

# NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) - MECIP 2015

## COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS OPERACIONALES

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS OPERACIONALES  
 FORMATO: Definición Políticas Operacionales – Procesos  
 N°: 92

**OBJETIVO INSTITUCIONAL: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO/ EJECUTAR INVERSIONES PARA DISPONER DE TODA LA ENERGÍA DE LAS BINACIONALES Y REALIZAR MEJORAS EN EL SERVICIO/REDUCIR LA MOROSIDAD**

**MACROPROCESO: DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA/ COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA** **CÓDIGO:**

**PROCESO: CONSTRUCCIÓN DEL SED/MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED/ OPERACIÓN DEL SED / DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES/ GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO/GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN/GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS** **CÓDIGO:**

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas Operacionales
1	DEMORA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL SED	GESTIONAR Y SUPERVISAR LAS OBRAS DE DISTRIBUCION EN BAJA TENSION (BT) Y MEDIA TENSION (MT) EJECUTADAS CON RECURSOS PROPIOS O POR EMPRESAS CONTRATISTAS, TANTO DE LINEAS AÉREAS COMO SUBTERRÁNEAS, ADEMÁS DE OBRAS ELECTROMECAÑICAS, DE CONFORMIDAD A LOS PROYECTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS QUE CONFORMAN EL SED.	<p><b>Actividad Vinculada</b> EJECUCION DE TRABAJOS DE OBRAS DE DISTRIBUCION.</p> <p>EJECUTAR OBRAS DE DISTRIBUCIÓN EN BT Y MT, REALIZADAS CON RECURSOS PROPIOS Y/O EMPRESAS CONTRATISTAS, DE LINEAS AÉREAS COMO SUBTERRÁNEAS Y OBRAS ELECTROMECAÑICAS EN TIEMPO Y FORMA</p> <p><b>Unidad Administrativa Responsable</b> Oficina de Administración de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales, Agencias Regionales, División de Administración de Contratos y Supervisión de Obras de Distribución, Departamento de Supervisión de Obras de Distribución.</p> <p><b>Periodicidad:</b> Mensual.</p>
2	DEMORA EN EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED	COORDINAR LA EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES DE LOS COMPONENTES DEL SED, LINEAS, EQUIPOS, SOSTENES ALUMBRADOS Y DEMÁS COMPONENTES, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTOS A SER EJECUTADOS Y EN CASOS DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS POR FALTAS EN EL SED.	<p><b>Actividad Vinculada:</b> EJECUCION DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LINEAS DE DISTRIBUCIÓN</p> <p>PROGRAMAR LOS TRABAJOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO INHERENTES AL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN (SED).</p> <p><b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Departamentos de Operación de Distribución Regionales, Departamentos de Distribución Regionales, Agencias Regionales.</p> <p><b>Periodicidad:</b> Semanal.</p>
3	DEMORA EN LA OPERACIÓN DEL SED	COORDINAR Y PLANIFICAR LA OPERACIÓN DEL SED MEDIANTE EL MONITOREO DE LA RED, GESTIÓN DE DATOS Y CONFIGURACIÓN OPERACIONAL ESTABLECIDOS, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y REPORTE DE ESTADÍSTICAS.	<p><b>Actividad Vinculada:</b> MONITOREO Y CONTROL DEL SED</p> <p>SUPERVISAR Y CONTROLAR LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSION (BT) Y MEDIA TENSION (MT).</p> <p><b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Departamentos de Operación de Distribución Regionales, Departamentos de Distribución Regionales, Agencias Regionales.</p> <p><b>Periodicidad:</b> Diaria.</p>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Ingrid Barrios Sanchez

*[Handwritten signature]*  
 Ing. Gustavo Encina

77



# NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) - MECIP 2015

## COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS OPERACIONALES

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS OPERACIONALES  
 FORMATO: Definición Políticas Operacionales – Procesos  
 N°: 92


OBJETIVO INSTITUCIONAL: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO/ EJECUTAR INVERSIONES PARA DISPONER DE TODA LA ENERGÍA DE LAS BINACIONALES Y REALIZAR MEJORAS EN EL SERVICIO/REDUCIR LA MOROSIDAD

MACROPROCESO: DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA/ COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA CÓDIGO:

PROCESO: CONSTRUCCIÓN DEL SED/MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED/ OPERACIÓN DEL SED / DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES/ GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO/GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN/GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS CÓDIGO:

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas Operacionales
4	INCUMPLIMIENTO EN LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES DEFINIDAS	MONITOREAR ALEATORIAMENTE LOS PROCESOS COMERCIALES.	Actividad Vinculada: CONSOLIDACIÓN DE LINEAMIENTOS. SUPERVISAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES.  Unidad Administrativa Responsable: Agencias Regionales, Secciones Comerciales y de Servicio de Atención al Cliente.  Periodicidad: Semanal.
5	DEMORA EN LA GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	APLICAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	Actividad Vinculada: MONITOREO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE. AGILIZAR LA ATENCIÓN A CLIENTES CON FUNCIONARIOS DE APOYO DE DISTINTAS ÁREAS.  Unidad Administrativa Responsable: Departamentos de Distribución Regionales, Agencias Regionales, Secciones Comerciales y de Servicio de Atención al Cliente.  Periodicidad: Diaria.
6	CONFLICTO EN LA GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO	PROVEER NUEVOS TPL A TODOS LOS LECTORES	Actividad Vinculada: LECTURA DE MEDIDORES. AUMENTAR LA CANTIDAD DE LECTURAS POR ITINERARIO, DISMINUYENDO LA NECESIDAD DE ESTIMAR LECTURAS PARA FACTURAR.  Unidad Administrativa Responsable: Agencias Regionales, Secciones Comerciales y de Servicio de Atención al Cliente.  Periodicidad: Mensual.
7	INEXACTITUD EN LA GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	REALIZAR VERIFICACIONES DE EQUIPOS DE MEDICIONES EN LABORATORIOS.	Actividad Vinculada: PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA. ASEGURAR QUE EL EQUIPO DE MEDICION SE ENCUENTRE DENTRO DE LOS PARAMETROS DE ERRORES PERMITIDOS POR ANDE, ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 966.  Unidad Administrativa Responsable: Departamento de Mediciones Comerciales.  Periodicidad: Mensual.

97/

  
 Jorge Barrios Sánchez  
  
 Gustavo Encina

7



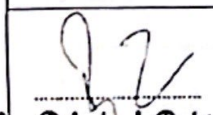
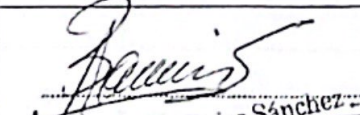
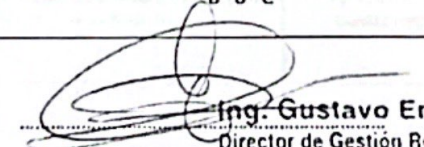
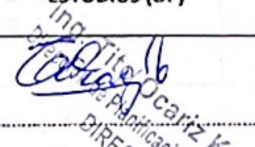
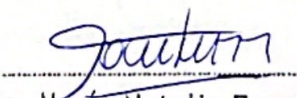
**NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) - MECIP 2015**  
**COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN**  
**POLÍTICAS OPERACIONALES**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS OPERACIONALES  
 FORMATO: Definición Políticas Operacionales – Procesos  
 N°: 92

OBJETIVO INSTITUCIONAL: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO/ EJECUTAR INVERSIONES PARA DISPONER DE TODA LA ENERGÍA DE LAS BINACIONALES Y REALIZAR MEJORAS EN EL SERVICIO/REDUCIR LA MOROSIDAD

MACROPROCESO: DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA/ COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA CÓDIGO:

PROCESO: CONSTRUCCIÓN DEL SED/MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED/ OPERACIÓN DEL SED / DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES/ GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / GESTIÓN DE LECTURA Y CATASTRO/GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN/GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS CÓDIGO:

No.	(1)	(2)	(3)	
	Riesgos (Aspectos Críticos)	Acciones	Políticas Operacionales	
3	CONFLICTO EN LA GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	SOLICITAR ACOMPAÑAMIENTO DE UN ABOGADO.	Actividad Vinculada: ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS. CLARIFICAR AL CLIENTE EL DERECHO A LA INTERVENCIÓN Y APLICAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS. Unidad Administrativa Responsable: Divisiones de Gestión Regionales, Departamentos de Operación de Distribución Regionales, Departamentos de Distribución Regionales, Agencias Regionales, Secciones Comerciales y de Servicio de Atención al Cliente. Periodicidad: En todos los casos de Intervención o Verificación de Instalaciones de los Clientes.	
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
 Ing. Roberto Rodríguez Pers. N° 5421 Fecha: 21/12/2023	 Ing. Jorge Domínguez Sánchez Pers. N° 5275 DRIOC Fecha: 21/12/2023	 Ing. Gustavo Encina Director de Gestión Regional Firma Gerente, Director o Equivalente Pers. N° 4879 Fecha: 21/12/2023	 Ing. Patricia Krause Directora de Planificación y Estudios Firma Director Pers. N° 5420 Fecha: 21/12/2023	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Depto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión