

ANDE

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

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Demora	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.; 5.1.3. 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.; 5.1.1. 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.; 5.2.1. 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.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora	60	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.; 5.1.3. 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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
	Conflicto	10	5.1.4. Los funcionarios de la Gerencia Comercial utilizarán un lenguaje sencillo y claro para la comunicación con el cliente.; 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 5.1.6. Los funcionarios atenderán a todas las personas en forma amable y cordial.; 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.
	Error	5	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.
LECTURA Y CATASTRO	Demora	10	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.;5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.
	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.;5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores
	Incumplimiento	10	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.; 5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
	Conflicto	60	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.; 5.3.3. 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.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.

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

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

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
COBRANZAS	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.; 5.1.3. 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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
	Conflicto	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.; 5.1.3. 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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.
	Demora	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.; 5.1.3. 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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.
	Incumplimiento	10	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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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 - Procesos
 Nº: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
	Inexactitud	10	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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.	
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud	5	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.	
	Demora	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.	
	Conflicto	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.	
FACTURACIÓN	Error	20	5.5.2. La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.	
	Inexactitud	20	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.	
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	10	5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores	
	Inexactitud	40	5.5.2. La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.	
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	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.	
	Inexactitud	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.	
	Error	20	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 PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Inexactitud	30	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
	Demora	20	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
	Conflicto	40	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
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)
..... Firma Firma Firma Gerente, Director o Equivalen Firma Director Firma Jefe
Pers.Nº Fecha:	Pers.Nº Fecha:	Pers.Nº Fecha:	Pers.Nº Fecha:	Pers.Nº Fecha: