

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN	Incumplimiento	20	5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.
CONSOLIDAR LOS LINEAMIENTOS	Incumplimiento	20	5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.
DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Incumplimiento	20	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.;5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.
PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento	20	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.;5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
RECIBIR SOLICITUDES Y RECLAMOS	Demora	20	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
VERIFICACIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE	Demora	20	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
ACTUALIZAR/MODIFICAR DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Demora	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauter, WEB, APP.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.
NOTIFICAR AL CLIENTE	Demora	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauter, WEB, APP.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.
ELABORAR INFORMES RELACIONADOS A RECLAMOS Y NOTIFICAR POR LOS DIFERENTES CANALES	Inexactitud	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
CONTROLAR/EVALUAR/CORREGIR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Inexactitud	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	Inexactitud	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	Demora	20	
ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Demora	20	
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	Demora	20	
ELABORAR INFORMES Y ESTADÍSTICAS RELACIONADOS A LOS RECLAMOS RECEPCIONADOS POR LOS DIFERENTES CANALES	Demora	20	
SEGUIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A CLIENTES EN MT Y AT	Demora	20	
SEGUIMIENTO E INFORMES SOBRE SUMINISTROS CON MEDIDORES BINÓMICOS	Demora	20	
GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	Inexactitud	20	
GESTIÓN DE LECTURAS	Error	20	
TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS	Incumplimiento	20	
GESTIÓN DE DATOS	Inexactitud	20	
VERIFICACIÓN CATASTRAL	Incumplimiento	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	Inexactitud	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	Inexactitud	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	Demora	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE COBROS	Error	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS	Error	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	Conflicto	60	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
REPOSICIÓN DE SUMINISTROS	Conflicto	60	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ELABORAR Y REMITIR TÍTULOS DE CRÉDITO DE SUMINISTROS PARA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Demora	30	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
GESTIÓN PRE JUDICIAL	Demora	30	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora	20	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauter, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ELABORACIÓN DE INFORMES DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora	20	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauter, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Incumplimiento	5	5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE CUENTAS CON DÉBITO AUTOMÁTICO	Incumplimiento	5	5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIONAR COBROS NO NOTIFICADOS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tautser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.: 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos..;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
GESTIÓN DE PROCESADORAS Y CAJA ANDE DEL DPTO. DE COBRANZAS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tautser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.: 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos..;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
CONTROL DE SEGUIMIENTO A PROCESADORAS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tautser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.: 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos..;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	Inexactitud	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Inexactitud	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE CONEXIONES	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE DESCONEXIONES	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE RETIROS	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	Incumplimiento	10	5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	Incumplimiento	10	5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	Incumplimiento	10	5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	Error	20	5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	Error	20	5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	Demora	10	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.
EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	Demora	10	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.
CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Error	10	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	Error	10	
ASIGNAR Y ORGANIZAR DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Error	40	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
CONTROL DE TRABAJOS CON LOS DISTRIBUIDORES	Error	40	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
LLAMADOS A LICITACIÓN	Demora	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
INGRESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES	Demora	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
RECIBIR PEDIDOS DE MEDIDORES DE LOS CENTROS TÉCNICOS	Demora	5	5.4.3. Se incentivaré la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
VERIFICAR INSTALACIÓN DE MEDIDORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES 100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO	Demora	5	5.4.3. Se incentivaré la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	5	5.5.1. Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.
ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	5	5.5.1. Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.
PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	Inexactitud	5	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	Demora	5	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
CAPTURAR DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	Demora	10	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
PROCESAR REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	Demora	10	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
HABILITAR/DESHABILITAR/MODIFICAR PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
CONTROL DE PARAMETROS DE SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	Inexactitud	30	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	Inexactitud	30	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	Error	20	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	Error	20	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE ROLES	Incumplimiento	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Incumplimiento	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	Demora	20	
GESTIÓN DE ROLES	Demora	20	
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Demora	20	
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELE-MEDICIÓN	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOGRÁFICO Y CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	Inexactitud	15	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	Inexactitud	15	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto	20	5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.	
VERIFICACIONES/ INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto	20	5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.	
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	Conflicto	20	5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.	
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
<b>PREPARADO POR</b>	<b>REVISADO Y APROBADO POR</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"</b>	<b>DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)</b>	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)</b>
..... <b>Firma</b>	..... <b>Firma</b>	..... <b>Firma Gerente, Director o Equivalente</b>	..... <b>Firma Director</b>	..... <b>Firma Jefe</b>
Pers.N°      Fecha:	Pers.N°      Fecha:	Pers.N°      Fecha:	Pers.N°      Fecha:	Pers.N°      Fecha: