

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

OBJETIVO: **Definir e implementar políticas y estrategias de comercialización de energía eléctrica y gestionar las relaciones comerciales con los clientes de la ANDE, para la prestación eficiente del servicio de energía eléctrica de la población.**

Cód.	PROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Planificar, dirigir y realizar el monitoreo y control de la gestión de todas las Unidades Administrativas subordinadas, conforme a los procedimientos administrativos y comerciales vigentes, con el fin de lograr los objetivos propuestos a través del control de su cumplimiento.	Gerente Comercial Director de Gestión Regional
PR 08.02	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Tramitar de forma eficaz las solicitudes presentadas por el cliente, como también solucionar y comprender los reclamos y las consultas ya sea de forma personalizada, vía atención telefónica, correo electrónico, consultas vía web a fin de satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un buen servicio.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.03	LECTURA Y CATASTRO	Planificar y organizar la asignación de itinerarios para realizar las lecturas mensuales del consumo de energía eléctrica del cliente, utilizando la carga de lecturas en el TPL, a fin de remitir la lectura al sistema de gestión comercial, como también las verificaciones catastrales y georreferenciamiento de los medidores utilizando GPS, actualizaciones cartográficas y telemedición.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.04	COBRANZAS	Cobrar las facturas a través de las cajas habilitadas así como de empresas tercerizadas; y tramitar las gestiones de recuperaciones de deudas morosas, con el fin que los pagos se realicen de manera efectiva.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.05	SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Programar y ejecutar órdenes de trabajo de la gestión de impagados, realizar cambios de medidores y colocaciones de conexiones nuevas, tramitar y controlar los trabajos de HHP2 y HHP5 para el pago mensual de contratistas, como también la actualización en el sistema SMOD y REMOT, apoyo al Plan de Apoyo de Emergencia (PAE) con cuadrilla ANDE o Empresas HHP2.	Jefe de División de Operación Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.06	FACTURACIÓN	Analizar y controlar los conceptos facturados, importes y datos de la lectura en el Sistema de Gestión Comercial, como también realizar la emisión y la distribución de facturas con sus respectivas clasificaciones a fin que llegue la información al cliente en tiempo y forma.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.07	GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Recepcionar y almacenar los medidores y los equipos de medición, planificar, programar y entregar los medidores a las Unidades Administrativas del pedido solicitante.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**OBJETIVO: **Definir e implementar políticas y estrategias de comercialización de energía eléctrica y gestionar las relaciones comerciales con los clientes de la ANDE, para la prestación eficiente del servicio de energía eléctrica de la población.**

Cód.	PROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.08	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Monitorear el correcto funcionamiento de los Sistemas de Gestión Comercial, de Georreferenciamiento y de Atención de Reclamos Comerciales, gestionar y coordinar las elaboraciones de informes diarios y mensuales relacionados a la Gestión Comercial para así tener un buen ambiente de control mediante los sistemas comerciales.	Jefe de División de Gestión Comercial Jefes de Divisiones de Gestión Regional
PR 08.09	GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Analizar y controlar las pérdidas totales del sistema eléctrico de la ANDE, determinar y analizar los índices de pérdidas conforme a los procedimientos y especificaciones técnicas establecidas, discriminar las pérdidas técnicas y no técnicas, proponer y promover la adquisición de nuevas tecnologías, con el fin de la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas.	Jefe de División de Gestión de Pérdidas Eléctricas Jefes de Divisiones de Gestión Regional

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	SPR 08.01.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	Definir las Políticas, los procedimientos gerenciales, administrativos y comerciales tendientes a racionalizar y dinamizar la gestión comercial, divulgando a todas las Unidades Administrativas con funciones comerciales y el control de su cumplimiento.	Gerente Comercial Director de Gestión Regional
		SPR 08.01.02	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Estudiar los indicadores para la definición de estrategias comerciales y la reducción de las Pérdidas Eléctricas.	Gerente Comercial Director de Gestión Regional
		SPR 08.01.03	MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Analizar el desempeño de las áreas administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional, respectivamente, controlando el cumplimiento del Cronograma Anual de Facturación, las gestiones comerciales de cobranzas realizadas a los Grandes Clientes Privados y Públicos, las gestiones de resolución de reclamos y servicios comerciales correspondientes a toda la Institución, índices de gestión y tiempo de Atención al Cliente, entre otras.	Gerente Comercial Director de Gestión Regional
PR 08.02	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	SPR 08.02.01	ANÁLISIS Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	Realizar la atención al público o cliente en forma personalizada, por correo electrónico o vía web, así como la orientación o direccionamiento de sus consultas y recibir, analizar, clasificar y priorizar las solicitudes de trámites inherentes al servicio de suministro de energía eléctrica o de reclamos en MT y BT, en tiempo y forma.	Jefe de Departamento de Atención al Cliente Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.02.02	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Realizar el control y evaluación de la gestión de la atención al cliente, definir acciones correctivas de ser necesario, acciones de mejoramiento y la elaboración de Informes en MT y BT.	Jefe de Departamento de Atención al Cliente Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.02.03	ATENCIÓN A DISTANCIA	Realizar la atención de reclamos de energía y reclamos comerciales, además de la atención de consultas y reclamos generales y elaborar informes y estadísticas relacionados a los reclamos recepcionados por los diferentes canales.	Jefe de Departamento de Atención al Distancia
		SPR 08.02.0	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES	Realizar seguimiento y notificaciones a clientes en MT Y AT y el seguimiento e informes sobre suministros con medidores binómicos.	Jefe de Departamento de Gestión de Grandes Clientes

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.03	LECTURA Y CATASTRO	SPR 08.03.01	LECTURA DE MEDIDORES	Obtener, en base al itinerario, realizando el recorrido de los puntos asignados, la carga de las lecturas en el TPL y enviar las lecturas al Sistema de Gestión Comercial.	Jefe de Departamento de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.02	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Identificar in situ la Cta. Cte. Catastral, la medición del frente de la propiedad, la asignación del Número Identificador de Finca (NIF) teniendo en cuenta el Catastro Nacional, en casos de demandas judiciales, división de instalación, problemas legales y otros, así las coordenadas geograficas "xy" que se asigna a cada medidor en las SAE (insumo para los itinerarios de lectura).	Jefe de Departamento de Lectura y Censo Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.03	CARTOGRAFÍA	Dimensionar los itinerarios, actualizar los planos manzaneros, lotes, calles, como también crear, identificar y corregir puntos de suministros.	Jefe de Departamento de Lectura y Censo Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.03.04	MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN	Recolectar en forma remota la lectura de los medidores, carga de medidores, monitoreo y generación de Ordenes de Trabajo (OT) en base al tipo de anomalías detectadas.	Oficina de Monitoreo y Control de Telemedición
PR 08.04	COBRANZAS	SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS	Realizar el cobro de facturas, en las cajas receptoras habilitadas en la ANDE, gestionar la regularización de cheques rechazados, percibidos por la ANDE por el suministro de Energía Eléctrica y otros conceptos, así como realizar el seguimiento de la gestión de los cobros realizados por las procesadoras de cobro, las conciliaciones y la resolución de cobros erróneos y ADT.	Jefe de Departamento de Cobranzas Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.04.02	RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Gestionar la recuperación de deudas de suministros en situación de baja por impago, de cuentas oficiales, especiales y de clientes de MT, así como las cobranzas de suministros en situación de baja, mediante gestiones pre-judiciales.	Jefe de Departamento de Cobranzas Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.04.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Verificar, controlar y realizar el seguimiento de la gestión de cobranzas, definir las acciones correctivas de ser necesario, y elaborar informes.	Jefe de Departamento de Cobranzas Jefe de Gestión de Grandes Clientes Jefes de Agencias Regionales

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.05	SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	SPR 08.05.01	INSPECCIONES TÉCNICAS	Ejecutar en el terreno las Ordenes de Trabajo referentes a Contraste de Medidores, Verificación de la carga Instalada, Reclamos de Averías de Equipos Eléctricos y Electrodomésticos, Revisiones especiales, entre otros.	Jefe de Departamento de Centro Técnico Comercial Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.05.02	CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Programar y ejecutar las ordenes de trabajo de la gestión de impagados (cortes y retiros), cambio de medidores, conexiones nuevas, reconexiones y reposiciones de servicio, verificaciones varias (actividad, carga y otros) e instalaciones de equipos de telemedición (AMR y AMI), apoyo al Plan de Apoyo de Emergencia (PAE).	Jefe de Departamento de Centro Técnico Comercial Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.05.03	GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	Realizar la resolución de órdenes de trabajo en el Sistema de Gestión Comercial, el control final de trabajos de HHP2 y HHP5, la gestión y control del depósito de medidores y la actualización en el sistema SMOD, REMOT y planilla de pago de contratistas.	Jefe de Departamento de Centro Técnico Comercial Jefes de Agencias Regionales
PR 08.06	FACTURACIÓN	SPR 08.06.01	GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	Procesar los datos de lectura en el Sistema de Gestión Comercial, el análisis, el control de los conceptos facturados, incluyendo la aplicación de los términos de contratos especiales, la facturación de fraudes, la resolución de anomalías (si hubieren), las refacturaciones y el control de lo facturado.	Jefe de Departamento de Facturación Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.06.02	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Distribuir las facturas, previa verificación y clasificación por rutas, itinerarios, Agencias, tipos de envío/retención (correo, agrupadas, banco, grandes clientes).	Jefe de Departamento de Facturación Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.06.03	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN	Extraer los suministros que cumplan con los parametros prestablecidos en la base de datos, convertir en formato de planillas y controlar, verificar el detalle general de cada factura, analizar e identificar suministros con probables irregularidades en BT y MT y proceder a la corrección en caso de que corresponda.	Jefe de Departamento de Facturación Jefes de Agencias Regionales
PR 08.07	GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	SPR 08.07.01	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION	Administrar la distribución de medidores y equipos de medición en el ámbito comercial de la Institución, desde su adquisición, recepción, almacenamiento y distribución de los mismos.	Jefe de Departamento de Mediciones Comerciales Jefes de Agencias Regionales

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.07	GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN (cont.)	SPR 08.07.02	PROGRAMACIÓN, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	Realizar la programación, instalación y mantenimiento de medidores electronicos de conexión indirecta para su uso en clientes de MT y AT de la ANDE.	Jefe de Departamento de Mediciones Comerciales Jefes de Agencias Regionales
		SPR 08.07.03	CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Realizar la extracción de datos y parametros tecnicos de medidores electronicos de conexión indirecta instalados en el terreno.	Jefe de Departamento de Mediciones Comerciales Jefes de Agencias Regionales
PR 08.08	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	SPR 08.08.01	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; gestionar la configuración y correcta aplicación de las tarifas, mantenimiento y documentación del Sistema de Gestión Comercial, así como monitorear el correcto funcionamiento del mismo, la actualización de datos y del manual de usuarios, las capacitaciones y la asistencia al usuario.	Jefe de Departamento de Administración y Desarrollo Comercial
		SPR 08.08.02	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INFORMES COMERCIALES	Elaborar informes diarios y mensuales relacionados a la Gestión Comercial, como por ejemplo: Informes Oficiales para Unidades Administrativas Internas y Externas, Informes sobre la Gestión de Recuperación de Deudas y Estados de Cuenta de Clientes Oficiales y Grandes Clientes, Informes mensuales referentes a la situación morosa de Clientes Oficiales y Gestionar las relaciones comerciales con los usuarios de la energía eléctrica y empresas arrendatarias de postes y sostenes.	Jefe de Departamento de Administración y Desarrollo Comercial
		SPR 08.08.03	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; gestionar la configuración, mantenimiento y documentación del Sistema GEO, monitorear el correcto funcionamiento del mismo, la actualización de datos y del manual de usuarios, las capacitaciones y asistencia al usuario.	Jefe de Oficina de Estudios de Información Geografica Nacional
		SPR 08.08.04	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA) COMERCIAL	Implementar el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) Comercial, administrar perfiles y el mantener actualizado dicho Sistema.	Jefe de Departamento de Atención a Distancia

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

Cód.	PROCESO	Cód.	SUBPROCESO	OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
PR 08.08	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN (cont.)	SPR 08.08.05	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ANDE (SIGA)	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; gestionar la configuración y correcta aplicación de las tarifas, mantenimiento y documentación del (SIGA), así como monitorear el correcto funcionamiento del mismo, la actualización de datos y del manual de usuarios, las capacitaciones y la asistencia al usuario.	Jefe de Departamento de Administración y Desarrollo Comercial
PR 08.09	GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	SPR 08.09.01	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	Estudiar las pérdidas eléctricas, a fin de determinar las pérdidas totales del sistema eléctrico de la ANDE, discriminar las pérdidas técnicas y no técnicas, estratificar las pérdidas técnicas, establecer las causas y la metodología de reducción de pérdidas a los niveles considerados normales para el sistema eléctrico.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas Jefes de Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
		SPR 08.09.02	DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Recabar, procesar y mantener actualizados los datos del sistema eléctrico de la ANDE, identificando áreas geográficas o puntos críticos para el Sistema Comercial y la evolución de pérdidas eléctricas, a fin de examinar, proponer, y promover la adquisición de nuevas tecnologías que favorezcan a la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas Jefes de Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
		SPR 08.09.03	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Analizar e identificar las posibles debilidades que contribuyen a las pérdidas no técnicas, sean estas accidentales, administrativas (propias de la gestión de la ANDE) o de fraudulentas, para elaborar y ejecutar los planes y programas para su regularización.	Jefe de Departamento de Pérdidas No Técnicas Jefes de Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
		SPR 08.09.04	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	Realizar la inspección y regularización de suministros eléctricos de clientes o usuarios de la ANDE, ya sea con cuadrillas propias o a través de empresas contratistas.	Jefe de Departamento de Intervenciones Jefes de Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
		SPR 08.09.05	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Estudiar, formular, aprobar y divulgar las Políticas, Procedimientos, Normas y Criterios técnicos para minimizar las pérdidas técnicas, así como el análisis y recomendación de implementación de nuevas tecnologías para el combate a las Pérdidas Eléctricas.	Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas Jefe de Departamento de Pérdidas No Técnicas Jefes de Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales

IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS

Actualizacion: 04
Resolución P/Nº: 49248
Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**
PROCESO: **DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES**

CÓDIGO: **MP 08**
CÓDIGO: **PR 08.01**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.01.01	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS DE GESTIÓN COMERCIAL	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL ELABORACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS
		CONSOLIDACIÓN DE LINEAMIENTOS DE GESTIÓN COMERCIAL	ELABORACIÓN DE PLANES Y PROYECTOS IMPLEMENTACIÓN DE PLANES Y PROYECTOS
		DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	ESTABLECIMIENTOS DE METAS PLANIFICACIÓN DE TAREAS ELABORACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS
SPR 08.01.02	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ESTABLECIMIENTOS DE METAS PLANIFICACIÓN DE TAREAS
		PLANIFICACIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	ELABORACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS
		MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIMIENTO DE METAS MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS PLANIFICACIÓN DE AJUSTES IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES
SPR 08.01.03	MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL	DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIMIENTO DE METAS
		SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS PLANIFICACIÓN DE AJUSTES IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES

PROCESO: **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

CÓDIGO: **PR 08.02**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.02.01	ANÁLISIS Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL PÚBLICO O CLIENTE
			ASIGNACIÓN DE ORDEN DE ATENCIÓN Y ENTREGA DE FORMULARIOS
			ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL A LOS CLIENTES
			REGISTRO DE CONSULTAS, SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES O DE DISTRIBUCIÓN
		VERIFICACIÓN Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES	ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CONSULTAS VIA WEB (OPEN TEXT/SIGA)
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS VARIOS (DOCUMENTOS, REQUISITOS)
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES EN BAJA TENSIÓN
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS EVENTUALES
			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES EN MEDIA TENSIÓN
			ENTREGA DE INFORMES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA
ACTUALIZACIÓN O MODIFICACION DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL		
	ALTA, MODIFICACIÓN O BAJA DE SERVICIOS VARIOS DE CLIENTES EN BT		
NOTIFICACIÓN A CLIENTES	ALTA, MODIFICACIÓN O BAJA DE SERVICIOS VARIOS DE CLIENTES EN MT		
	ELABORACIÓN DE NOTIFICACIONES REMISIÓN DE NOTIFICACIONES AL CLIENTE		
SPR 08.02.02	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	MONITOREO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ELABORACIÓN DE INFORMES RELACIONADOS A LOS RECLAMOS REALIZADOS POR LOS DIFERENTES CANALES. NOTIFICACIÓN VIA NOTA IMPRESA, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y MENSAJES DE TEXTO.

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.02.02	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE (cont.)	(cont.)	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	DEFINICIÓN Y COORDINACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS CON OTRAS UNIDADES PROVISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESCRIBANIA RECEPCION DE RECLAMOS POR AVERIA DE ELECTRODOMESTICOS
SPR 08.02.03	ATENCIÓN A DISTANCIA	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	RECEPCION Y REGISTRO DE RECLAMOS POR FALTA DE ENERGÍA, ALUMBRADO PÚBLICO Y DENUNCIAS POR FRAUDES
			DERIVACIÓN DE RECLAMOS AL CENTRO DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE
			RESPUESTA A CONSULTAS RELACIONADAS AL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN
			ELABORACION Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMES Y ESTADISTICAS
		ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	RECEPCION Y REGISTRO DE RECLAMOS COMERCIALES
			RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE SERVICIOS COMERCIALES
			DERIVACIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES AL CENTRO DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE
			CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS COMERCIALES (AREA METROPOLITANA)
		ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS VIRTUALES	ELABORACION Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMES Y ESTADISTICAS
			RECEPCION Y REGISTRO DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS VIRTUALES
			DERIVACIÓN DE LAS CONSULTAS O RECLAMOS A LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS
			RESPUESTAS A LAS CONSULTAS Y RECLAMOS Y COMUNICACIÓN DE RESOLUCIONES
		ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS COMERCIALES A NIVEL PAIS
			ELABORACION Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMES Y ESTADISTICAS
			CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RECEPCION DE RECLAMOS
			CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y ORIENTACIÓN A LOS AGENTES INVOLUCRADOS EN LOS DIFERENTES SERVICIOS.
SPR 08.02.04	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES	GESTIÓN DE SUMINISTROS DE ENERGÍA A GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL	ELABORACION DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES Y SUS MODIFICACIONES A TRAVES DE LAS ADENDAS
			ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES PARA LA FACTURACION DEL SERVICIO
			RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES NUEVAS DEL SERVICIO O AUMENTO DE POTENCIA DE UN SUMINISTRO EXISTENTE
			ESTUDIO E INFORME DE FACTIBILIDAD TÉCNICA
			GESTION DE CONTRATO ESPECIAL DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL, DE ACUERDO A REGLAMENTACION
			VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORME DE OBRAS EJECUTADAS, EN COORDINACION CON LAS UNIDADES COMPETENTES
			ELABORACION E INFORME DE CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA REAL
			GESTIÓN DE CONEXIONES NUEVAS PARA GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL
			COORDINACIÓN DE ACCIONES PARA EL COBRO DE SUMINISTROS DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL
			ACTUALIZACIÓN O REGULARIZACIÓN DE SUMINISTROS EXISTENTES
SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE FACTURACION Y COORDINACION DE COBRO DE GARANTIAS Y FACTURACION DE LOS CONSUMOS			

ANDE**IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**Actualizacion: 04
Resolución P/N°: 49248
Fecha: 28/06/24MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.02.04	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES (cont.)	INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	ELABORACIÓN DE INFORMES SEMANALES O MENSUALES SOBRE MOROSIDAD, INDICE DE FACTURACIÓN Y FACTOR DE CARGA DE GRANDES CLIENTES
			SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MOROSIDAD DE GRANDES CLIENTES
		GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES REALIZADAS POR LOS DIFERENTES CANALES
			ASESORAMIENTO A LOS GRANDES CLIENTES EN BASE A LAS CONSULTAS REALIZADAS
			ANÁLISIS DE EXPEDIENTES DE GRANDES CLIENTES Y GESTION FINAL CON LOS CLIENTES A TRAVES DE NOTAS RESPUESTA, VISITAS, REUNIONES O COMUNICACIÓN TELEFONICA
	ELABORACIÓN DE NOTAS RESPUESTA		

PROCESO: **LECTURA Y CATASTRO**CÓDIGO: **PR 08.03**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.03.01	LECTURA DE MEDIDORES	GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS
			PARTICIÓN DE ITINERARIOS SI CORRESPONDE
			REUBICACIÓN DE SUMINISTROS
		GESTIÓN DE LECTURAS	LECTURAS POR LECTOR
			VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS
			ANÁLISIS DE INFORMES POR LECTORES
			ENVIO PARA TRATAMIENTO DE LECTURA
			EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LECTURAS
		VERIFICACION Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	PLANIFICACIÓN DE FECHA DE LECTURA TEORICA DE ITINERARIOS TELEMEDIDOS EN BT
			MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS EN BT (SISTEMA DE GESTION COMERCIAL)
			VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN BT
			REALIZACIÓN DE DUPLICACIÓN DE FINCA SI CORRESPONDE
		GESTIÓN DE DATOS DE LECTURAS	REGISTRO MANUAL DE LECTURAS FALTANTES EN BT
REMISIÓN A FACTURAR			
PROCESAMIENTO DE INFORMES DE DATOS RELEVADOS POR LECTORES			
REMISIÓN DE INFORMES A CENTRO TÉCNICO, MEDICIONES E INTERVENCIONES			
SPR 08.03.02	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y CENSO	VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL
			VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN, ELIMINACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DATOS DE ALUMBRADO PÚBLICO
			VERIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INMUEBLES CON CONTRATOS EN BAJA TENSIÓN
		ASIGNACIÓN DE COORDENADAS GEOGRAFICAS (X/Y) A SUMINISTROS	CENSO Y ADJUDICACIÓN DE CTA CTE CTRL PARA TERRITORIOS SOCIALES
			ASOCIACIÓN O SEPARACIÓN (DUPLICACIÓN DE FINCAS) DE SUMINISTROS EN UN INMUEBLE
SPR 08.03.03	CARTOGRAFÍA	ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	CORRECCIÓN O ASIGNACIÓN DE COORDENADAS A SUMINISTROS NUEVOS O EXISTENTES.
		VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CCC	ACTUALIZACIÓN DEL RECORRIDO DE ITINERARIOS
			ACTUALIZACIÓN DE PLANOS MANZANEROS Y LOTES
		DIMENSIONAMIENTO DE EXTENSIÓN DEL RECORRIDO	
		INSTALACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL QFIELD	

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.03.04	MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN	VERIFICACION Y CONTROL DE SUMINISTROS TELEMEDIDOS	VERIFICACIÓN SI UN SUMINISTRO ES UNICO EN LA FINCA
			MIGRACIÓN DE SUMINISTROS AL ITINERARIO TELEMEDIDO
			REALIZACIÓN DE DUPLICACIÓN DE FINCA
			MARCACION DE SUMINISTRO SIN CONECTIVIDAD COMO ANOMALO
			VERIFICACION DE CONECTIVIDAD DE SUMINISTROS TELEMEDIDOS
		VERIFICACION Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS	VERIFICACIÓN DE LECTURAS EN FECHA DE CIERRE
			IDENTIFICACIÓN DE LECTURAS FALTANTES Y ANALISIS DE LAS CAUSAS
			REPORTE DE INCONVENIENTES DE CONECTIVIDAD O DE MEDIDORES
			VERIFICACIÓN DEL VUELCO DE LECTURAS A LA TABLA INTERMEDIA DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL
			VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE LECTURAS EN EL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL
		OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SOFTWARE MDC'S	ENTRADA MANUAL DE LECTURAS FALTANTES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			CREACIÓN DE GRUPOS POR AGENCIA O DEPARTAMENTO
			GESTIÓN DE INSTALACION DE EQUIPOS DE COMUNICACION A SUMINISTROS NUEVOS O PUNTUALES A SER TELEFACTURADOS.
			CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DEL SOFTWARE
			SOLICITUD DE PERMISO PARA ACCEDER A LOS SOFTWARE MDC'S
DISPONIBILIZACIÓN DE LISTADO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SUMINISTROS TELEFACTURADOS CON PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD			
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SUMINISTROS TELEFACTURADOS CON PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD.			
EMISION DE REPORTES DE INCONVENIENTES TÉCNICOS A PROVEEDORES DE MDC'S			

PROCESO: **COBRANZAS**

CÓDIGO: **PR 08.04**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS	COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELECTRICA Y OTROS CARGOS	HABILITACIÓN DE CAJAS DE ANDE (APERTURA DE CAJA Y CONCILIACIÓN DE VALORES)
			VERIFICACIÓN, REGISTRO Y COBRO DE FACTURAS POR ENERGÍA ELECTRICA, ALUMBRADO PÚBLICO Y CARGOS VARIOS
			CIERRE DE LA APLICACIÓN LOCAL DE COBRO O CAJA ONLINE Y CONFIRMACIÓN DE TRANSMISIÓN
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELECTRICA Y OTROS CARGOS	ARQUEO DE CAJA Y EMISIÓN DE DETALLE DE GESTIÓN
			DEPÓSITO DE VALORES Y DECLARACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS
			RESGUARDO Y CUSTODIA DE VALORES Y OBTENCIÓN DE BILLETES O MONEDAS DE BAJA DENOMINACIÓN
		REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS
			NOTIFICACIÓN AL CLIENTE CON CHEQUE RECHAZADO
			COBRO DEL CHEQUE RECHAZADO Y NOTIFICACION DE LA REGULARIZACION
			ELABORACIÓN DE INFORME CONSOLIDADO DE CHEQUES RECHAZADOS O REGULARIZADOS

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.04.01	GESTIÓN DE COBRANZAS (cont.)	REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS (cont.)	GENERACIÓN DE CARGOS VARIOS O DEBITO		
			GESTION PARA LA SUSPENSION DEL SERVICIO		
		MANTENIMIENTO DE CUENTAS - DEBITO AUTOMÁTICO	ELABORACIÓN DE PLANILLAS CONSOLIDADAS DE CUENTAS A COBRAR CON LAS ENTIDADES BANCARIAS		
			RECEPCION, ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LISTADO DE SUMINISTROS		
			CODIFICACIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE SUMINISTROS CON DEBITO AUTOMATICO		
REGISTRO DE LAS NOTAS DE CREDITO DEL DEPOSITO BANCARIO, CONTROL O CORRECCIÓN DE AVISOS DE DIFERENCIA DE TOTALES (ADT)					
SPR 08.04.02	RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	RECUPERACION DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS (EN BAJA POR IMPAGO, VOLUNTARIA Y FORZADA), DE SUMINISTROS DE CUENTAS OFICIALES, ESPECIALES Y CLIENTES DE MT		
			PLANIFICACION DE CORTES DE SUMINISTROS EN MT POR DEUDA Y EN BT POR CRONOGRAMA, PARA SUMINISTROS DEL ÁREA METROPOLITANA Y ASUNCIÓN		
			REMISION DE MENSAJES PARA AVISO DE DEUDA Y CORTES Y REMISION DE NOTAS DE REQUERIMIENTOS SUMINISTROS DE OEE		
			TRANSFERENCIAS DE DEUDAS, NOTIFICACION DE TRANSFERENCIA AL CLIENTE, NOTIFICACION PREJUDICIAL Y APLICACIÓN DE GARANTIA		
			REALIZACIÓN DE ACUERDOS A PLAZOS Y COMPROMISOS DE PAGOS PARCIALES		
			ANULACION Y JUSTIFICACION DE FACTURAS		
		GESTION DE COBRO JUDICIAL	ELABORACIÓN DE TITULOS DE CREDITOS		
			REMISIÓN DE TITULOS PARA GESTIÓN DE COBROS JUDICIALES		
		GESTION PRE JUDICIAL	REALIZACIÓN DE BLOQUEO DE GESTION DE COBRO JUDICIAL Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL		
			ACUERDOS A PLAZOS Y REGISTRO DE PAGOS		
		SPR 08.04.03	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	GESTION DE COBROS NO NOTIFICADOS	VERIFICACION Y RESOLUCION DE LOS COBROS NO NOTIFICADOS
					COMUNICACIÓN A RESPONSABLES (CAJAS ANDE O PROCESADORAS) DE LAS FACTURAS NO REGULARIZADAS
VERIFICACIÓN Y RESOLUCION DE COBROS ERRONEOS					
GESTIÓN DE OPERACIÓN DE PROCESADORAS DE COBRO Y CAJAS HABILITADAS	CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LAS PLANILLAS DE RECAUDACION Y NOTAS DE DEPOSITOS DE LAS PROCESADORAS DE COBRO Y CAJAS HABILITADAS				
	REMISIÓN DE NOTAS DE DEPOSITOS Y PLANILLAS DE RECAUDACION				
	CONTROL DE DECLARACION DE GESTION DE COBRO				
SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESADORAS DE COBRO	CONTROL Y VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PROCESADORAS DE COBRO Y GESTIÓN DE NOTIFICACIONES DE EVENTUALIDADES				
	VERIFICACIÓN DE LOS AVISOS DE DIFERENCIA DE TOTALES (ADT)				
	CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LA GESTION DE COBRANZAS				
	DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO				

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

PROCESO: **SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **PR 08.05**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.05.01	INSPECCIONES TÉCNICAS	GESTIÓN DE SUMINISTROS EN BT	VERIFICACIÓN DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN EN BT
			RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJOS
			FISCALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS
		ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITO COMERCIAL	RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES NUEVOS
			RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES
			DESPACHO DE MEDIDORES Y MATERIALES
			VERIFICACIÓN Y DESPACHO DE MEDIDORES EN DESUSO
			REGISTRO Y ENTREGA DE MEDIDORES Y MATERIALES
			DEVOLUCIÓN DE MEDIDORES O MATERIALES
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	REGISTRO DE DATOS DE ORDENES DE TRABAJO EJECTUADAS U OBSERVADAS EN EL TERRENO		
SPR 08.05.02	CONEXIONES Y DESCONEXIONES	GESTIÓN DE CONEXIONES	CLASIFICACIÓN, SELECCIÓN Y EDICIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
			PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ORDENES DE TRABAJO
			INSTALACIÓN Y RETIRO DE MEDIDORES EN BT
			INSTALACIÓN Y RETIRO DE EQUIPOS DE TELEMEDICIÓN
		GESTIÓN DE DESCONEXIONES Y RETIROS	CORTE Y RECONEXIÓN DE SUMINISTROS EN BT
			CORTE Y RECONEXIÓN DE SUMINISTROS EN MT
			ENTREGA Y REGISTRO DE MEDIDORES Y MATERIALES
			RETIRO O REPOSICIÓN DE SUMINISTROS EN BT
		ASISTENCIA AL PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA (PAE)	ASISTENCIA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS CON CUADRILLA ANDE EN LOS CODIGOS AMARILLO Y NARANJA
			ASISTENCIA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS CON CUADRILLA DE EMPRESAS DE HHP2/ANDE SOLO CON EL CODIGO ROJO
SPR 08.05.03	GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT)	EJECUCIÓN DE TRABAJOS
			RESOLUCIÓN Y ACTUALIZACION DE LAS ORDENES DE TRABAJO EJECUTADAS EN EL TERRENO Y OTROS DATOS EN EL SISTEMA INFORMATICO
			CONTROL E INFORME DE ORDENES DE TRABAJO EJECUTADAS
		CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS	CONTROL DE DOCUMENTACIONES (OT'S, INFORMES, OTROS)
			CONTROL Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
			CONFORMACIÓN DE DOCUMENTOS PARA PAGOS A CONTRATISTAS
			ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADISTICOS, INDICES Y OTROS
			EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE EJECUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

PROCESO: **FACTURACIÓN**

CÓDIGO: **PR 08.06**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.06.01	GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	GESTION Y RESOLUCIÓN DE ANOMALIAS	CLASIFICACIÓN DE ANOMALIAS POR AGENCIA, TIPO E IMPORTANCIA Y ASIGNACIÓN DE RESOLUCIÓN
			GESTIÓN DE RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS Y DE ACCIONES CON UNIDADES ADMINISTRATIVAS AFECTADAS
		ANALISIS Y VERIFICACION DE SUMINISTROS	ANALISIS DE SUMINISTROS EN BT (LECTURA, CONSUMO, OT, INCIDENCIA).
			ANALISIS DE SUMINISTROS EN MT Y GRANDES CLIENTES (CONS. FACTURADO, F.DE POTENCIA, DEM.MÁX, CONTRATO, MEDIDORES NUEVOS-ANTERIOR)
			GESTION DE ACCIONES (VERIF. LECTURAS, RESOL. OT, INFORME, CONTACTAR CLIENTE) Y CONSULTA DE CRITERIO
		RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	DEFINICIÓN DE MODALIDAD DE RESOLUCIÓN PARA BT (CICLO DE LECTURA, APORTAR LECTURA, ESTIMAR CONSUMO, RESOLVER SIN FACTURAR)
			DEFINICIÓN DE MODALIDAD DE RESOLUCIÓN PARA MT (CICLO DE LECTURA, CORREGIR LECTURA, APORTAR LECTURA, ESTIMAR CONSUMO, RESOLVER SIN FACTURAR)
			RESOLUCIÓN Y FACTURACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
		ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MEDIA TENSIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA) COMERCIAL
			VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			CONTACTO CON EL CLIENTE PARA INFORMAR EL RESULTADO DEL ANÁLISIS
		FACTURACIONES ESPECIALES	PROCESAMIENTO DE DATOS RELEVADOS SOBRE LOS CONCEPTOS A FACTURAR
			ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADISTICOS (FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS, REFACTURACIÓN, ANOMALÍAS, OTROS) E INDICES
			ELABORACIÓN DE INFORME TÉCNICO COMERCIAL: TRATAMIENTO DE EXPEDIENTES O RECLAMOS DE CLIENTES Y TRATAMIENTO DE CASOS ESPECIALES
			FACTURACIÓN DE CONTRATOS ESPECIALES
		REFACTURACIONES	FACTURACIÓN DE FRAUDES
			VERIFICACIÓN DE MOTIVO DE FACTURACIONES INCORRECTAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS
			ELABORACIÓN DE INFORMES MENSUALES Y REMISIÓN A LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESAMIENTO ERRÓNEO
ANALISIS Y REALIZACIÓN DE REFACTURACIONES PARA CLIENTES EN BT Y MT Y EMISIÓN DE FACTURA			
SPR 08.06.02	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	ASIGNACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS
			ASIGNACIÓN DE RUTAS E ITINERARIOS POR LECTOR DISTRIBUIDOR
			VERIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y RETENCIÓN DE FACTURAS
			EMPAQUETADO, ROTULADO, REGISTRO Y ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE ENTREGA DE FACTURAS
			RECEPCION Y REMISIÓN DE FACTURAS
	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRABAJOS DE DISTRIBUCION DE FACTURAS	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS Y BOLETINES PARA CAMPAÑAS DIVERSAS	
		COORDINACIÓN DE REUNIONES CON DISTRIBUIDORES	
		GESTION Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS CON OTRAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.06.02	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS (cont.)	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRABAJOS DE DISTRIBUCION DE FACTURAS (cont.)	CONTROL DE FACTURAS Y ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS
		ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	CONTROL DE ENTREGA DE FACTURAS A LAS AGENCIAS REGIONALES
			RECEPCION DE RECLAMOS VIA SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA) COMERCIAL
			CONTACTO, VIA TELEFONICA CON EL CLIENTE Y REMISIÓN DIGITAL DE FACTURA
SPR 08.06.03	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN	CLASIFICACION Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS	REMISIÓN DE FACTURA IMPRESA AL CLIENTE
			CLASIFICACIÓN POR IMPORTE, CATEGORIA Y TIPO DE CUENTA, LOS SUMINISTROS A VERIFICAR
		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN	VERIFICACIÓN DEL DETALLE GENERAL POR FACTURA Y ANALISIS E IDENTIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PROBABLE IRREGULARIDAD EN BT
			VERIFICACIÓN DE DETALLE GENERAL DE FACTURA Y ANALISIS E IDENTIFICACIÓN DE SUMINISTRO CON PROBABLE IRREGULARIDAD EN MT Y GRANDES CLIENTES
			SELECCIÓN Y ANÁLISIS DE FACTURAS A SER RETENIDAS
			VERIFICACION DE CONCEPTOS FACTURADOS Y RESOLUCION DE INCIDENCIAS
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN			

PROCESO: **GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN**

CÓDIGO: **PR 08.07**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.07.01	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION	ADQUISICIÓN Y REGISTRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION	ELABORACIÓN DE SOLICITUD DE LLAMADO A LICITACIÓN
			ELABORACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS
			EMISIÓN DE INFORME TECNICO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN NUEVOS ADQUIRIDOS POR LICITACIONES
			REGISTRO DE ALTA DE LOS MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL, MODULO GESTION DE MEDIDORES
		RECEPCION DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	REGISTRO Y CONSULTA DE DATOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL, MODULO GESTION DE MEDIDORES
			RECEPCION Y VERIFICACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION RETIRADOS DE LA RED
			RECEPCION Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN DEVUELTOS
			CLASIFICACIÓN, TESTEO Y GENERACIÓN DE LOTES DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
		ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	REGISTRO Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
			CLASIFICACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN EN EL DEPOSITO COMERCIAL
			ASISTENCIA TÉCNICA A UNIDADES REGIONALES PARA RECEPCION DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION
			GENERACIÓN DE LOTES A SER DADOS DE BAJA Y TRASLADO DE MEDIDORES
ENTREGA Y RETIRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN			
.01			BAJA DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN AVERIADOS
			REGISTRO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

ANDE**IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS**Actualizacion: 04
Resolución P/N°: 49248
Fecha: 28/06/24MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.07.	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION (cont.)	DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICION A LOS CENTROS TECNICOS	CLASIFICACIÓN DE LOS PEDIDOS DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS PARA ENTREGA DE MEDIDORES A AGENCIAS (100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO) PREPARACIÓN DE LOTES PARA ENTREGA DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
	PROGRAMACIÓN, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	GENERACIÓN, IMPRESIÓN Y RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO	GENERACIÓN, FILTRO E IMPRESIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT) DE CLIENTES EN MT A NIVEL PAÍS CLASIFICACIÓN, ENTREGA Y RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT) DE CLIENTES EN MEDIA TENSIÓN
		PROGRAMACIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA ENTREGA DE MEDIDORES PROGRAMADOS PARA INSTALACIÓN A CLIENTES ESPECIFICOS INSTALACION DE MEDIDORES TOTALIZADORES EN PUESTOS DE DISTRIBUCIÓN (PD) PARA BALANCES DE ENERGIA INSTALACION DE MEDIDORES TOTALIZADORES PARA MONITOREO DE PERDIDAS
MANTENIMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE MEDICION EN SUMINISTROS DE MEDIA TENSIÓN CAMBIO DE EQUIPOS DE MEDICION EN PUNTOS DE MEDICION EN FRONTERAS EN MT RETIRO DE EQUIPOS DE MEDICION POR DEUDAS IMPAGAS DE CLIENTES EN MT, PREVIO CORTE DEL SUMINISTRO	
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN INSTALADOS		CONTROL DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS PROGRAMADOS INSTALACION DE MEDIDORES DE FACTURACIÓN Y CONTROL EN ESTACIONES Y SUBESTACIONES PARAMETRIZACIÓN DE CONTRASEÑAS	
CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES DE CONEXIÓN INDIRECTA		CAPTURA DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	CAPTURA DE LA BASE DE DATOS
			ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LECTURAS DE DATOS
			ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS SUMINISTROS EN LOS SISTEMAS MDC
		PROCESAMIENTO DE REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	CONFIGURACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN LOS SISTEMAS MDC
			ELABORACIÓN DE ESTADISTICAS DE LECTURAS
			PUBLICACION DE ESTADISTICAS A TODAS LAS AGENCIAS
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MODEM		CONFIGURACIÓN DE MODEM DE COMUNICACIÓN	
		ASIGNACION DE IP'S	
	REPARACION Y ACTUALIZACIONES DE MODEM		

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS DE COMERCIALIZACION		CÓDIGO: PR 08.08	
CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN DE PERFILES DE USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			SEGUIMIENTO E INFORMACIÓN SOBRE CLAVE DE ACCESO AL USUARIO HABILITADO
			ANALISIS DE LAS CREACIONES DE NUEVOS PERFILES OPERATIVOS

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.08.01	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL (cont.)	ADMINISTRACIÓN DE PERFILES DE USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL (cont.)	MANTENIMIENTO DE OPCIONES DE LOS DIFERENTES PERFILES DE USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			MODIFICACIÓN DE CONTRASEÑA DE ACCESO EN CASOS DE OLVIDO O BLOQUEO
		CONTROL DE PARAMETROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	ESTUDIO DE PROPUESTAS DE MEJORAS Y DETECCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS Y ALTERNATIVAS PARA LA MODIFICACIÓN O CREACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			GESTIÓN DE LA MODIFICACIÓN EN EL SISTEMA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS
			MANTENIMIENTO DE PARÁMETROS Y VALORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			JUSTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES EN LA OPERATIVA DEL SISTEMA
			ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DEL USUARIO
			GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL
		IMPLEMENTACION DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	PARAMETRIZACIÓN Y AJUSTE DEL PROCESO COMERCIAL (EXONERACIÓN, DESCUENTO, ETC), CONFORME NORMATIVA
MONITOREO DE LA CORRECTA APLICACIÓN			
SPR 08.08.02	ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES	ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES	
		CONTROL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES	
		DIFUSIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES	
	ESTUDIO Y TRATAMIENTO DE TEMAS COMERCIALES	LEVANTAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIONES COMERCIALES	
		ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS (INFORMES SOBRE RECUPERACIÓN DE DEUDAS Y ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES OFICIALES Y GRANDES CLIENTES, INFORMES MENSUALES REFERENTES A LA SITUACIÓN MOROSA DE CLIENTES OFICIALES, RECAUDACIÓN, GESTIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, HISTÓRICOS, INFORMES VARIOS PERSONALIZADOS DE ACUERDO A LA NECESIDAD DE LAS UNIDADES)	
		ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES PARA ORGANISMOS EXTERNOS (PODER JUDICIAL, CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CLIENTES)	
		REMISIÓN DE INFORMES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS U ORGANISMOS EXTERNOS	
		IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE ÍNDICES DE GESTIÓN COMERCIAL	
	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	COORDINACIÓN DE ACCIONES CON OTRAS UNIDADES	
		ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	
	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTRATOS DEL ÁREA COMERCIAL	GESTIÓN DE LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES (PRESENCIAL, CORREO, WEB, APP Y VIA TELEFONICA)	
		GESTIÓN DE RELACIONES COMERCIALES CON LAS EMPRESAS PROCESADORAS O ARRENDATARIAS DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA (POSTES Y SOSTENES)	
		ESTABLECIMIENTO DE TERMINOS Y ACUERDOS CON EMPRESAS PROCESADORAS O ARRENDATARIAS	
		ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS CON LAS PROCESADORAS EXTERNAS	
(cont.)	(cont.)		

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.08.04	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	GESTIÓN DE ROLES	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE ROLES
			VERIFICACION, ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE ROLES
			COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN O CAMBIO DE ROL A JEFATURA DE USUARIOS Y A USUARIOS
			ASISTENCIA AL USUARIO DEL SISTEMA GEO
		MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GEO	RECEPCIÓN E INCORPORACIÓN DEL TRAZADO DE LOS ITINERARIOS (FORMATO SHAPE) DE LAS AGENCIAS
	ACTUALIZACIÓN DE LA CARTOGRAFÍA DEL GEO VÍA CONVENIO CON LA SECRETARÍA NACIONAL DE CATASTRO		
	ACTUALIZACIÓN DE COORDENADAS DE LOS SUMINISTROS, A PEDIDO DE LAS AGENCIAS		
	ACTUALIZACIÓN DE LA RESECUENCIACIÓN DE ITINERARIOS, A PEDIDO DE LAS AGENCIAS		
	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO		
	SPR 08.04.05	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA) COMERCIAL	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GRA COMERCIAL
ANÁLISIS DE DATOS RECOPIADOS PARA ESTRUCTURAR EN EL SISTEMA			
REGISTRO DE LOS DATOS RECOPIADOS EN EL SISTEMA			
GESTIÓN DE ROLES			PRUEBA DE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA
			REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES EN EL SISTEMA
			ASISTENCIA AL USUARIO DEL SISTEMA
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GRA COMERCIAL		RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE PERFILES	
		COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN DE PERFILES, DESHABILITACIÓN Y CAMBIO DE PERFIL	
		ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA	
		CONTROL DE LA UTILIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	
SPR 08.04.06	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ANDE (SIGA)	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	PRUEBA DE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA
			CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y ORIENTACION A FUNCIONARIOS PARA EL USO CORRECTO DEL SISTEMA
		GESTIÓN DE ROLES	RECEPCION DE SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN DE PERFILES
			COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN DE PERFILES, DESHABILITACIÓN Y CAMBIO DE PERFIL
		MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA
			CONTROL DE LA UTILIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA
	PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS CONTÍNUAS EN EL SISTEMA		
	PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS CONTÍNUAS EN EL SISTEMA		

PROCESO: **GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS**

CÓDIGO: **PR 08.09**

CÓD.	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD
SPR 08.09.0	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS NIVELES DE PÉRDIDAS Y PUNTOS CRÍTICOS (POR SISTEMA, ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS)
			ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO, SITUACIÓN ACTUAL Y PREVISIONES FUTURAS

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.09.01	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS (cont.)	PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	PROPUESTA DE POLÍTICAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, NORMAS DE DISEÑO ELÉCTRICO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONTROL DE CALIDAD QUE FAVOREZCAN LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS TÉCNICAS
SPR 08.09.02	DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	RELEVAMIENTO DE DATOS E INFORMACIONES SOBRE ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOPOLÍTICO, ALIMENTADORES, OTROS PROCESAMIENTO DE DATOS E INFORMACIONES Y ELABORACION DE INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS ESTIMACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA CONSUMIDA EN LOS ALUMBRADOS PÚBLICOS EN EL CICLO DE CADA MES, CORRESPONDIENTES A LOS DIVERSOS DEPARTAMENTOS GEOGRÁFICOS
		CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	RELEVAMIENTO DE INFORMACIONES DE ALIMENTADORES Y CENTROS DE DISTRIBUCIÓN INSTALACION DE PUNTOS DE MEDICION EN FRONTERA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS O CORRECTIVOS DE LOS PUNTOS DE MEDICION EN FRONTERA
		MONITOREO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CONTROL	RELEVAMIENTO DE SUMINISTROS AFECTADOS A MEDIA TENSIÓN INSTALACIÓN DE EQUIPOS LIMITADORES DE POTENCIA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE EQUIPOS LIMITADORES DE POTENCIA
		IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELEMEDICIÓN	ASISTENCIA EN LOS PROYECTOS DE TELEMEDICIÓN (INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIÓN) RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS (POR SISTEMAS, ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS, ENTRE OTROS)
SPR 08.09.03	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	ELABORACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA DETECCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN LOS PROCESOS COMERCIALES. ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES TENDIENTES A LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PÉRDIDAS COMERCIALES
		ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	CONSOLIDACIÓN, ANÁLISIS Y DIMENSIONAMIENTO DEL NIVEL DE PERDIDAS NO TÉCNICAS TOTALES CONOCIMIENTO, EXPERIENCIAS Y PROSPECCIÓN DE TECNOLOGÍA CON EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO, FABRICANTES E INSTITUCIONES.
		ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SED	ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PÉRDIDAS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS, CATEGORÍAS DE USUARIOS Y OTROS CRITERIOS ANALÍTICOS ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO, SITUACIÓN ACTUAL Y PREVISIONES FUTURAS DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS.
		PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	PROPUESTA DE POLÍTICAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONTROL DE CALIDAD QUE FAVOREZCAN LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CÓDIGO: **MP 08**

SPR 08.09.04	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	IDENTIFICACIÓN, COMPILACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS EN EL TERRENO Y POR DENUNCIAS RECIBIDAS POR LOS MEDIOS DISPONIBLES (POR ZONAS Y CATEGORÍAS DE CONSUMO CON MAYOR INCIDENCIA DE FRAUDES)
			ESTABLECIMIENTO DE PLANES Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS PARA TRABAJOS SOBRE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS
			PROCESAMIENTO DE LAS DENUNCIAS RECEPCIONADAS U ORDENES DE TRABAJO (OT) POR PRESUNTO FRAUDE
		VERIFICACIONES E INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE
			COORDINACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO, SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN EN DE LAS CUADRILLAS EN VERIFICACIONES E INTERVENCIONES EN EL TERRENO
			ELABORACION DE SOLICITUDES, INFORMES Y PARECERES REQUERIDOS
			REALIZACION DE LABORES DE INTERMEDIACIÓN CUANDO EXISTAN CASOS QUE ASÍ LO REQUIERAN.
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	REGISTRO DE LOS RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES REALIZADAS EN EL TERRENO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
			MONITOREO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL
		ASISTENCIA JURÍDICA A INTERVENCIONES	ACOMPAÑAMIENTO AL PLANTEL TÉCNICO PARA VERIFICACION DE INTERVENCIONES
			RADICACION DE DENUNCIAS PENALES POR EL DELITO DE SUSTRACCIÓN DE ENERGÍA EN CONTRA DE SUMINISTROS INTERVENIDOS.
		SPR 08.09.05	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PERDIDAS ELECTRICAS
ELABORACIÓN DEL BORRADOR DEL DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO			
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES, RECURSOS MATERIALES O SERVICIOS QUE REQUIERAN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		
	INVESTIGACIÓN Y ANALISIS SOBRE LA DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE LOS MATERIALES O SERVICIOS REQUERIDOS Y OFRECIDOS.		
	PROVISIÓN DE MATERIALES REQUERIDOS PARA REDUCCIÓN DE LAS PÉRDIDAS ELÉCTRICAS		