

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES**CÓDIGO: **PR 08.01**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	TODOS LOS PROCESOS DE COMERCIALIZACION DE ENERGÍA EÉCTRICA
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Aprobación del Plan Estratégico Institucional y Directivas de Presidencia	FIN	Políticas y Estrategias definidas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Presidencia Alta Gerencia Auditoría Interna	Plan Estratégico Indicadores de la Gestión Comercial Plan Maestro, Informes de Auditoría, Planes de Mejoramiento, Planes Operativos, Políticas y Procedimientos	POA Políticas y Estrategias definidas	Cliente de la ANDE Asesoría Legal Gerencia Financiera Dirección de Distribucion Dirección de Gestión Regional Auditoría Interna
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Equipos informaticos Utiles de oficina	Indicadores de gestión Informes de Gestión	Monitoreo y seguimiento de metas a través de indicadores de control	Indice de Morosidad Indicador de Perdidas % Avance de POA

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**CÓDIGO: **PR 08.02**

OBJETIVO	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, via atención telefónica, correo electrónico, consultas via web a fin de satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un buen servicio.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.03 LECTURA Y CATASTRO, PR.08.06 FACTURACIÓN, PR 08.05 SERVICIOS TÉCNICO DE CONEXIÓN ELÉCTRICA, PR 08.07 GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN, PR 07.02 DISEÑO DEL SED Y PR 07.03 CONSTRUCCIÓN DEL SED
-----------------	---	---------------------------	---

ALCANCE DEL PROCESO

INICIO	Solicitudes, facturas emitidas, recepción de reclamos comerciales y de distribución.	FIN	Solicitudes resueltas y reclamos derivados
---------------	--	------------	--

PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Clientes o usuarios Copaco S.A. Unidades Administrativas	Facturas emitidas Reclamos comerciales y de distribución Solicitudes	Conexiones nuevas Fraccionamientos de Deudas Reclamos derivados al área de Distribución y Comercial	Clientes con suministros conectados en Baja y Media Tensión Departamento de Facturación, Departamento de Centro Técnico Comercial, Departamento de Proyectos de Distribución, Departamento de Mantenimeinto de Alumbrado Público, Departamento de Atención de Reclamos Metropolitanos, Agencia Regional, Departamento de Distribución Regional
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Equipos informaticos Utiles de oficina	Informes de gestiones diarias	Control y Seguimiento de solicitudes y reclamos Control de la atención de reclamos por parte de Copaco S.A. y cantidad de agentes	Cantidad de numeros de telefonos asociados a los suministros Datos estadísticos Indicadores de Desempeño de los POA Nº de reclamos recibidos Tiempo promedio de Atención

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **LECTURA Y CATASTRO**CÓDIGO: **PR 08.03**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.06 FACTURACIÓN
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Lecturas generadas	FIN	Lecturas devueltas para remitidas a facturar
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamento de Tecnología Informática Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional Lectores y Lectores Distribuidores Departamento de Administración y Desarrollo Comercial Departamento de Centro Técnico Comercial Departamento de Mediciones Comerciales Agencias Regionales Clientes	Archivo de Lecturas generadas en el Sistema de Gestión Comercial Definición de Reglas de Lectura de Consumo de Electricidad	Itinerarios con lecturas devueltas Reglas de Lectura de Consumo parametrizadas	Departamento de Tecnología Informática Departamento de Facturación Clientes
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Talentos Humanos calificados Materiales: Terminal Portatil de Lectura (TPL), Útiles de oficina, Móviles Hardware: Computadoras y Notebooks Software: Sistema de gestión Comercial (OPEN), Sistema de Georreferenciamiento de Suministros (GEO), Arcview, SAMR, Hércules	Informe de Medidores Inexistentes, Informe de Posible Fraude o Conexión clandestina, Anomalías varias, Informe de Lecturas de Medidores de Subestaciones, Informe de Errores o Anomalías de Lectura, Cronograma Anual o Semanal de Lectura, Hoja de Ruta de Lectura, Informe de Recorrido realizado, Desviaciones (Dispositivo Móvil), Reporte de Anomalías, Errores o Correcciones, Informe Semestral de Índice de Mejoramiento y Clientes sin medidor	Monitoreo y verificación de errores de lectura Monitoreo y verificación de anomalías de lectura Verificación in situ de lecturas especiales	Cantidad de lecturas realizadas con relación a las lecturas generadas (99 %). Promedio de atraso en la realización de las lecturas. Porcentaje de lecturas reales sobre lecturas generadas. Número de itinerarios. Número de suministros. Promedio de suministros por cada itinerario. Número de itinerarios resueltos por fecha. Número de itinerarios resueltos por lector. Número de anomalías relevadas por tipo. Número de anomalías resueltas. Número de particiones de itinerarios realizadas.

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **COBRANZAS**CÓDIGO: **PR 08.04**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.03 LECTURA Y CATASTRO PR.08.06 FACTURACIÓN
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Cobro de Facturas	FIN	Evaluación de Cobranzas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamento de Facturación Departamento de Atención al Cliente Procesadoras de Cobros (Bocas de Cobranzas) Agencias Regionales	Facturas emitidas Reportes de Cobranzas tercerizadas	Facturas cobradas Acuerdos a Plazos realizados	Clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica Procesadoras de Cobros externos Gerencia Financiera
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Recursos Materiales: Bobinas, Útiles de Oficina, Movil. Recursos Informáticos: Validadores, CPU.	Informes de Recaudación Informes de Morosidad Informe de Anulaciones de Pagos Informe de Remesas en Formación	Control y seguimiento de los cobros realizados Monitoreo de Acuerdos a plazos autorizados debidamente Control y seguimiento de cobros erróneos y Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	Facturas emitidas Vs. Facturas cobradas Recuperación de Cartera Morosa (Importe Total de Deuda Morosa vs Importe Total recuperado) % morosidad % recaudación

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **SERVICIOS TECNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA**CÓDIGO: **PR 08.05**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.02 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PR 08.07 GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN PR 07.02 DISEÑO DEL SED PR 07.03 CONSTRUCCIÓN DEL SED
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Ordenes de trabajo generadas	FIN	Ordenes de trabajo resueltas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Unidades Administrativas que generan Ordenes de Trabajo en Forma Manual y Ordenes de Trabajo generadas automaticamente en el Sistema de Gestión Comercial	Ordenes de trabajo generadas	Ordenes de Trabajo resueltas	Unidades Administrativas que generaron las Ordenes de Trabajo
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Recursos Materiales: Utiles de Oficina, móviles y herramientas Recursos Informaticos: CPU, Tablet, equipos	Cronograma de Trabajo por Personal Informe de Seguimiento a estados de Ordenes de Trabajo Informe de cantidad total de Ordenes de Trabajo Resueltas Informe de Promedio de Ordenes de Trabajo resueltas por Cuadrilla	Monitoreo y seguimiento de Ordenes de Trabajo	Número de Órdenes de Trabajo generadas / Número de Órdenes de Trabajo resueltas Número de Órdenes de Trabajo resueltas por Cuadrilla

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **FACTURACIÓN**CÓDIGO: **PR 08.06**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.03 LECTURA Y CATASTRO
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Lectura de medidores	FIN	Distribución de Facturas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Departamento de Lectura y Censo Agencias Regionales	Lecturas Otros insumos (intervenciones OT resueltas)	Facturas Emitidas	Departamento de Cobranzas Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional Clientes y usuarios del servicio de energía eléctrica
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos Calificados Recursos Materiales: Móviles, Útiles de Oficina Uniformes para Lectores Distribuidores de Facturas Recursos Informáticos: CPU	Informe de Cantidad de Anomalías Generadas Informe de Índice de Facturación Informe de Refacturaciones Informe de Notificaciones Informe de Facturaciones Especiales (Justificativas) Informe de Intervenciones Liquidadas	Control de parámetros de generación de anomalías Control y seguimiento de facturas emitidas Control del cumplimiento de la entrega de facturas conforme asignación de rutas e itinerarios	Porcentaje de Anomalías Generadas en comparación a suministros facturados Tiempo Promedio de distribución de Facturas, atendiendo vencimiento de las mismas Cantidad de facturas emitidas Índice de facturación

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN**CÓDIGO: **PR 08.07**

OBJETIVO	Recepcionar y almacenar los medidores y los equipos de medición, planificar, programar y entregar los medidores a las Unidades Administrativas del pedido solicitante.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.06 FACTURACION PR 08.08 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN PR 08.05 SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Recepción de medidores y equipos de medición	FIN	Medidores entregados e instalados
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Empresas proveedoras de medidores y equipos de medición Departamento de Lectura y Censo Departamento de Administración de Materiales Departamento de Atención al Cliente Agencias Regionales	Medidores Trifasicos para Conexión Directa Medidores Monofasicos para Conexión Directa Medidores Trifasicos para Conexión Indirecta OT's Solicitudes de Servicios Técnicos Equipos de medicion (TC's y TP's)	Medidores entregados a las Agencias Regionales Medidores conectados en BT y MT Datos de Georreferenciamiento capturado	Cientes servidos en Media Tension con potencia instalada desde 52800 kw Departamento de Lectura y Censo Departamento de Administracion de Materiales Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional Departamento de Atención al Cliente Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Recursos Materiales y Financieros (rubro 533) Recursos Tecnológicos	Avance en la entrega de medidores a las Agencias Regionales Avance en la instalación de medidores en BT y MT Cronograma de Trabajo por Personal Solicitud de Equipos para Servicio Técnico Entrada, Salida o Transferencia de medidores y equipos	Verificacion de Colocación y cambio de medidores en BT y MT Control de parámetros de medidores instalados en las Agencias Regionales	Porcentaje de medidores entregados y en stock Tiempo promedio de atraso para medidores averiados Tiempo promedio de atraso para conexión nueva de medidores

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN**CÓDIGO: **PR 08.08**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 08.06 FACTURACION PR 08.07 GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Solicitudes de Clientes	FIN	Solicitudes resueltas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional Unidades Administrativas Empresas de alquiler de infraestructuras eléctricas o procesadoras Electricistas solicitantes de matriculación	Solicitud de informes Solicitud de reseteo de contraseña, asignaciones y modificaciones de perfil Solicitud de asignación de rol Solicitud de alquiler de infraestructuras eléctricas o procesadoras Solicitud de elaboración de carnet de matriculación de electricistas	Informes comerciales solicitados por los clientes externos e internos Contratos de alquiler de infraestructuras eléctricas o procesadoras Creación, modificación, anulación de perfiles de acceso, contraseñas, etc. Comunicación de asignación, habilitación o cambio de rol a jefatura de usuarios Propuesta de nuevas funcionalidades ajustes e implementación Entrega de carnet de matriculación de electricistas	Clientes externos, quienes solicitan informes varios Clientes internos, es decir los funcionarios de la institución Empresas arrendatarias de infraestructuras eléctricas Empresas procesadoras de pago externas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos humanos calificados Recursos tecnológicos: Sistema de Gestión Comercial, Sistema GEO, GIS, Gra Comercial, SIGA, Sistemas informáticos para gestión de perfiles y contraseñas Materiales de oficina	Reportes diarios o mensuales: Indice de morosidad, Indice de facturación, Balance eléctrico mensual, Facturación mensual de Alquiler, Informes de roles habilitados o deshabilitados, Informe de implementación de nuevas funcionalidades o mantenimiento	Seguimiento de Avance de cobros Seguimiento de recaudación Control de Informe de Agencias Regionales Seguimiento y control de habilitación, deshabilitación, asignación de roles o mantenimiento	Fraccionamiento Electrónico: Cantidad y monto por mes - Catastros en Mi ANDE: Cantidad registrada por mes Informe de AP Acumulado del mes: GC/DR Indice de morosidad de empresas de alquiler Cantidad de Celular Codificado Acumulado Cantidad de roles usuarios habilitados mes vs año % Implementación de nuevas funcionalidades Cantidad de roles nuevos año actual vs año pasado

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**CÓDIGO: **MP 08**PROCESO: **GESTIÓN DE PERDIDAS ELECTRICAS**CÓDIGO: **PR 08.09**

OBJETIVO	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.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 06.03 OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSMISIÓN PR 07.05 OPERACIÓN DEL SED PR 08.06 FACTURACIÓN
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Estudio de Pérdidas Técnicas	FIN	Determinación de índices de pérdidas
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Unidades Administrativas de la Gerencia Técnica Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial Unidades Administrativas de la Dirección de Distribución Unidades Administrativas de la Dirección de Gestión Regional	Informes de Estudios del Sistema Eléctrico de Potencia Hallazgo y Oportunidades de Mejoras significativas identificadas Informes de Gestión Comercial Energía Disponible en el Mercado Nacional Energía Facturada Consumo Propio e Iluminación Pública	Energía entregada en Alta Tensión Energía Entregada en Distribución Energía Total Facturada Suministros Verificados Suministros Intervenidos	Unidades Administrativas de la Gerencia Técnica Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial Unidades Administrativas de la Dirección de Distribución Unidades Administrativas de la Dirección de Gestión Regional Unidades Administrativas de la Gerencia Financiera Unidades Administrativas de la Asesoría Legal
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Recursos Humanos calificados Tecnología Recursos Informáticos Recursos Materiales	Pérdidas de energía Pérdidas en Trasmisión Pérdidas en Distribución Reporte de Suministros Venificados Reporte de Suministros Intervenidos Reporte de Tipo de Irregularidad (fraude) Planes para la Reducción de Pérdidas Eléctrica	Verificación y control de Índice de Pérdidas en Trasmisión, Índice de Pérdidas en Distribución e Índice de Pérdidas de Energía Seguimiento y control de cantidad de suministros Intervenidos	Porcentaje de Pérdidas Admitibles Cantidad de Intervenciones GWh recuperados % de ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas