

Gerencia Comercial

Jornada de Formulación de Compromisos Éticos

Grupo 1

1. División de Gestión de Pérdidas Eléctricas
2. Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Gerencia Comercial

Local: Aula 14 del Departamento de Formación y Capacitación

Día: 2/12/2020

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Departamento de Intervenciones. |
| <u>Valor:</u> Cumplimiento y Responsabilidad. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Elaboramos programaciones atendiendo los criterios establecidos para el efecto.2. Cumplimos con los procedimientos establecidos por la Dirección de Recursos Humanos para la elaboración de la planilla de días y horas trabajadas. |

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Gestión de Pérdidas Técnicas. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Proveedores de Bienes y Servicios. |
| <u>Valor:</u> Buena Fe. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Mantenemos los principios éticos desechando cualquier tipo de ofrecimiento contrarios a éstos principios.2. Actuamos con imparcialidad en todos los aspectos en cuanto a evaluación de ofertas. |

| |
|--|
| <u>Unidad Administrativa:</u> División de Gestión de Pérdidas Eléctricas y Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Gerencia Comercial. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Pares, Subordinados y Funcionarios en general. |
| <u>Valor:</u> Igualdad de trato. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Definimos y comunicamos criterios y objetivos claros y concretos alineados a la gestión de la Gerencia Comercial que permitan determinar una mejor priorización en la asignación de recursos. |

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Intervenciones. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes/Usuarios. |
| <u>Valor:</u> Legalidad. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Aplicamos correctamente las leyes y disposiciones que nos rigen.2. Nos capacitamos para mejorar nuestro trato al cliente usuario.3. Conocemos a profundidad las leyes y disposiciones que habilitan nuestras funciones.4. Mejoramos nuestro trato con el cliente. |

| | | |
|-------------|--|--|
| ANDE | EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE ÉTICA | Actualización: 00 Código : Fecha : |
|-------------|--|--|

REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION: Diseño de Acuerdos y Compromisos Éticos de la DTE

| Nº | UNIDAD DEPENDIENTE | NRO. DE PERSONAL | NOMBRE Y APELLIDO | FIRMA |
|----|-----------------------|---------------------|-------------------|---|
| 1 | GC/PE | 5990 | NERI CUAPARRO |  |
| 2 | GC/CB | 3550 | CARLOS ALFONSO |  |
| 3 | GC | 5847 | SANDRA OSORIO M. |  |
| 4 | GC/DNT | 5701 | JORGE VUESMA |  |
| 5 | GC/DNT | 5947 | DIOMISIO SALINAS |  |
| 6 | GC/DNT | 6333 | Laura Ugarte |  |
| 7 | GC/DIN | 11280 | Bruno Rojas |  |
| 8 | GC/DIN | 6217 | Lucio Ortiz |  |
| 9 | GC/DPT | 6213 | Luis Sosa |  |
| 10 | GC/DPT | 5777 | GREGORIO ESPINOLA |  |

Firma del Responsable:

Gerencia Comercial

Jornada de Formulación de Compromisos Éticos

Grupo 2

1. División de Gestión Comercial.

Local: Aula 14 del Departamento de Formación y Capacitación

Día: 3/12/2020

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Atención a Distancia. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes externos e internos. |
| <u>Valor:</u> Igualdad de trato. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Atendemos nuestros clientes (externos e internos) en todo momento con amabilidad, empatía, brindando lo mejor para satisfacer sus necesidades sin discriminación alguna. |

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Facturación. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Usuarios externos. |
| <u>Valor:</u> Igualdad de trato – Uso del tiempo de la jornada laboral. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Entregamos las facturas 5 (cinco) días antes del vencimiento.2. Distribuimos las facturas con el mismo buen trato sin distinción de clase o condición económica.3. Distribuimos las facturas desde las 7 de la mañana, o antes inclusive, cuando empiece a clarear el día, ya que es el horario más productivo y menos caluroso. |

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Gestión de Grandes Clientes. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes externos e internos. |
| <u>Valor:</u> Dignidad y decoro. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Mejoramos el control de la inteligencia emocional al momento del trato con el cliente con actitud ofensiva.2. Haremos prevalecer los resultados positivos en tiempo, independientemente a como se iniciaron las conversaciones. |

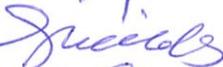
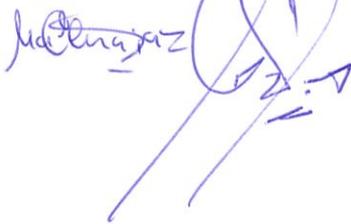
| |
|--|
| <u>Unidad Administrativa:</u> División de Gestión Comercial – Departamento de Mediciones Comerciales – Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes externos y funcionarios de los Centros Técnicos del país. |
| <u>Valor:</u> Responsabilidad – Dignidad y decoro. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Usamos correctamente las herramientas y materiales de trabajo de la Institución.2. Ofrecemos un trato digno y decoroso al cliente, escuchándole y respondiendo adecuadamente sus consultas o reclamos. |

| |
|---|
| Unidad Administrativa: Departamento de Administración y Desarrollo Comercial. |
| Público o grupo de interés: Clientes externos e internos. |
| Valor: Legalidad – Igualdad de trato. |
| Compromisos Éticos |
| <ol style="list-style-type: none">1. Cumplimos y aplicamos lo que está reglamentado.2. Respetamos el orden de llegada de las solicitudes y pedidos.3. Analizamos detenidamente y comprendemos los reglamentos.4. Socializamos regularmente en forma mensual. |

| | | |
|-------------|--|---|
| ANDE | EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE ÉTICA | Actualización: 00 Código : Fecha : 03/12/2020 |
|-------------|--|---|

REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION: Diseño de Acuerdos y Compromisos Éticos de la DTE

| Nº | UNIDAD DEPENDIENTE | NRO. DE PERSONAL | NOMBRE Y APELLIDO | FIRMA |
|----|-------------------------------|------------------|--------------------|---|
| | DPTO. FACTURACION | 4325 | GILBERTO AMARILLA |  |
| | Seccion Gestion Ciudad | 6178 | EVER COLMÁN |  |
| | Dpto Fortunação | 6784 | Lucia Cabral |  |
| | DPTO. GESTIÓN GRANDES CUENTAS | 4091 | GRICELDA FLORENTIN |  |
| | DPTO. Gestión Grandes cuentas | 4661 | Carmen Rivas |  |
| | GC/GCC | 6.124. | Jimmy Barreto |  |
| | GC/IGN | 5.076 | Mirtha Ascona |  |
| | GC/GC | 6.150 | Hugo Robín |  |
| | GC/DMC | 3.167 | Nery A. Benitez |  |
| | GC/DAD | 3916 | WALTER LONDEL |  |
| | GC/DAD | 3981 | Eberth Arcunlo |  |
| | GC/DAD | 6146 | Alvaro Mieres |  |
| | GC/ADC | 11254 | Elena Díaz |  |
| | GC/ADC | 3508 | JUAN FORTALEZ |  |

Firma del Responsable:

Gerencia Comercial

Jornada de Formulación de Compromisos Éticos

Grupo 3

1. División de Operación Comercial.

Local: Aula 14 del Departamento de Formación y Capacitación

Día: 4/12/2020

| |
|---|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Centro Técnico Comercial. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Empresas contratistas. |
| <u>Valor:</u> Honradez. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Realizamos todas las tareas sin recibir ningún tipo de beneficios por parte de las empresas.2. Realizamos labores asumiéndolas con sentido de compromiso y pertenencia con la ANDE. |

| |
|--|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Atención al Cliente. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes. |
| <u>Valor</u> Primacía del interés general – Justicia, equidad e inclusión. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Pedimos al compañero que vuelva en otro momento sino respeta el orden de llegada.2. Respetamos el orden de llegada.3. Priorizamos la atención a PCD's, Tercera Edad, Embarazadas o con hijos menores. |

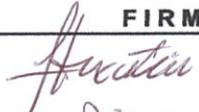
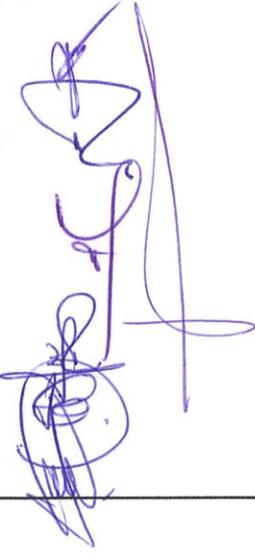
| |
|--|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Lectura y Censo. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Cliente. |
| <u>Valor:</u> Eficiencia y eficacia - Transparencia. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Alcanzamos el 100% de las lecturas de los medidores con las justificativas que correspondan.2. Afianzamos los mecanismos de comunicación con las secciones logrando realizar el trabajo. |

| |
|--|
| <u>Unidad Administrativa:</u> Departamento de Cobranzas. |
| <u>Público o grupo de interés:</u> Clientes/Usuarios. |
| <u>Valor:</u> Honradez e idoneidad. |
| <u>Compromisos Éticos</u> |
| <ol style="list-style-type: none">1. Buscamos predisposición y buena voluntad para realizar cobros y gestiones sin distinción con todos los clientes.2. Socializamos los procedimientos actuales.3. Realizamos retroalimentación constantes. |

| | | |
|-------------|--|---|
| ANDE | EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE ÉTICA | Actualización: 00 Código : Fecha : 05-12-2020 |
|-------------|--|---|

REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION: Diseño de Acuerdos y Compromisos Éticos de la DTE

| Nº | UNIDAD DEPENDIENTE | NRO. DE PERSONAL | NOMBRE Y APELLIDO | FIRMA |
|----|-----------------------------|------------------|------------------------|---|
| ① | Dpto. de lecture y censo | 6983 | Maximiliano Florenzano |  |
| ② | Dpto. LyC | 6969 | Magali Duarte |  |
| ③ | ✓ | 5392 | Atilio Zerezo |  |
| ④ | Dpto Atención al cliente | 6404 | Pedro Crisciani |  |
| ⑤ | Dpto. Atención al Cliente | 6582 | Fabiano Florenzano |  |
| ⑥ | Dpto de Atención al Cliente | 6583 | Juan Cantora |  |
| | - GC/AAE | 10785 | Sandra Vera Lame |  |
| | - GC/DCT | 6116 | Ulises Alvarez | |
| | - GC/DET | 3952 | Rosario Chamorro | |
| | - GC/DET | 6138 | Gustavo Benitez | |
| | Calpo | 5405 | OGAR Rojas | |
| | GC/DCO3 | 12016 | Sulma Delgado | |
| | GC/DCO4 | 6400 | Claudia Coma | |
| | | 6604 | Laura Gill | |

Firma del Responsable: