

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

OBJETIVO: Definir e implementar políticas y estrategias de comercialización de energía eléctrica y gestionar las relaciones comerciales con los clientes de la ANDE, para la prestación eficiente del servicio de energía eléctrica de la población.

Cód.	PROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Planificar, dirigir y realizar el monitoreo y control de la gestión de todas las Unidades Administrativas subordinadas, conforme a los procedimientos administrativos y comerciales vigentes, con el fin de lograr los objetivos propuestos a través del control de su cumplimiento.	Gerente Comercial Director de Gestión Regional
PR 08.02	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Tramitar de forma eficaz las solicitudes presentadas por el cliente, como también solucionar y comprender los reclamos y las consultas ya sea de forma personalizada, vía atención telefónica, correo electrónico, consultas vía web a fin de satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un buen servicio.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.03	LECTURA Y CATASTRO	Planificar y organizar la asignación de itinerarios para poder realizar las lecturas mensuales del consumo de energía eléctrica del cliente, utilizando la carga de lecturas en el TPL a fin de poder así enviar la lectura al sistema de gestión comercial, como también las verificaciones catastrales y georreferenciamiento de los medidores utilizando GPS, actualizaciones cartograficas y telemedición.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.04	COBRANZAS	Cobrar las facturas a través de las cajas habilitadas así como también de empresas tercerizadas; y tramitar las gestiones de recuperaciones de deudas morosas, con el fin de que los pagos se realicen de manera efectiva.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.05	SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	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 y REMOT, apoyo al PAE (Plan de Apoyo de Emergencia) con cuadrilla ANDE o Empresas HHP2.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.06	FACTURACIÓN	Analizar y controlar los conceptos facturados, importes y los datos de la lectura en el sistema de Gestión Comercial, como también realizar la emisión y la distribución de facturas con sus respectivas clasificaciones a fin de que llegue la información al cliente en tiempo y forma.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.07	GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Recepcionar y almacenar los medidores y los equipos de medición, planificar, programar y entregar los medidores a las unidades administrativas del pedido solicitante.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales

**ANDE****IDENTIFICACION DE PROCESOS**Actualización: 03  
Resolución P/Nº: 48232  
Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

OBJETIVO: Definir e implementar políticas y estrategias de comercialización de energía eléctrica y gestionar las relaciones comerciales con los clientes de la ANDE, para la prestación eficiente del servicio de energía eléctrica de la población.

Cód.	PROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.08	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Velar por el correcto funcionamiento de los Sistemas de Gestión Comercial, de Georreferenciamiento y de Atención de Reclamos Comerciales, 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.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regionales
PR 08.09	GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Analizar y hacer un control de las pérdidas totales del sistema eléctrico de la ANDE, determinar y analizar los índices de pérdidas conforme a los procedimientos y especificaciones técnicas establecidos, discriminar las pérdidas técnicas y no técnicas, proponer y promover la adquisición de nuevas tecnologías, con el fin de la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas.	Jefe de División de Gestión de Pérdidas Eléctricas Jefes de Divisiones de Gestión Regionales

**ANDE****IDENTIFICACION DE SUBPROCESOS**Actualización: 03  
Resolución P/Nº: 48232  
Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	SPR 08.01.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	Definir las Políticas, los procedimientos gerenciales, administrativos y comerciales tendientes a racionalizar y dinamizar la gestión comercial. Incluye la divulgación a todas las Unidades Administrativas con funciones comerciales y el control de su cumplimiento.	Gerente Comercial - Director de Gestión Regional
		SPR 08.01.02	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Estudiar los indicadores para la definición de estrategias comerciales y la reducción de las Pérdidas Eléctricas.	Gerente Comercial - Director de Gestión Regional
		SPR 08.01.03	MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Analizar el desempeño de las áreas administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional, respectivamente, controlando el cumplimiento del Cronograma Anual de Facturación, las gestiones comerciales de cobranzas realizadas a los Grandes Clientes Privados y Públicos, las gestiones de resolución de reclamos y servicios comerciales correspondientes a toda la Institución. índices de gestión y tiempo de Atención al Cliente, entre otras.	Gerente Comercial - Director de Gestión Regional
PR 08.02	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	SPR 08.02.01	RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	Realizar la atención al público o cliente en forma personalizada, por correo electrónico o vía web la orientación/direccionamiento de sus consultas, la recepción de las solicitudes de trámites inherentes al servicio de suministro de energía eléctrica o de reclamos en MT y BT. Analizar las solicitudes de servicios varios (documentos, requisitos), y/o consultas del Cliente, clasificación (reclamo, solicitud, consulta, denuncia) y priorización por la importancia relativa del evento, evaluación de casos especiales, y la coordinación de la atención de los mismos. Se genera un expediente de ser necesario.	Jefe de Departamento de Atención al Cliente - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.02.02	TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Tramitar en tiempo y forma las solicitudes o expedientes presentados por el Cliente o solicitudes de Cobranzas. Incluye registro y actualizaciones en el sistema, generación y ejecución de OT, generación de cargos, elaboración de informes, entre otros.	Jefe de Departamento de Atención al Cliente - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.02.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Realizar el control y evaluación de la gestión de la atención al cliente, definir acciones correctivas de ser necesario, acciones de mejoramiento y la elaboración de Informes en MT y BT.	Jefe de Departamento de Atención al Cliente - Jefes de Agencias Regionales

**ANDE****IDENTIFICACION DE SUBPROCESOS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

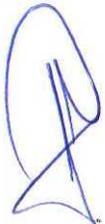
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.02	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (cont.)	SPR 08.02.04	ATENCIÓN A DISTANCIA	Realizar la atención de reclamos de energía y reclamos comerciales además de la atención de consultas y reclamos generales. Elaborar informes y estadísticas relacionados a los reclamos recepcionados por los diferentes canales.	Jefe de Departamento de Atención al Distancia
		SPR 08.02.05	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES	Realizar seguimiento y notificaciones a clientes en MT Y AT y el seguimiento e informes sobre suministros con medidores binómicos.	Jefe de Departamento de Gestión de Grandes Clientes
PR 08.03	LECTURA Y CATASTRO	SPR 08.03.01	LECTURA DE MEDIDORES	Obtener, en base al itinerario, realizando el recorrido de los puntos asignados, la carga de las lecturas en el TPL y enviar las lecturas al sistema de gestión comercial.	Jefe de Departamento de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.02	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Identificar in situ la Cta. Cte. Catastral, la medición del frente de la propiedad, la asignación del NIF (número identificador de finca) teniendo en cuenta el Catastro Nacional, en casos de demandas judiciales, división de instalación, problemas legales y otros. Identificar in situ, mediante GPS, la carga en el sistema informático de georreferenciamiento de las coordenadas "xy" que se asigna a cada medidor en las SAEE (insumo para los itinerarios de lectura)	Jefe de Departamento de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.03	CARTOGRAFÍA	Dimensionar los itinerarios, actualizar los planos manzaneros, lotes, calles, como también crear, identificar y corregir puntos de suministros.	Jefe de Departamento de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.04	MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN	Recolectar en forma remota la lectura de los medidores. Carga de medidores, monitoreo y generar OT en base al tipo de anomalías detectadas	Jefe de Departamento de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales




**ANDE****IDENTIFICACION DE SUBPROCESOS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.04	COBRANZAS	SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS	Realizar el cobro de facturas, en las cajas receptoras habilitadas en la ANDE, gestionar la regularización de cheques rechazados, percibidos por la ANDE por el suministro de Energía Eléctrica y otros conceptos, que fueron depositados en las cuentas habilitadas y rechazados por las Entidades Bancarias por diversos motivos, así como realizar el seguimiento a la gestión de los cobros realizados por las procesadoras de cobro, las conciliaciones y la resolución de cobros erróneos y ADT.	Jefe de Departamento de Cobranzas - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.04.02	RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Gestionar la recuperación de deudas de suministros en situación baja por impago, de cuentas oficiales, especiales y de clientes de MT, así como las cobranzas de suministros en situación de baja, mediante gestiones pre-judiciales.	Jefe de Departamento de Cobranzas - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.04.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Verificar, controlar y realizar el seguimiento a la gestión de cobranzas. Definir las acciones correctivas de ser necesario, y elaborar informes.	Jefe de Dpto. de Cobranzas - Jefe del Dpto. de Gestión de Grandes Clientes - Jefes de Agencias Regionales
PR 08.05	SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	SPR 08.05.01	INSPECCIONES TÉCNICAS	Ejecutar en el terreno las OT referentes a Contraste de Medidores, Verificar la carga Instalada, Reclamos de Averías de Equipos Eléctricos y Electrodomésticos, Revisiones especiales entre otros.	Jefe de Dpto. de Centro Técnico Comercial - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.05.02	CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Programar y ejecutar las ordenes de trabajo de la gestión de impagados (cortes y retiros), cambio de medidores, conexiones nuevas, reconexiones y reposiciones de servicio, verificaciones varias (actividad, carga y otros) e instalaciones de equipos de telemedición (AMR y AMI), apoyo al PAE (Plan de Apoyo de Emergencia)	Jefe de Departamento de Centro Técnico Comercial - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.05.03	GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	Realizar la resolución de órdenes de trabajo en el sistema de gestión comercial control final de trabajos de HHP2 y HHP5, la gestión y control del depósito de medidores y la actualización en el sistema SMOD, REMOT y planilla de pago de contratistas.	Jefe de Departamento de Centro Técnico Comercial - Jefes de Agencias Regionales
PR 08.06	FACTURACIÓN	SPR 08.06.01	GESTIÓN DE FACTURACIÓN	Procesar los datos de lectura en el Sistema de Gestión Comercial, el análisis, el control de los conceptos facturados, incluyendo la aplicación de los términos de contratos especiales, la facturación de fraudes, la resolución de anomalías (si hubieren), la refacturaciones, y el control de lo facturado.	Jefe de Departamento de Facturación

**ANDE****IDENTIFICACION DE SUBPROCESOS**

Actualización: 03  
 Resolución P/N°: 40232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.06	FACTURACIÓN (cont.)	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE LAS AGENCIAS DEL PAIS	Extraer los suministros que cumplan con los parámetros establecidos en la base de datos, convertir en formato de planillas y controlar, verificar el detalle general de cada factura, analizar e identificar suministros con probables irregularidades en BT y MT y proceder a la corrección en caso de que corresponda. Solicitar la retención de la factura a corregir a GC/DFTZ	Jefe de Departamento de Facturación
		DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Emitir, imprimir y ensobrar las facturas, verificar y clasificar por rutas, itinerarios, Agencias, tipos de envío/retención (correo, agrupadas, banco, grandes clientes), y la entrega de las facturas/boletines para campañas diversas. Incluye actividades de gestión y coordinación de trabajos con otras dependencias y el control de la distribución.	Jefe de Departamento de Facturación
	GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	Gestionar la adquisición de medidores y equipos de medición para su uso en el ámbito comercial de la Institución.	Jefe de Dpto. de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales
		ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES	Administrar la distribución de medidores y equipos de medición en el ámbito comercial de la Institución.	Jefe de Dpto. de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales
PR 08.07		RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Recepcionar los medidores y equipos de medición, el registro en el sistema informático y el almacenamiento en el depósito habilitado, controlando la entrada, salida, reposición y movimiento del stock de medidores y equipos de medición.	Jefe de Dpto. de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales
		PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Realizar la programación de medidores electrónicos de conexión indirecta para su uso en clientes de MT y AT de la ANDE.	Jefe de Dpto. de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales
		CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Realizar la extracción de datos y parámetros técnicos de medidores electrónicos de conexión indirecta instalados en el terreno.	Jefe de Dpto. de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.08	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	SPR 08.08.01	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; la gestión para la configuración y correcta aplicación de las tarifas, mantenimiento, y documentación del Sistema. Así como velar por el correcto funcionamiento del Sistema OPEN, gestión y coordinación de actualización de datos, actualización de manual de usuarios, capacitaciones y asistencia al usuario.	Jefe de Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
		SPR 08.08.02	ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Elaborar informes diarios y mensuales relacionados a la Gestión Comercial, como por ejemplo: Informes Oficiales para Unidades Administrativas Internas y Externas, Informes sobre la Gestión de Recuperación de Deudas y Estados de Cuenta de Clientes Oficiales y Grandes Clientes, Informes mensuales referentes a la situación morosa de Clientes Oficiales	Jefe de Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
		SPR 08.08.03	CONTACTO Y NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	Gestionar las relaciones comerciales con los usuarios de la energía eléctrica, y empresas arrendatarias de postes y sostenes tales como: atención de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica en baja tensión (BT) y media tensión (MT). Incluye la verificación de los Contratos de Grandes Clientes y la Gestión de Contratos con Empresas/Personas para el alquiler de los postes y sostenes de ANDE y/o el seguimiento a la renovación de los mismos, el censo de clientes entre otros.	Jefe de Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
		SPR 08.08.04	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; la gestión para la configuración, mantenimiento y documentación del Sistema. Así como velar por el correcto funcionamiento del Sistema GEO, gestionando y coordinando la actualización de datos, actualización de manual de usuarios, capacitaciones, asistencia al usuario.	Jefe de Oficina de Estudios de Información Geografica Nacional
		SPR 08.08.05	ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	Realizar la implementación del Sistema GRA, la administración de perfiles y el Mantenimiento de dicho Sistema	Jefe de Departamento de Atención a Distancia
PR 08.09	GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	SPR 08.09.01	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	Estudiar las pérdidas eléctricas, a fin de determinar las pérdidas totales del sistema eléctrico de la ANDE, discriminar las pérdidas técnicas y no técnicas, estratificar las pérdidas técnicas, establecer las causas y la metodología de reducción de pérdidas a los niveles considerados normales para el sistema eléctrico.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes de Agencias Regionales

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.09	GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS (cont.)	SPR 08.09.02	DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Recabar, procesar y mantener actualizados los datos del sistema eléctrico de la ANDE, identificando áreas geográficas y/o puntos críticos para el Sistema Comercial y la evolución de pérdidas eléctricas, a fin de examinar, proponer, y promover la adquisición de nuevas tecnologías que favorezcan a la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas. Incluye el montaje, y puesta en servicio de nuevos puntos de medición de fronteras y la elaboración de informes.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.09.03	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Analizar e identificar las posibles debilidades que contribuyen a las pérdidas no técnicas, sean estas accidentales, administrativas (propias de la gestión de la ANDE) y/o de fraudulentas. Elaborar y ejecutar los planes y programas para su regularización. Incluye la programación de los suministros con presunto fraude a verificaciones, así como la conservación del acervo documental y control y seguimiento de los procesos administrativos y comerciales generados a través de estas verificaciones.	Jefe de Departamento de Pérdidas No Técnicas - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.09.04	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	Realizar la inspección y regularización de suministros eléctricos de clientes y/o usuarios de la ANDE, ya sea con cuadrillas propias o a través de la administración de contratos para la ejecución de los trabajos a través de empresas contratistas. Incluye la formación y capacitación de funcionarios para la inspección, detección y regularización de fraudes en los suministros eléctricos de la ANDE.	Jefe de Departamento de Intervenciones - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.09.05	ELAB. DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Estudiar, formular, aprobar y divulgar las Políticas, Procedimientos, Normas y Criterios técnicos para minimizar las pérdidas técnicas, así como el análisis y recomendación de implementación de nuevas tecnologías para el combate a las Pérdidas Eléctricas Técnicas, así como analizar y recomendar la implementación de nuevas tecnologías para el combate a las Pérdidas Eléctricas No Técnicas, y la actualización permanente de las Instrucciones de Procedimientos Específicos y EETT relacionados a la inspección y regularización de suministros.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefe de Departamento de Pérdidas No Técnicas - Jefes de Agencias Regionales

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualizacion: 03  
 Resolución P/Nº: 40232  
 Fecha: 27/09/23

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

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.01.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL ELABORACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN
		CONSOLIDACIÓN DE LINEAMIENTOS	ELABORACIÓN DE PLANES Y PROYECTOS IMPLEMENTACIÓN DE PLANES Y PROYECTOS
		DEFDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ESTABLECIMIENTOS DE METAS PLANIFICACIÓN DE TAREAS
SPR 08.01.02	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	PLANIFICACIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	ELABORACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS
		MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIMIENTO DE METAS
SPR 08.01.03	MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS
		IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	PLANIFICACIÓN DE AJUSTES IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES

PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE		CÓDIGO: PR 08.02	
CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.02.01	RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL PÚBLICO O CLIENTE
			ASIGNACIÓN DE ORDEN DE ATENCIÓN / ENTREGA DE FORMULARIOS
			ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL A LOS CLIENTES
			REGISTRO DE CONSULTAS / SOLICITUDES / RECLAMOS COMERCIALES Y DE DISTRIBUCIÓN
		VERIFICACIÓN Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS VARIOS (DOCUMENTOS, REQUISITOS)
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES EN BAJA TENSIÓN
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS EVENTUALES
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES EN MEDIA TENSIÓN
		ACTUALIZACIÓN O MODIFICACION DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	ESTUDIO E INFORME DE FACTIBILIDAD TÉCNICA
			ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA COMERCIAL
NOTIFICACIÓN A CLIENTES	ALTA / MODIFICACIÓN / BAJA DE SERVICIOS VARIOS DE CLIENTES EN BT		
	ALTA / MODIFICACIÓN / BAJA DE SERVICIOS VARIOS DE CLIENTES EN MT		
	ELABORACIÓN DE NOTIFICACIONES		
SPR 08.02.0	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	MONITOREO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	REMISIÓN DE NOTIFICACIONES AL CLIENTE
			ELABORACIÓN DE INFORMES RELACIONADOS A LOS RECLAMOS REALIZADOS POR LOS DIFERENTES CANALES NOTIFICACIÓN VIA NOTA IMPRESA, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y MENSAJES DE TEXTO.

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.02.02	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	(cont.)	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	DEFINICIÓN Y COORDINACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS CON OTRAS UNIDADES PROVISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESCRIBANIA RECEPCION DE RECLAMOS POR AVERIA DE ELECTRODOMESTICOS RECEPCION DE RECLAMOS POR FALTA DE ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO DERIVACIÓN DE RECLAMOS AL CENTRO DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE RESPUESTA A CONSULTAS RELACIONADAS AL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN
SPR 08.02.04	ATENCIÓN A DISTANCIA	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	RECEPCION DE RECLAMOS COMERCIALES RESOLUCIÓN DE CONSULTA Y RECLAMOS DE SERVICIOS COMERCIALES DERIVACIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES AL CENTRO DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS COMERCIALES
		ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	RECEPCION DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS EN GENERAL REGISTRO DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS EN GENERAL DERIVACIÓN DE LAS CONSULTAS O RECLAMOS A LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS RESPUESTAS A LAS CONSULTAS Y RECLAMOS EN GENERAL Y COMUNICACIÓN DE RESOLUCIONES CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS GENERALES
		ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RECEPCION DE RECLAMOS CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y ORIENTACIÓN A LOS AGENTES INVOLUCRADOS EN LOS DIFERENTES SERVICIOS. ELABORACION DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES Y SUS MODIFICACIONES A TRAVES DE LAS ADENDAS ANALISIS Y SUGERENCIAS DE CLAUSULAS PARA LA ELABORACION DE BORRADORES DEL CONVENIO. CONTROL PERMANENTEMENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CLAUSULAS DEL CONVENIO ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES PARA LA FACTURACION DEL SERVICIO GESTION PARA EL PAGO DEL SERVICIO, CONFORME AL INFORME FINAL PRESENTADO
		ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES NUEVAS DEL SERVICIO O AUMENTO DE POTENCIA DE UN SUMINISTRO EXISTENTE ESTUDIO E INFORME DE FACTIBILIDAD TÉCNICA GESTION DE CONTRATO ESPECIAL DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL, DE ACUERDO A REGLAMENTACION. VERIFICACION, SUPERVISION E INFORME DE OBRAS EJECUTADAS, EN COORDINACION CON LAS UNIDADES COMPETENTES* ELABORACION E INFORME DE CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA REAL GESTIÓN DE CONEXIONES NUEVAS PARA GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL COORDINACIÓN DE ACCIONES PARA EL COBRO DE SUMINISTROS DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL ACTUALIZACIÓN O REGULARIZACIÓN DE SUMINISTROS EXISTENTES
		ATENCIÓN DE GRANDES CLIENTES	

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.02.05	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES (cont.)	(cont.)	SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE FACTURACION Y COORDINACION DE COBRO DE GARANTIAS Y FACTURACION DE LO CONSUMOS.
		INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	ELABORACIÓN DE INFORMES SEMANALES O MENSUALES SOBRE MOROSIDAD, INDICE DE FACTURACIÓN Y FACTOR DE CARGA DE GRANDES CLIENTES
			SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MOROSIDAD DE GRANDES CLIENTES
		ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES REALIZADAS POR LOS DIFERENTES CANALES
			ASESORAMIENTO A LOS GRANDES CLIENTES EN BASE A LAS CONSULTAS REALIZADAS
		ANÁLISIS DE EXPEDIENTES DE GRANDES CLIENTES Y GESTION FINAL CON LOS CLIENTES A TRAVES DE NOTAS RESPUESTA, VISITAS, REUNIONES O COMUNICACIÓN TELEFONICA	
		ELABORACIÓN DE NOTAS RESPUESTA	

PROCESO: LECTURA Y CATASTRO

CÓDIGO: PR 08.03

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	
SPR 08.03.01	LECTURA DE MEDIDORES	GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	
			PARTICIÓN DE ITINERARIOS SI CORRESPONDE	
			REUBICACIÓN DE SUMINISTROS	
		GESTIÓN DE LECTURAS	LECTURAS POR LECTOR	
			VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	
			ANÁLISIS DE INFORMES POR LECTORES	
	TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	ENVIO PARA TRATAMIENTO DE LECTURA		
		EVALUACIÓN / CONTROL / SEGUIMIENTO DE LECTURAS		
		PLANIFICACIÓN DE FECHA DE LECTURA TEORICA DE ITINERARIOS TELEMEDIDOS EN BT		
		MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS EN BT (SISTEMA DE GESTION COMERCIAL)		
		VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN BT		
		REALIZACIÓN DE DUPLICACIÓN DE FINCA SI CORRESPONDE		
GESTIÓN DE DATOS DE LECTURAS	REGISTRO MANUAL DE LECTURAS FALTANTES EN BT			
	REMISIÓN A FACTURAR			
	PROCESAMIENTO DE INFORMES DE DATOS RELEVADOS POR LECTORES			
	REMISIÓN DE INFORMES A CENTRO TÉCNICO, MEDICIONES E INTERVENCIONES			
	SPR 08.03.02	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y CENSO	VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL
				VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN, ELIMINACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DATOS DE ALUMBRADO PÚBLICO
		ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	VERIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INMUEBLES CON CONTRATOS EN BAJA	
			CENSO Y ADJUDICACIÓN DE CTA CTE CTRAL PARA TERRITORIOS SOCIALES	
			ASOCIACIÓN O SEPARACIÓN (DUPLICACIÓN DE FINCAS) DE SUMINISTROS EN UN INMUEBLE	
			CORRECCIÓN O ASIGNACIÓN DE COORDENADAS A SUMINISTROS NUEVOS O EXISTENTES.	

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.03.03	CARTOGRAFÍA	ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	ACTUALIZACIÓN DEL RECORRIDO DE ITINERARIOS ACTUALIZACIÓN DE PLANOS MANZANEROS Y LOTES
		VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CCC	DIMENSIONAMIENTO DE EXTENSIÓN DEL RECORRIDO INSTALACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL QFIELD
SPR 08.03.04	MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN	VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SOFTWARE MDC	VERIFICACIÓN DE LECTURA EN FECHA DE CIERRE
			IDENTIFICACIÓN DE LECTURAS FALTANTES Y ANALISIS DE LAS CAUSAS
			REPORTE DE INCONVENIENTES
		MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A TELEMEDICIÓN	VERIFICACIÓN SI UN SUMINISTRO ES UNICO EN UNA CUENTA CORRIENTE CATASTRAL
			MIGRACIÓN DE SUMINISTROS AL ITINERARIO TELEMEDIDO
			REALIZACIÓN DE DUPLICACIÓN DE FINCA
		VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	VERIFICACIÓN DEL VUELCO DE LECTURAS A LA TABLA INTERMEDIA DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL
			VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE LECTURAS EN EL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL
			REGISTRO MANUAL DE LECTURAS FALTANTES SEGÚN HISTÓRICO
			ACTUALIZACIÓN EN EL DASHBOARD DE SUMINISTROS INTENSIVOS
		ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE MDC'S	MARCACION DE SUMINISTRO SIN CONECTIVIDAD COMO ANOMALO.
			CREACIÓN DE GRUPOS POR AGENCIA O DEPARTAMENTO
GESTIÓN DE INSTALACION DE EQUIPOS DE COMUNICACION A SUMINISTROS NUEVOS O PUNTUALES A SER TELEFACTURADOS.			
CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DEL SOFTWARE			
ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE SOFTWARE MD'S, CLIENTES MT Y CONFIGURACIÓN			
ASIGNACIÓN DE PERMISOS			
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SUMINISTROS TELEFACTURADOS CON PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD.			

PROCESO: COBRANZAS

CÓDIGO: PR 08.04

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS	COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELECTRICA Y OTROS CARGOS	HABILITACIÓN DE CAJAS DE ANDE (APERTURA DE CAJA Y CONCILIACIÓN DE VALORES) VERIFICACIÓN, REGISTRO Y COBRO DE FACTURAS POR ENERGÍA ELECTRICA, ALUMBRADO PÚBLICO Y CARGOS VARIOS. CIERRE DE LA APLICACIÓN LOCAL DE COBRO O CAJA ONLINE Y CONFIRMACIÓN DE TRANSMISIÓN.
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELECTRICA Y OTROS CARGOS	ARQUEO DE CAJA / EMISIÓN DE DETALLE DE GESTIÓN. DEPÓSITO DE VALORES Y DECLARACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS RESGUARDO Y CUSTODIA DE VALORES / OBTENCIÓN DE BILLETES O MONEDAS DE BAJA DENOMINACIÓN

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS (cont.)	REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS. NOTIFICACIÓN AL CLIENTE CON CHEQUE RECHAZADO. COBRO DEL CHEQUE RECHAZADO Y NOTIFICACION DE LA REGULARIZACION. ELABORACIÓN DE INFORME CONSOLIDADO DE CHEQUES RECHAZADOS O REGULARIZADOS GENERACIÓN DE CARGOS VARIOS O DEBITO. GESTION PARA LA SUSPENSION DEL SERVICIO.
		MANTENIMIENTO DE CUENTAS - DEBITO AUTOMÁTICO	ELABORACIÓN DE PLANILLAS CONSOLIDADAS DE CUENTAS A COBRAR CON LAS ENTIDADES BANCARIAS. RECEPCION, ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LISTADO DE SUMINISTROS. CODIFICACIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE SUMINISTROS CON DEBITO AUTOMATICO. REGISTRO DE LAS NOTAS DE CREDITO DEL DEPOSITO BANCARIO, CONTROL O CORRECCIÓN DE AVISOS DE DIFERENCIA DE TOTALES (ADT)
SPR 08.04.02	RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	RECUPERACION DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS (EN BAJA POR IMPAGO, VOLUNTARIA Y FORZADA), DE SUMINISTROS DE CUENTAS OFICIALES, ESPECIALES Y CLIENTES DE MT. PLANIFICACION DE CORTES DE SUMINISTROS EN MT POR DEUDA Y EN BT POR CRONOGRAMA SUMINISTROS DEL AREA METROPOLITANA Y ASUNCION REMISION DE MENSAJES PARA AVISO DE DEUDA Y CORTES/ REMISION DE NOTAS DE REQUERIMIENTOS SUMINISTROS DE OEE TRANSFERENCIAS DE DEUDAS, NOTIFICACION DE TRANSFERENCIA AL CLIENTE, NOTIFICACION PREJUDICIAL Y APLICACIÓN DE GARANTIA REALIZACIÓN DE ACUERDOS A PLAZOS. ANULACION DE FACTURAS/JUSTIFICACION.
		REPOSICION DE SUMINISTROS	GESTION DE CORTES Y REPOSICION. ACUERDO DE FORMAS DE PAGO, COMPROMISOS DE PAGOS PARCIALES.
		GESTION DE COBRO JUDICIAL.	ELABORACIÓN DE TITULOS DE CREDITOS REMISIÓN DE TITULOS PARA GESTIÓN DE COBROS JUDICIALES
		GESTION PRE JUDICIAL	REALIZACIÓN DE BLOQUEO DE GESTION DE COBRO JUDICIAL Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL ACUERDOS A PLAZOS Y REGISTRO DE PAGOS/ INHIBICIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
		GESTION DE COBROS NO NOTIFICADOS.	VERIFICACION Y RESOLUCION DE LOS COBROS NO NOTIFICADOS. COMUNICACIÓN A RESPONSABLES (CAJAS ANDE O PROCESADORAS) LA FACTURAS NO REGULARIZADAS. VERIFICACIÓN Y RESOLUCION DE COBROS ERRONEOS
SPR 08.04.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	GESTION DE COBROS NO NOTIFICADOS.	VERIFICACION Y RESOLUCION DE LOS COBROS NO NOTIFICADOS. COMUNICACIÓN A RESPONSABLES (CAJAS ANDE O PROCESADORAS) LA FACTURAS NO REGULARIZADAS. VERIFICACIÓN Y RESOLUCION DE COBROS ERRONEOS

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.04.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS (cont.)	GESTIÓN DE OPERACIÓN DE PROCESADORAS DE COBRO Y CAJAS HABILITADAS	CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LAS PLANILLAS DE RECAUDACION Y NOTAS DE DEPOSITOS DE LAS PROCESADORAS DE COBRO Y CAJAS HABILITADAS
			REMISIÓN DE NOTAS DE DEPOSITOS Y PLANILLAS DE RECAUDACION.
	SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESADORAS DE COBRO		CONTROL DE DECLARACION DE GESTION DE COBRO
			CONTROL Y VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PROCESADORAS DE COBRO / NOTIFICACION DE EVENTUALIDADES.
			VERIFICACIÓN DE LOS AVISOS DE DIFERENCIA DE TOTALES (ADT)
			CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LA GESTION DE COBRANZAS.
	DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO		

PROCESO: SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA

CÓDIGO: PR 08.05

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.05.01	INSPECCIONES TÉCNICAS	GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	VERIFICACIÓN DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN EN BT
			RESOLUCIÓN DE ORDENES TRABAJOS
			FISCALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS
	ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITO COMERCIAL		RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES NUEVOS
			RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES
			DESPACHO DE MEDIDORES Y MATERIALES
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL		VERIFICACIÓN Y DESPACHO DE MEDIDORES EN DESUSO	
		DEVOLUCIÓN DE MEDIDORES O MATERIALES	
		REGISTRO DE DATOS DE ORDENES DE TRABAJO EJECTUADAS U OBSERVADAS EN EL TERRENO	
SPR 08.05.02	CONEXIONES Y DESCONEXIONES	GESTIÓN DE CONEXIONES	CLASIFICACIÓN, SELECCIÓN Y EDICIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
			PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ORDENES DE TRABAJO
			INSTALACIÓN Y RETIRO DE MEDIDORES EN BT
	GESTIÓN DE DESCONEXIONES		INSTALACIÓN Y RETIRO DE EQUIPOS DE TELEMEDICIÓN
			ENTREGA DE MATERIALES, MEDIDORES Y REGISTRO
			CORTE/RECONEXIÓN DE SUMINISTROS EN BT
	GESTIÓN DE RETIROS		CORTE/RECONEXION DE SUMINISTROS EN MT
			ENTREGA Y REGISTRO DE MATERIALES Y MEDIDORES
	MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS		RETIRO O REPOSICIÓN DE SUMINISTROS EN BT
			VERIFICACIÓN Y CAMBIO DE LA ACOMETIDA EN BT
APOYO AL PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA (PAE)		CORRECCIÓN DE LA FALLA EN BT	
		APOYO PARA RECLAMOS CON CUADRILLA ANDE EN LOS CODIGOS AMARILLO Y NARANJA	
	APOYO PARA RECLAMOS CON CUADRILLA DE EMPRESAS DE HHP2/ANDE SOLO CON EL CODIGO ROJO		

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.05.03	GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT)	PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO
			EJECUCIÓN DE TRABAJOS
		CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS	RESOLUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO LAS OT'S EJECUTADAS EN EL TERRENO Y OTROS DATOS
			CONTROL E INFORME DE ORDENES DE TRABAJO EJECUTADAS
			CONTROL DE DOCUMENTACIONES (OT'S, INFORMES, OTROS)
			CONTROL Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
			CONFORMACIÓN DE DOCUMENTACION PARA PAGO A CONTRATISTAS
			ELABORACIÓN DE INFORMES: ESTADÍSTICOS, INDICES Y OTROS
			EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE EJECUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO

PROCESO: FACTURACIÓN

CÓDIGO: PR 08.06

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.06.01	GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	GESTION Y RESOLUCIÓN DE ANOMALIAS	CLASIFICACIÓN DE ANOMALIAS POR AGENCIA, TIPO E IMPORTANCIA / ASIGNACIÓN DE RESOLUCIÓN
			GESTIPON DE RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS Y DE ACCIONES CON UNIDADES ADMINISTRATIVAS AFECTADAS
		ANALISIS Y VERIFICACION DE SUMINISTROS	ANALISIS DE SUMINISTROS EN BT (LECTURA / CONSUMO / OT / INCIDENCIA).
			ANALISIS DE SUMINISTROS EN MT / GRANDES CLIENTES (CONS. FACTURADO / F.DE POTENCIA / DEM.MÁX / CONTRATO / MEDIDORES NUEVOS-ANTERIOR).
			GESTION DE ACCIONES (VERIF. LECTURAS, RESOL. OT, INFORME, CONTACTAR CLIENTE) / CONSULTA DE CRITERIO.
		RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	DEFINICIÓN DE MODALIDAD DE RESOLUCIÓN PARA BT (CICLO DE LECTURA / APORTAR LECTURA / ESTIMAR CONSUMO / RESOLVER SIN FACTURAR)
			DEFINICIÓN DE MODALIDAD DE RESOLUCIÓN PARA MT (CICLO DE LECTURA / CORREGIR LECTURA / APORTAR LECTURA/ESTIMAR CONSUMO / RESOLVER SIN FACTURAR)
			RESOLUCIÓN Y FACTURACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
		ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MEDIA TENSIÓN EN EL SISTEMA GRA COMERCIAL
			VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			CONTACTO CON EL CLIENTE PARA INFORMAR EL RESULTADO DEL ANÁLISIS
		FACTURACIONES ESPECIALES	PROCESAMIENTO DE DATOS RELEVADOS SOBRE LOS CONCEPTOS A FACTURAR
			ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS (FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS, REFACTURACIÓN, ANOMALÍAS, OTROS) E INDICES
			ELABORACIÓN DE INFORME TÉCNICO COMERCIAL: TRATAMIENTO DE EXPEDIENTES O RECLAMOS DE CLIENTES / TRATAMIENTO DE CASOS ESPECIALES
			FACTURACIÓN DE CONTRATOS ESPECIALES

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.06.01	GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN (cont.)	REFACTURACIONES	VERIFICACIÓN DE MOTIVO DE FACTURACIONES INCORRECTAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS. ELABORACIÓN DE INFORMES MENSUALES Y REMISIÓN A LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESAMIENTO ERRÓNEO ANALISIS Y REALIZACIÓN DE REFACTURACIONES PARA CLIENTES EN BT Y MT Y EMISIÓN DE FACTURA
SPR 08.06.02	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	ASIGNACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS ASIGNACIÓN DE RUTAS E ITINERARIOS POR LECTOR DISTRIBUIDOR VERIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y RETENCIÓN DE FACTURAS EMPAQUETADO, ROTULADO, REGISTRO Y ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE ENTREGA DE FACTURAS
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRABAJOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE FACTURAS DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS Y BOLETINES PARA CAMPAÑAS DIVERSAS COORDINACIÓN DE REUNIONES CON DISTRIBUIDORES GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS CON OTRAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CONTROL DE FACTURAS Y ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS
		ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	RECEPCIÓN DE RECLAMOS VIA SISTEMA GRA COMERCIAL CONTACTO, VIA TELEFONICA CON EL CLIENTE Y REMISIÓN DIGITAL DE FACTURA REMISIÓN DE FACTURA IMPRESA AL CLIENTE
SPR 08.06.03	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN	CLASIFICACION Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	CLASIFICACIÓN POR IMPORTE, CATEGORIA Y TIPO DE CUENTA, LOS SUMINISTROS A VERIFICAR Y ASIGNACIÓN DE TRABAJOS VERIFICACIÓN EL DETALLE GENERAL POR FACTURA / ANALISIS E IDENTIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PROBABLE IRREGULARIDAD EN BT VERIFICACIÓN DE DETALLE GENERAL DE FACTURA / ANALISIS E IDENTIFICACIÓN DE SUMINISTRO CON PROBABLE IRREGULARIDAD EN MT / GRANDES CLIENTES
		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	SELECCIÓN DE FACTURAS A SER RETENIDAS GESTIÓN DE TAREAS Y ACCIONES CON OTRAS DEPENDENCIAS EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

CÓDIGO: PR 08.07

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.07.01	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION	ADQUISICIÓN Y REGISTRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION	ELABORACIÓN DE SOLICITUD DE LLAMADO A LICITACIÓN
			ELABORACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS
			EMISIÓN DE INFORME TECNICO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN NUEVOS ADQUIRIDOS POR LICITACIONES AL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE MATERIALES
			REGISTRO DE ALTA DE LOS MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMERCIAL, MODULO GESTION DE MEDIDORES

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.07.01	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION (cont.)	ADQUISICIÓN Y REGISTRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION (cont.)	REGISTRO Y CONSULTA DE DATOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL, MODULO GESTION DE MEDIDORES
		RECEPCION DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	RECEPCION Y VERIFICACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN RETIRADOS DE LA RED RECEPCION Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN DEVUELTOS <del>CLASIFICACIÓN, TESTEO Y GENERACIÓN DE LOTES DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN</del>
		ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	REGISTRO Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
			CLASIFICACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL DEPOSITO DEL DEPARTAMENTO
			ASISTENCIA TÉCNICAS A UNIDADES REGIONALES PARA RECEPCION DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION
			GENERACIÓN DE LOTES DADOS DE BAJA PARA TRASLADO DE MEDIDORES AL DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN Y ANEJAMIENTO DE MATERIALES
			ENTREGA Y RETIRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
		DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION DE LOS CENTROS TECNICOS	BAJA DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN AVERIADOS
			REGISTRO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
			CLASIFICACIÓN DE LOS PEDIDOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS PARA ENTREGA DE MEDIDORES A AGENCIAS (100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO)			
SPR 08.07.02	PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	GENERACIÓN, IMPRESIÓN Y RESOLUCIÓN DE OT PARA MT	GENERACIÓN, FILTRO E IMPRESIÓN DE OT DE CLIENTES EN MT A NIVEL PAÍS CLASIFICACIÓN, ENTREGA Y RESOLUCIÓN DE OT DE CLIENTES EN MT
		PROGRAMACIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA
			ENTREGA DE MEDIDORES PROGRAMADOS PARA INSTALACIÓN A CLIENTES ESPECIFICOS
			INSTALACION DE MEDIDORES TOTALIZADOES EN PD'S PARA BALANCES DE ENERGIA INSTALACION DE MEDIDORES TOTALIZADOES PARA MONITOREO DE PERDIDAS
		MANTENIMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE MEDICION EN SUMINISTRO DE MEDIA TENSIÓN
			CAMBIO DE EQUIPOS DE MEDICION EN PUNTOS DE MEDICION EN FRONTERAS EN MT
			RETIRO DE EQUIPOS DE MEDICION POR DEUDAS INPAGAS DE CLIENTES EN MT, PREVIO CORTE DEL SUMINISTRO
		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN INSTALADOS	CONTROL DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS PROGRAMADOS
			INSTALACION DE MEDIDORES DE FACTURACIÓN Y CONTROL EN ESTACIONES Y SUBESTACIONES
			PARAMETRIZACIÓN DE CONTRASEÑAS
SPR 08.07.03	CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES DE CONEXIÓN INDIRECTA	CAPTURA DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	CAPTURA DE LA BASE DE DATOS
			ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LECTURAS DE DATOS
			ACTUALIZACION DE DATOS DEL SUMINISTROS EN LOS SISTEMAS MDC
			CONFIGURACIÓN DE NUEVOS USUARIO EN LOS SISTEMAS MDC

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.07.03	CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES DE CONEXIÓN INDIRECTA (cont.)	PROCESAMIENTO DE REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO.	ELABORACIÓN DE ESTADISTICAS DE LECTURAS
			PUBLICACION DE ESTADISTICAS A TODAS LAS AGENCIAS
		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MODEM	CONFIGURACIÓN DE MODEM DE COMUNICACIÓN
			ASIGNACION DE IP'S
			REPARACION Y ACTUALIZACIONES DE MODEM

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS DE COMERCIALIZACION      CÓDIGO: PR 08.08

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.08.01	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	HABILITACION, DESHABILITACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	HABILITACIÓN DE PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			SEGUIMIENTO E INFORMACIÓN SOBRE CLAVE DE ACCESO AL USUARIO HABILITADO
			ANÁLISIS DE LAS CREACIONES DE NUEVOS PERFILES OPERATIVOS
			MANTENIMIENTO DE OPCIONES DE LOS DIFERENTES PERFILES DE USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			MODIFICACIÓN DE CONTRASEÑA DE ACCESO EN CASOS DE OLVIDO O BLOQUEO
			DESHABILITACIÓN DE PERFIL SEGÚN SOLICITUD
		SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	ESTUDIO DE PROPUESTAS DE MEJORAS Y DETECCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS Y ALTERNATIVAS PARA LA MODIFICACIÓN O CREACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			GESTION DE LA MODIFICACIÓN EN EL SISTEMA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.
			MANTENIMIENTO DE PARÁMETROS Y VALORES DE SISTEMA.
		CONTROL DE PARAMETROS DE SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	JUSTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES EN LA OPERATIVA DEL SISTEMA
			ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DEL USUARIO
IMPLEMENTACION DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	PARAMETRIZACIÓN Y AJUSTE DEL PROCESO COMERCIAL (EXONERACIÓN, DESCUENTO, ETC), CONFORME NORMATIVA		
	MONITOREO DE LA CORRECTA APLICACIÓN		
SPR 08.08.02	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INFORMES COMERCIALES	ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE ESTANDARICEN LAS TAREAS EN LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA GERENCIA COMERCIAL
			ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
			DIFUSIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES A LAS UNIDADES DE LA GERENCIA COMERCIAL INVOLUCRADAS
		ELABORACIÓN DE INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	ELABORACIÓN DE INFORMES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS (INFORMES SOBRE RECUPERACIÓN DE DEUDAS Y ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES OFICIALES Y GRANDES CLIENTES, INFORMES MENSUALES REFERENTES A LA SITUACIÓN MOROSA DE CLIENTES OFICIALES, RECAUDACIÓN, GESTIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, HISTÓRICOS, INFORMES VARIOS PERSONALIZADOS DE ACUERDO A LA NECESIDAD DE LAS UNIDADES

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.08.02	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INFORMES COMERCIALES	(cont.)	REMISIÓN DE INFORMES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS
		ELABORACIÓN DE INFORMES OFICIALES PARA ORGANISMOS EXTERNOS	ELABORACIÓN DE INFORMES PARA ORGANISMOS EXTERNOS (PODER JUDICIAL, CGR, CLIENTES)
SPR 08.08.03	CONTACTO Y NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	REMISIÓN DE INFORMES PARA ORGANISMOS EXTERNOS
		RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	GESTION DE LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, CORREO, WEB, APP Y VIA TELEFONICA
SPR 08.08.04	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	GESTIÓN DE ROLES	GESTION DE LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS EMPRESAS ARRENDATARIAS DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA (POSTES Y SOSTENES)
		MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GEO	ESTABLECIMIENTO DE TERMINOS Y ACUERDOS CON LAS PROCESADORAS EXTERNAS
SPR 08.04.05	ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	ELABORACIÓN DE CONTRATOS CON LAS PROCESADORAS EXTERNAS
		GESTIÓN DE ROLES	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE ROLES
SPR 08.04.06	ADMINISTRACIÓN DEL SIGA	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	VERIFICACION, ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE ROLES
		GESTIÓN DE ROLES	COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN O CAMBIO DE ROL A JEFATURA DE USUARIOS Y A USUARIOS

**ANDE****IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
 Resolución P/Nº: 48232  
 Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.04.06	ADMINISTRACIÓN DEL SIGA (cont.)	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA
			CONTROL DE LA UTILIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA
			PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS CONTÍNUAS EN EL SISTEMA

PROCESO: GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS		CÓDIGO: PR 08.09	
CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.09.0	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS NIVELES DE PÉRDIDAS, PUNTOS CRÍTICOS (POR SISTEMA, ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS) ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO, SITUACIÓN ACTUAL, PREVISIONES FUTURAS
SPR 08.09.01	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS (cont.)	PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	PROPUESTA DE POLÍTICAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS. ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS / NORMAS DE DISEÑO ELÉCTRICO / ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONTROL DE CALIDAD QUE FAVOREZCAN LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS TÉCNICAS.
SPR 08.09.02	DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	RELEVAMIENTO DE DATOS E INFORMACIONES SOBRE ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOPOLÍTICO, ALIMENTADORES, OTROS.
			PROCESAMIENTO DE DATOS E INFORMACIONES Y ELABORACION DE INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS
			ESTIMACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA CONSUMIDA EN LOS ALUMBRADOS PÚBLICOS EN EL CICLO DE CADA MES, CORRESPONDIENTES A LOS DIVERSOS DEPARTAMENTOS GEOGRÁFICOS
SPR 08.09.03	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	LEVANTAMIENTO DE SUMINISTROS Y LA VINCULACIÓN A ALIMENTADORES SELECCIONADOS PARA SU ESTUDIO
			RELEVAMIENTO DE INFORMACIONES DE NUEVOS ALIMENTADORES Y CENTROS DE DISTRIBUCIÓN
			GESTIÓN DE INSTALACION DE PUESTOS DE MEDICION DE FRONTERA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE LOS PUESTOS DE MEDICION DE FRONT APOYO EN LOS PROYECTOS DE TELEMEDICIÓN (INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIÓN)
			RECOPILACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA BASES DE DATOS (POR SISTEMAS, ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS, ENTRE OTROS)
			ELABORACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA DETECCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN LOS PROCESOS COMERCIALES.
			ANALISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES TENDIENTE A LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES
			SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PÉRDIDAS COMERCIALES

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CÓDIGO: MP 08

SPR 08.09.03	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS (cont.)	ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	CONSOLIDACIÓN, ANALISIS Y DIMENSIONAMIENTO DEL NIVEL DE PERDIDAS NO TÉCNICAS TOTALES
		ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SED	CONOCIMIENTO, EXPERIENCIAS Y PROSPECCIÓN DE TECNOLOGÍA C/EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO, FABRICANTE E INSTITUCIONES. ANALISIS DE LOS NIVELES DE PÉRDIDAS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS Y OTROS CRITERIOS ANALÍTICOS. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO, SITUACIÓN ACTUAL/ PREVISIONES FUTURAS DE LAS PÉRDIDAS ELÉCTRICAS. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS.
		PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	PROPUESTA DE POLÍTICAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS / ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONTROL DE CALIDAD QUE FAVOREZCAN LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS
SPR 08.09.04	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	IDENTIFICACIÓN, COMPILACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS EN EL TERRENO Y POR DENUNCIAS RECIBIDAS POR LOS MEDIOS DISPONIBLES (POR ZONAS Y CATEGORÍAS DE CONSUMO CON MAYOR INCIDENCIA DE FRAUDES). ESTABLECIMIENTO DE PLANES Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS PARA TRABAJOS SOBRE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS. PROCESAMIENTO DE LAS DENUNCIAS RECEPCIONADAS/ OT POR PRESUNTO FRAUDE
		VERIFICACIONES E INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE. COORDINACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO, SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN EN DE LAS CUADRILLAS EN VERIFICACIONES E INTERVENCIONES EN EL TERRENO. RADICACION DE DENUNCIAS PENALES POR EL DELITO DE SUSTRACCIÓN DE ENERGÍA EN CONTRA DE SUMINISTROS INTERVENIDOS. ELABORACION DE INFORMES, DICTÁMENES Y PARECERES REQUERIDOS REALIZACION DE LABORES DE INTERMEDIACIÓN CUANDO EXISTAN CASOS QUE ASÍ LO REQUIERAN.
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	REGISTRO EN EL SISTEMA COMERCIAL LOS RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES REALIZADAS EN EL TERRENO. CONTROL Y SEGUIMIENTO A SUMINISTROS INTERVENIDOS EN EL SISTEMA COMERCIAL
SPR 08.09.05	ELAB. DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PERDIDAS TÉCNICAS	ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES, MISIONES O SERVICIOS QUE REQUIERAN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS ELABORACIÓN DEL BORRADOR DEL DOCUMENTO DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTO
		ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES, RECURSOS MATERIALES O SERVICIOS QUE REQUIERAN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS INVESTIGACIÓN Y ANALISIS SOBRE LA DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE LOS MATERIALES O SERVICIOS REQUERIDOS Y OFRECIDOS.

**ANDE**

**IDENTIFICACION DE PROCESOS, SUBPROCESOS,  
ACTIVIDADES Y TAREAS**

Actualización: 03  
Resolución P/Nº: 40232  
Fecha: 27/09/23

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

Ing. Félix Eladio Sosa Giménez  
Presidencia

Ing. Miguel Ángel Báez Reyes  
Gerencia Técnica

Ing. Esteban Oscar Rubén Molinas Ozuna  
Dirección de Distribución

Ing. Gustavo David Encina Giménez  
Dirección de Gestión Regional

Ing. Hugo Alberto Rolón Fernández  
Gerencia Comercial

Ing. Tito Ronald Ocariz Krauer  
Dirección de Planificación y Estudios

Ing. Sebastián Esteche Vega  
Dirección de Gestión Ambiental

Ing. Alan Patrick Achar Espinola  
Gabinete de Presidencia

Lic. Sonia Marycel Rojas de Hayes  
Gerencia Financiera

Abog. Carlos Nelson Medina Duarte  
Asesoría Legal

Lic. Glorina Georgina Valinotti Araujo  
Auditoría Interna

Abog. José Emilio Vega Insfrán  
Dirección de Servicios Administrativos

Lic. Javier María Buongermini Falcón  
Dirección de Recursos Humanos

Lic. Liliana Rocio Ortiz Benitez  
Dirección de Contrataciones Públicas

Ing. Luis Vidal Efrén Poisson Spessot  
Dirección de Telemática

Ing. María de la Paz Barrail Halley  
Secretaría General