

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos  
 N°: 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 COMERCIALES	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.
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y 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.
MONITOREO Y CONTROL 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.
RECEPCIÓN DE 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.
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	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: tauser, WEB, APP.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Demora	20	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.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Inexactitud	10	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 - Subprocesos  
 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
GESTIÓN DE LECTURAS	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. 5.3.3. 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. ; 5.4.1. 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.
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	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.
CARTOGRAFÍA	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.
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	Inexactitud	5	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.
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	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.; 5.3.1. 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.
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	Error	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 - Subprocesos  
 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
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Conflicto	30	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, 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.;5.3.3. 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.
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	Demora	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.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Demora	5	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: tauser, 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.
INSPECCIONES TÉCNICAS	Demora	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.
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Incumplimiento	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 PROCESOS TÉCNICOS	Inexactitud	10	5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
GENERACIÓN DATOS DE FACTURACIÓN DE CLIENTES	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.
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	Incumplimiento	10	5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
REFACTURACIONES	Error	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.
EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS	Incumplimiento	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.
DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Demora	0	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos  
 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
AQUISICIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	10	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	20	5.4.3. Se incentivarán la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Falta de Stock	5	5.5.1. Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.
PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Falta de Stock	5	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Falta de Stock	5	5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN)	Inconsistencia	5	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.
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Demora	5	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.
CONTACTO/ NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	Incumplimiento	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.
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GEO	Inexactitud	30	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 - Subprocesos  
 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	
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELECTRICAS TÉCNICAS	Incumplimiento	20	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
DETERMINACIÓN DE ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Inexactitud	20	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS	Inexactitud	5	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	Conflicto	15	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDALENTAS	Incumplimiento	10	5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.	
<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> Pers.N°      Fecha:	..... <b>Firma</b> Pers.N°      Fecha:	..... <b>Firma Gerente, Director o Equivalente</b> Pers.N°      Fecha:	..... <b>Firma Director</b> Pers.N°      Fecha:	..... <b>Firma Jefe</b> Pers.N°      Fecha: