conforme con lo establecido en la Resolución P/Nº 46586/2022.

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1. Ley N° 966/64 “Que crea la ANDE como ente autárquico y establece su Carta Orgánica”.
- 6.2. Ley N° 3480/08 “Que amplía la Tarifa Social de Energía Eléctrica”.
- 6.3. Decreto N° 932/2008 “Por la que se reglamenta la Ley N° 3480 del 27 de mayo de 2008 “Que amplía la tarifa social de energía eléctrica”.
- 6.4. Decreto N° 1702/2009 “Por el cual se crea la Comisión Interinstitucional Permanente de la Tarifa Social y se reglamente la Ley N° 3480 del 27 de Mayo de 2008 Que amplía la tarifa social de energía eléctrica”.
- 6.5. Decreto N° 3140/2009 “Por el cual se modifica el artículo 4º, inciso B), segundo párrafo, del Decreto N° 1702 del 23 de marzo de 2009, "Por el cual se crea la comisión interinstitucional permanente de la tarifa social y se reglamenta la Ley N° 3480 del 27 de mayo de 2008 "Que

amplía la tarifa social de energía eléctrica" y se prorroga el plazo establecido en el artículo 10 del mismo".

- 6.6. Decreto N° 6474/2011 "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto N° 1702/09 por el cual se crea la comisión institucional permanente de la Tarifa Social y se reglamenta la Ley N° 3480/08 Que amplía la tarifa social de la energía eléctrica".
- 6.7. Decreto 291/2013 "Por el cual se declara como prioridad nacional del Gobierno la Meta "Reducción de la Pobreza y se encarga a la Secretaría Técnica de Planificación (STP) la elaboración e implementación del Programa Nacional de Reducción de Pobreza, el Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Dirección de Beneficencia y Ayuda Social (DIBEN) y la Secretaría de Acción Social (SAS)".
- 6.8. Resolución 46586/2022 "Por la que se autoriza la reglamentación de los requisitos para la presentación de Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica".
- 6.9. Pliego de Tarifas vigente.
- 6.10. Política de Responsabilidad Social Empresarial de la ANDE.
- 6.11. Política Comercial de la ANDE.
- 6.12. Objetivo estratégico de Reducción de las Pérdidas Eléctricas

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Es responsabilidad de la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), de la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional y de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, según corresponda:
 - 7.1.1. Identificar los espacios territoriales en los cuales los habitantes se encuentran utilizando la energía eléctrica en forma irregular a través de conexiones directas, a fin de determinar si corresponden a territorios sociales o asentamientos.
 - 7.1.2. Certificar que el inmueble a ser beneficiado con el servicio se encuentra en un asentamiento, conforme con lo establecido en el numeral 4.3 de este procedimiento.
 - 7.1.3. Gestionar la presentación de las documentaciones requeridas por la ANDE para la provisión del servicio de energía eléctrica de acuerdo a lo requerido en los puntos 4.2. y 4.4. de este procedimiento.
 - 7.1.4. Realizar charlas de concienciación respecto a la normalización del servicio de energía eléctrica, consejos para su uso racional, seguridad eléctrica y la aplicación de la normativa referente a la Tarifa Social.

- 7.1.5.** Realizar la atención integral a los usuarios y futuros clientes ocupantes de territorios sociales y asentamientos, a fin de atender sus requerimientos, evacuar consultas, orientar y coordinar las acciones necesarias para la provisión del servicio de energía eléctrica de manera ágil y oportuna.
- 7.1.6.** Coordinar las acciones de carácter técnico, administrativo y operativo con las Unidades Administrativas afectadas con el objetivo de regularizar el servicio de energía eléctrica en los territorios sociales o asentamientos.
- 7.1.7.** Mantener actualizados los datos de territorios sociales y asentamientos en el Sistema Integral de Territorios Sociales y la verificación de la carga realizada en las diferentes Unidades Administrativas del interior del país.
- 7.1.8.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC) y de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, realizar el alta de inmuebles y asignación de orden de lectura de los suministros individuales (enrutamiento).
- 7.3.** Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, realizar el alta de los contratos y generar las Órdenes de Trabajo para la instalación de los medidores.
- 7.4.** Es responsabilidad del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO), del Departamento de Distribución Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Proyectos, Control Final y de Redes, según corresponda; elaborar los proyectos, ejecutar y supervisar obras de extensiones de líneas de distribución en Baja y Media Tensión, para la regularización del servicio de energía eléctrica en territorios sociales o asentamientos.
- 7.5.** Es responsabilidad del Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) y de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, ejecutar las Órdenes de Trabajo para las conexiones de los nuevos suministros en los territorios sociales o asentamientos afectados.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Constancia o documento que avale la condición de territorios sociales Solicitud de Extensión de Línea Plano del territorio social o asentamiento Solicitud de abastecimiento de energía eléctrica Carta Compromiso Fotocopia de cédula de identidad Certificación de Documentos para el Abastecimiento de Energía Eléctrica	Personas de escasos recursos que habitan territorios sociales y asentamientos	Servicio de abastecimiento de energía eléctrica en territorios sociales y asentamientos.	Personas de escasos recursos que habitan territorios sociales y asentamientos.

9. INDICADORES

- 9.1. Total de territorios sociales o asentamientos regularizados.
- 9.2. Total de territorios sociales o asentamientos registrados.
- 9.3. Cantidad de Expedientes recibidos.
- 9.4. Cantidad de Expedientes procesados.
- 9.5. Cantidad de suministros regularizados.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Identificación de espacios territoriales	<p>10.1.1. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, identifica ya sea por iniciativa propia o a través de la atención a Expedientes de extensiones de líneas, los espacios territoriales en los cuales los habitantes se encuentran utilizando la energía eléctrica en forma irregular a través de conexiones directas, a fin de clasificarlos en territorios sociales o asentamientos, basándose en los documentos y criterios establecidos en los numerales 4.2. al 4.4. de este procedimiento.</p>	Solicitud de extensión de línea Certificados de Organismos y Entidades del Estado Certificación de Documentos para el Abastecimiento de Energía Eléctrica	---
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Recepción, verificación y análisis de solicitudes	<p>10.1.2. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, atiende, orienta y encamina a los habitantes de los territorios sociales o asentamientos, a realizar las gestiones necesarias para el abastecimiento del servicio de energía eléctrica, informándoles respecto a las documentaciones requeridas, para dar inicio al proceso de regularización.</p>	Solicitud de extensión de línea Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica Carta Compromiso	----

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Certificación de Documentación para el Abastecimiento de Energía Eléctrica	10.1.3. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, procede a la certificación que los inmuebles a ser beneficiados con el servicio se encuentran en asentamientos, conforme a los criterios descritos en el numeral 4.3.	Certificado de reconocimiento municipal Plano del asentamiento	---
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.4. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, emite un Memorándum solicitando la elaboración del proyecto y remite al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), al Departamento de Distribución Regional o a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional, según corresponda.	Memorándum Solicitud de extensión de línea Plano del Territorio Social o Asentamiento Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.5. El Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), el Departamento de Distribución Regional o la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional, según corresponda; recibe el Memorándum, elabora el proyecto, adjunta al Memorándum y remite a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), a la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, a la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, respectivamente.	Memorándum Solicitud de extensión de línea Plano del Territorio Social o Asentamiento Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Gestión de presentación de documentos	10.1.6. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, gestiona la presentación de las documentaciones requeridas por la ANDE para la provisión del servicio de energía eléctrica y el proyecto de extensión de línea.	Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica Carta Compromiso Fotocopia simple de cédula de identidad	---
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.7. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, una vez reunidas las documentaciones requeridas, remiten vía Memorándum al Departamento de Lectura y Censo o a la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, según corresponda, para el catastro y el alta de los inmuebles (NIF) para cada suministro.	Memorándum Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica Plano del Territorio Social o Asentamiento	Interno y Memorándum
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.8. El Departamento de Lectura y Censo o la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe los documentos, realiza el catastro y alta de inmuebles, adjunta los documentos al Memorándum y remite a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), a la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o a la Agencia Regional, según corresponda.	Memorándum Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica Plano del Territorio Social o Asentamiento	Interno y Memorándum PA0530 "Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de inclusiones"

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.9. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o la Agencia Regional, remite vía Memorándum al Departamento de Atención al Cliente o a la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, las solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica con todos los demás documentos exigidos, para el alta de los contratos y asociación de los suministros al Expediente correspondiente.</p>	Memorándum Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica Solicitud de extensión de línea Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum PA0530 “Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de inclusiones”
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.10. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe el Memorándum, procede al dar de alta los contratos (sin generar orden de colocación de medidor) y asocia los suministros al Expediente de extensión de línea, y remite a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), a la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional o a la Agencia Regional, informando en el mismo si hubieron casos en los que no se pudieron dar de alta y el motivo.</p>	Memorándum Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica Contratos Solicitud de extensión de línea Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum PA0530 “Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de inclusiones”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.11. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, recibe el Memorándum con los contratos, si hubiere observaciones, verifica y resuelve para su alta correspondiente, luego comunica vía Memorándum al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), al Departamento de Distribución Regional o a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional, que los beneficiarios el proyecto de extensión de línea ya cuentan con contrato y los suministros fueron totalmente asociados al Expediente correspondiente y que el mismo se encuentra listo para el inicio de obra.</p>	Memorándum Solicitudes de Abastecimiento de Energía Eléctrica Contratos Solicitud de extensión de línea Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum PA0530 “Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de inclusiones”
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.12. El Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), el Departamento de Distribución Regional o la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional; recibe el Memorándum, corrobora lo informado en el mismo, cambia el estado del expediente a “Inicio de Obra” y comunica al Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO) o a la Unidad Administrativa que corresponda, para la ejecución de la obra.</p>	Memorándum Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum PA0530 “Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de inclusiones”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.13. El Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO), el Departamento de Distribución Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional, ejecuta la obra.</p>	<p>Memorándum</p> <p>Proyecto de extensión de línea y presupuesto</p>	<p>Interno y Memorándum</p>
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.14. El Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO), el Departamento de Distribución Regional o la Agencia Regional, a través de la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Regional, una vez finalizada, informa vía Memorándum a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), a la Oficinas de Gestión de Pérdidas Regional o a la Sección Comercial o Sección Servicio de Atención al Cliente, la culminación de las obras.</p>	<p>Memorándum</p> <p>Proyecto de extensión de línea y presupuesto</p>	<p>Interno y Memorándum</p>
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	<p>10.1.15. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, realiza charlas de concienciación con los habitantes de Territorios Sociales o Asentamientos, sobre el uso eficiente de la energía eléctrica y la aplicación de la normativa referente a la Tarifa Social.</p>	<p>Registro de asistencia</p>	<p>---</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.16. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, solicita vía Memorándum al Departamento de Atención al Cliente o a la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, la generación de las Órdenes de Trabajo para la instalación de los medidores a los suministros asociados al Expediente correspondiente.	Memorándum Proyecto de extensión de línea y presupuesto	Interno y Memorándum
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.17. El Departamento de Atención al Cliente, la Sección Comercial o la Sección Servicios de Atención al Cliente, recibe el Memorándum y genera las Órdenes de Trabajo de colocación de medidor y conexión de suministros para los contratos asociados al Expediente en cuestión.	Ordenes de Trabajo Sistema de Gestión Comercial	----
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.18. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, ejecutan las Órdenes de Trabajo asignadas.	Ordenes de Trabajo Sistema de Gestión Comercial	----

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.19. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, si hubieren casos en los que dichas órdenes no fueron ejecutadas, remite vía Memorándum a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, la Agencia Regional, un listado detallando los suministros en cuestión y el motivo de la no ejecución de los trabajos.	Memorándum Listado de Órdenes de Trabajo no ejecutadas	Interno y Memorándum
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Coordinación de acciones de carácter técnico, administrativo y operativo	10.1.20. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, si hubieren observaciones, las analiza, verifica y gestiona la solución para la instalación efectiva de los medidores.	Memorándum	Interno y Memorándum
10.1	Abastecimiento de energía eléctrica en Territorios Sociales y Asentamientos	Registro y Actualización del Sistema Integral de Territorios Sociales (SITS)	10.1.21. La Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS), la Oficina de Gestión de Pérdidas Regional, o la Agencia Regional, registra los datos del Territorio Social o Asentamiento regularizado en el Sistema Integral de Territorios Sociales.	Sistema Integral de Territorios Sociales	----

ALAN PATRICK
 ACHAR
 ESPINOLA
 Firmado digitalmente por
 ALAN PATRICK ACHAR
 ESPINOLA
 Fecha: 2023.10.19 10:47:17
 -03'00'

Firmado digitalmente por
 FELIX ELADIO
 SOSA GIMENEZ
 PRESIDENTE

GABINETE DE PRESIDENCIA