

| | | |
|--|--|--|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales | PCO - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48552 Fecha: 05/12/23 |
|--|--|--|

ESTUDIO DE LA GESTIÓN COMERCIAL

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, el concepto, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento relativo al Estudio de la Gestión Comercial dentro de la Institución.

2. ALCANCE

Comprende desde la elaboración, la actualización y el control de procedimientos comerciales, así como el estudio y tratamiento de temas comerciales hasta la evaluación y seguimiento de la Gestión Comercial. Además, la elaboración y control de los contratos con las procesadoras de cobros electrónicos y arrendatarias de postes y sostenes.

3. CONCEPTO

Gestión Comercial: Es la administración del conjunto de operativas comerciales, procedimientos comerciales y de recursos interrelacionados para la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de la ANDE.

4. CONDICIONES

4.1. El Estudio de la Gestión Comercial estará supeditado a la disponibilidad de recursos humanos, equipos y materiales necesarios para el efecto, así como del Sistema de Gestión Comercial.

4.2. Todos los documentos tramitados entre Unidades Administrativas de la Institución serán registrados en el Módulo de Gestión Documental (OpenText).

5. DISPOSICIONES GENERALES

El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), mantiene relación funcional/operacional con las Agencias Regionales, a través de las Secciones Comerciales y las Secciones Servicios de Atención al Cliente, del ámbito de la Dirección de Gestión Regional.

6. NORMATIVA APLICADA

6.1. Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad, como ente autárquico y establece su Carta Orgánica”.

6.2. Ley N° 1334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario”.

6.3. Pliego de Tarifas vigente.

| | | |
|---|--|--|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> ANDE </div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales | PCO - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48552 Fecha: 05/12/23 |
|---|--|--|

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC):

7.1.1. Proponer, actualizar e implementar procedimientos comerciales tendientes a optimizar la gestión comercial institucional.

7.1.2. Administrar el Sistema de Gestión Comercial.

7.1.3. Elaborar y controlar los contratos con procesadoras de cobros electrónicos y arrendatarias de postes y sostenes, propiedad de la ANDE.

7.1.4. Realizar el seguimiento de los distintos procesos de la gestión comercial en base a los índices de desempeño y proponer acciones correctivas.

7.1.5. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

7.2. Es responsabilidad de las Agencias Regionales:

7.2.1. Aplicar las normas y procedimientos en lo relacionado a la gestión comercial de energía eléctrica, establecidas en la Institución en su ámbito de influencia.

7.2.2. Gestionar los casos no previstos en las normas y procedimientos en situaciones que merezcan tratamiento especializado en su ámbito de acción, previéndose la participación de Unidades Administrativas correspondientes, si fuere necesario.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

| INSUMOS | PROVEEDORES | PRODUCTOS | CLIENTES |
|---|---|---|--|
| Solicitud de informes. Solicitud de reseteo de contraseña, asignaciones y modificaciones de perfil. Solicitud de asignación de rol. Solicitud de alquiler de postes o procesadoras | Unidades Administrativas Empresas de alquiler de postes o procesadoras Solicitante de matriculación | Informes comerciales Contratos de alquiler Creación, modificación, anulación de perfiles y contraseñas, y posterior comunicación Propuesta de nuevas funcionalidades ajustes e implementación. | Clientes externos, quienes solicitan informes varios. Clientes internos, es decir los funcionarios de la institución. |

| | | |
|-------------|--|--|
| ANDE | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales | PCO - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48552 Fecha: 05/12/23 |
|-------------|--|--|

9. INDICADORES

- 9.1. Fraccionamiento Electrónico: Cantidad y monto por mes
- 9.2. Catastros en Mi ANDE: Cantidad registrada por mes
- 9.3. Informe de AP Acumulado del mes: GC/DR
- 9.4. Índice de morosidad de empresas de alquiler
- 9.5. Cantidad de Celular Codificado Acumulado
- 9.6. Cantidad de roles usuarios habilitados mes vs año
- 9.7. % Implementación de nuevas funcionalidades
- 9.8. Cantidad de roles nuevos abiertos año actual vs año pasado.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|--|---|--|--------------------------|
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Elaboración y Actualización Procedimientos Comerciales | 10.1.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) recibe y verifica el Interno (I) para la revisión o actualización de procedimientos comerciales, providencia a la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) para su tratamiento. Asimismo, el GC/ADC, por iniciativa propia, solicita a la GC/ADC1 la elaboración de procedimientos comerciales. | Interno Propuesta de procedimientos comerciales | Interno y Memorándum |
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Elaboración y Actualización Procedimientos Comerciales | 10.1.2. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) recibe la solicitud de revisión o actualización correspondiente, presentada a través del Interno (I) o por directiva del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC). En base a los mismos, la GC/ADC1 realiza la evaluación de las operativas y criterios comerciales no previstos en los procedimientos comerciales, analiza las propuestas o solicitudes de modificaciones de los procedimientos vigentes o la elaboración de nuevos procedimientos. | Interno Propuesta de procedimientos comerciales | Interno y Memorándum |
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Elaboración y Actualización Procedimientos Comerciales | 10.1.3. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) prepara la propuesta preliminar del procedimiento comercial y el flujograma correspondiente, providencia el Interno (I) y remite adjunto al procedimiento a la jefatura del Departamento para su consideración. | Propuesta preliminar del procedimiento comercial Flujograma Interno | Interno y Memorándum |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|--|---|---|--------------------------|
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Elaboración y Actualización Procedimientos Comerciales | 10.1.4. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) realiza la revisión y validación de la propuesta preliminar de procedimiento comercial, providencia el Interno (I) para su remisión, a la División de Gestión Comercial (GC/GC) y proseguir con los trámites de aprobación. | Propuesta preliminar del procedimiento comercial Flujograma Interno | Interno y Memorándum |
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Control de Procedimientos Comerciales | 10.1.5. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) realiza controles rutinarios de las diferentes operativas asociadas a los procesos comerciales y reglamentados en los procedimientos comerciales, a fin de detectar irregularidades. La GC/ADC1, una vez detectada y tipificada la irregularidad, dimensiona la misma e identifica los responsables de la operativa e informa al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC). | Procedimientos Comerciales | --- |
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Control de Procedimientos Comerciales | 10.1.6. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) emite Memorándum (M) solicitando a la Unidad Administrativa responsable, los documentos que respalden las acciones realizadas por el funcionario por las irregularidades detectadas. | Memorándum | Interno y Memorándum |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|--|---|--|--|
| 10.1. | Elaboración / Actualización / Control de Procedimientos Comerciales | Control de Procedimientos Comerciales | <p>10.1.7. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) recibe la documentación respaldatoria de la Unidad Administrativa afectada, providencia a la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1), para su tratamiento. La GC/ADC1 emite el Informe conclusivo sobre las irregularidades detectadas y tipificadas, remite al GC/ADC, para su posterior remisión, vía jerárquica, a la Asesoría Legal (AL) y Auditoría Interna (AI).</p> | <p align="center">Memorándum</p> <p align="center">Informe conclusivo sobre irregularidades detectadas y tipificadas</p> <p align="center">Interno</p> | <p align="center">Interno y Memorándum</p> |
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Levantamiento y procesamiento de Informaciones Comerciales | <p>10.2.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) recepciona el pedido de datos de otras Unidades Administrativas, analiza su factibilidad y providencia a la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) o a la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) para su tratamiento.</p> | | |
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Levantamiento y procesamiento de Informaciones Comerciales | <p>10.2.2. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) o la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), conforme con la documentación, realiza el levantamiento y procesamiento de informaciones desde la base de datos del Sistema de Gestión Comercial, para el estudio correspondiente.</p> | <p align="center">Sistema de Gestión Comercial</p> | <p align="center">---</p> |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|--|--|--|---|--------------------------|
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Levantamiento y procesamiento de Informaciones Comerciales | 10.2.3. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) conjuntamente con la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) y Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), realizan la evaluación del comportamiento comercial de los clientes mediante estudios específicos. | Sistema de Gestión Comercial | --- |
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Levantamiento y procesamiento de Informaciones Comerciales | 10.2.4. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) analiza las diferentes alternativas operacionales o administrativas de comercialización de energía eléctrica, y conjuntamente con el Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), realiza las evaluaciones de factibilidad para la incorporación de nuevas tecnologías y de estrategias al proceso de Gestión Comercial. | --- | --- |
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Elaboración de Informes Comerciales | 10.2.5. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) realiza estudios del consumo de energía eléctrica de los equipos de uso doméstico, elabora, conjuntamente con el Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), programas de uso eficiente de energía eléctrica y organiza jornadas de información y concienciación al cliente externo. | Programas de uso eficiente de energía eléctrica Jornadas de información y concienciación | --- |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|--|---|---|------------------------------|--------------------------|
| 10.2. | Estudio y Tratamiento de Temas Comerciales | Elaboración de Informes Comerciales | 10.2.6. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) evalúa las propuestas de otras Unidades Administrativas relacionadas a la gestión comercial. Conforme a la evaluación, la GC/ADC1 emite informes y remite al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC). El GC/ADC recibe, verifica y suscribe el informe para su remisión a la División de Gestión Comercial (GC/GC) a fin de proseguir con los trámites de aprobación. | Informes Comerciales | --- |
| 10.3. | Evaluación / Control / Seguimiento de la Gestión Comercial | Identificación y definición de índices de gestión comercial | 10.3.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en conjunto con la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) y la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), identifica y define los índices de gestión para medir y evaluar toda la operativa comercial. | Índices de Gestión Comercial | --- |
| 10.3. | Evaluación / Control / Seguimiento de la Gestión Comercial | Coordinación de acciones con otras Unidades | 10.3.2. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) gestiona la ejecución de tareas y acciones de carácter comercial con las Unidades Administrativas de la División de Gestión Comercial (GC/GC) así como con otras Unidades que forman parte de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente. | --- | --- |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|--|---|---|--|---|
| 10.3. | Evaluación / Control / Seguimiento de la Gestión Comercial | Elaboración de Informes Comerciales | 10.3.3. La Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1) elabora informes mensuales sobre el calendario de lecturas y comunica por correo electrónico a cada Centro de Lectura. Asimismo, la GC/ADC1 y la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) elaboran informes estadísticos de lectura, facturación, cobros, índices de morosidad, atención al cliente, entre otros. | Informes Mensuales | Gestión de Lecturas de Medidores Gestión de Facturación Gestión de Cobranzas Servicio de Atención al Cliente |
| 10.3. | Evaluación / Control / Seguimiento de la Gestión Comercial | Elaboración de Informes Comerciales | 10.3.4. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) se encarga de controlar y evaluar, diariamente, la gestión comercial, relacionado a lecturas, gestión de cobros y recaudación. | --- | Gestión de Lecturas de Medidores Gestión de Cobranzas |
| 10.4. | Control y Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Gestión de Relaciones Comerciales con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | 10.4.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en conjunto con la Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3), verifica y evalúa las solicitudes de apertura de procesadoras de cobros electrónicos, arrendamiento de postes y sostenes. | Solicitudes de apertura de procesadoras de cobros o arrendamiento de postes y sostenes | Gestión de Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |
| 10.4. | Control y | Gestión de | 10.4.2. La Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3), | Solicitudes de | Gestión de |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|--|---|--|---|
| | Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Relaciones Comerciales con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | gestiona con otras Unidades Administrativas, la verificación y factibilidad de la solicitud de arrendamiento de postes, sostenes y equipos. Las gestiones también pueden darse con terceros, de ser el caso, para las solicitudes de apertura de procesadoras de cobros electrónicos. | apertura de procesadoras de cobros o arrendamiento de postes y sostenes | Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |
| 10.4. | Control y Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Establecimiento de términos y acuerdos con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | 10.4.3. La Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3) elabora proyectos de contratos, establece los términos del contrato y las gestiones para la suscripción del mismo, previo análisis del informe y parecer de las Unidades Administrativas afectadas. | Proyectos de contratos Informe de las Unidades Administrativas afectadas | Gestión de Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |
| 10.4. | Control y Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Elaboración y Seguimiento de contratos con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | 10.4.4. La Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3) carga en el Aplicativo de Arrendamiento de Postes y Sostenes los datos de las arrendatarias, además procede al alta de un suministro en el Sistema de Gestión Comercial en el cual se realizará la facturación mensual. | Aplicativo de Arrendamiento de Postes y Sostenes Sistema de Gestión Comercial | Gestión de Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |
| 10.4. | Control y Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Elaboración y Seguimiento de contratos con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | 10.4.5. La Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3) controla las fechas de vencimiento de los contratos vigentes de las diferentes bocas de cobros, procesadoras de cobros y arrendamiento de postes, sostenes y equipos. | Contratos | Gestión de Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|--|--|--|---|
| 10.4. | Control y Seguimiento de los Contratos del Área Comercial | Elaboración y Seguimiento de contratos con Empresas Procesadoras o Arrendatarias | 10.4.6. La Sección Gestión de Contratos (GC/ADC3) verifica los reclamos e informes recepcionados sobre incumplimiento de las cláusulas contractuales y realiza las acciones correctivas, como ser notificación y cierre definitivo de las procesadoras de cobro con contrato directo con ANDE. Para el caso de las arrendatarias, la GC/ADC3 encamina el retiro de los cables con todos los accesorios o de ser el caso los carteles. Para todos los casos, se procede a un informe previo y colacionado a los afectados. | Reclamos e informes Colacionado | Gestión de Cobranzas Arrendamiento de la Infraestructura Eléctrica |

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069