

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.01 Administración del Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>PCO - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48592 Fecha: 15/12/23</p>
--	--	---

ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, los aplicativos informáticos, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la administración del Sistema de Gestión Comercial de la ANDE.

2. ALCANCE

Comprende la administración del Sistema de Gestión Comercial, desde la administración de perfiles de usuarios, el mantenimiento del mencionado Sistema y del Manual del Usuario, hasta la gestión y la coordinación de la actualización de datos en el mismo.

3. CONCEPTOS

3.1. Usuario: Es lo que habilita e identifica a un funcionario a ingresar en el Sistema de Gestión Comercial, a fin de consultar o modificar datos e informaciones en la Base de Datos del referido sistema. Cada usuario tiene asociado un perfil.

3.2. Perfiles de Usuario: Se denominan a las operativas que se permiten realizar en el Sistema de Gestión Comercial. Cada perfil posee restricciones y quedan habilitadas las operativas que se pueden realizar de acuerdo al sector o el módulo en el cual se estará realizando tareas.

3.3. Clave: Es la palabra secreta de cada usuario que permite acceder al Sistema de Gestión Comercial con el perfil asignado.

3.4. Incidencias: Constituyen inconsistencias dadas en el Sistema de Gestión Comercial, generalmente ocasionadas por error de operativas anteriores, entonces es necesario corregir dichas inconsistencias mediante una incidencia, la cual es generada en un sistema independiente, para comunicar a los programadores el error ocurrido en el Sistema de Gestión Comercial y de esta manera poder corregirlas.

3.5. Parámetros: Son valores que el Sistema de Gestión Comercial debe tener en cuenta al ejecutar las diversas funciones que se le presentan, mediante las operativas que el usuario solicita al sistema para que las realice, o para que dichos valores, el sistema las tenga en cuenta en otros procesos automáticos.

4. CONDICIONES

4.1. La Administración del Sistema de Gestión Comercial estará supeditada a la disponibilidad de recursos informáticos (software y hardware) y recursos humanos debidamente capacitados en

<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 08.08.01 Administración del Sistema de Gestión Comercial	PCO - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48592 Fecha: 15/12/23
--	---	--

la utilización de los softwares específicos y conocimientos adicionales relacionados a estadísticas.

- 4.2. Si un funcionario no tiene asignado un perfil, no podrá ingresar al Sistema de Gestión Comercial, aunque tenga usuario y clave de acceso.

5. APLICATIVOS INFORMÁTICOS

Los aplicativos informáticos utilizados en este procedimiento son:

- 5.1. Sistema de Gestión Comercial.
- 5.2. Aplicativo de Seguridad del Sistema de Gestión Comercial.
- 5.3. Power Builder.
- 5.4. Módulo de Gestión Documental (OpenText).
- 5.5. Microsoft Office (Word, Excel, Access, Outlook, Lync).
- 5.6. Aplicativo Unix.
- 5.7. Aplicativo Local Pipeline.
- 5.8. Sistema de Generación y Seguimiento de Incidencias Mantis.
- 5.9. Aplicación Local de Cobros.
- 5.10. Aplicación para dispositivos de Terminal Portátil de Lectura (TPL).

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. Resolución de Presidencia “Que aprueba el Capítulo 07 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad”.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), a través de la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2):
 - 7.1.1. Administrar el Sistema de Gestión Comercial, los perfiles de usuarios, el control y seguimiento de incidencias, el mantenimiento de parámetros especificados para cada módulo, entre otros.
 - 7.1.2. Recibir y analizar propuestas de modificaciones del Sistema de Gestión Comercial.
 - 7.1.3. Mantener actualizado el Manual de Usuarios del Sistema de Gestión Comercial.
 - 7.1.4. Evacuar consultas referentes a la operación del Sistema de Gestión Comercial.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.01 Administración del Sistema de Gestión Comercial	PCO - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48592 Fecha: 15/12/23
-------------	---	--

- 7.1.5. Procesar y resolver las incidencias inherentes al ciclo comercial en los diferentes módulos del Sistema de Gestión Comercial.
- 7.1.6. Mantener actualizada la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial.
- 7.1.7. 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 la Unidad Administrativa:
 - 7.2.1. Solicitar la habilitación o modificación del perfil de usuario en el Sistema de Gestión Comercial a sus funcionarios dependientes.
 - 7.2.2. Notificar al funcionario sobre la habilitación, modificación o suspensión del perfil de usuario del Sistema de Gestión Comercial.
- 7.3. Es responsabilidad del Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) habilitar o eliminar un usuario de la base de datos del Sistema de Gestión Comercial.
- 7.4. Es responsabilidad del Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP) informar al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), a través del correo electrónico corporativo al cierre de cada mes, sobre los funcionarios fallecidos, jubilados o comisionados a otras Instituciones del Estado, a efectos de mantener actualizada la Base de Datos de perfiles de acceso al Sistema de Gestión Comercial.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Memorándum Correo electrónico corporativo	Unidades Administrativas Funcionarios	Perfil de acceso habilitado, deshabilitado o modificado Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial actualizado	Unidades Administrativas Funcionarios

9. INDICADORES

- 9.1. Incidencias generadas / Resolución de incidencias
- 9.2. Actualizaciones de datos / Actualizaciones previstas.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.1. La Unidad Administrativa solicita la habilitación de perfiles de usuario, a través de un Memorándum, con los datos completos del funcionario afectado y el perfil a asignar, registra y remite al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC). En caso de modificación o deshabilitación de perfil de usuario, la Unidad Administrativa remite un correo electrónico corporativo al responsable del GC/ADC.	Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText) Correo electrónico corporativo	Interno y Memorándum
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.2. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) recibe y verifica el Memorándum, providencia a la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) para su tratamiento.	Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.3. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) recibe el Memorándum, verifica la existencia del usuario en la Base de Datos.	Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText) Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial	Interno y Memorándum

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	a. En caso que el usuario no esté codificado, la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) solicita, vía correo electrónico corporativo, al Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) los permisos y claves para el acceso del funcionario al Sistema de Gestión Comercial. Archiva el Memorándum en la Sección.	Correo electrónico corporativo Sistema de Gestión Comercial Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	b. En caso que el usuario se encuentra registrado en la Base de Datos, la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) asigna el perfil al usuario solicitado.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	c. En caso de deshabilitación de usuario, la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) desactiva el perfil asignado y notifica, vía correo electrónico corporativo, al responsable de la Unidad Administrativa solicitante.	Correo electrónico corporativo Sistema de Gestión Comercial	---
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.4. El Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) recibe el correo electrónico corporativo, habilita el usuario en la base de datos y notifica dicha habilitación al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC).	Correo electrónico corporativo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.5. El Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) recibe la notificación del Dpto.de Tecnología Informática (DTE/DTI), asigna perfil al usuario solicitado e informa al funcionario la habilitación, modificación o deshabilitación de perfil, por correo electrónico corporativo.	Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Habilitación, Deshabilitación y Modificación de Perfil de Acceso a Usuarios	10.1.6. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), realiza la habilitación o deshabilitación de las opciones de los perfiles de usuarios, para el mejoramiento del control de la operativa comercial.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Análisis de las creaciones de nuevos perfiles operativos	10.1.7. El Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), a través de la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), analiza las creaciones de nuevos perfiles operativos afines para satisfacer necesidades en términos de recursos humanos y de operativa.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Mantenimiento de Parámetros y Valores de Sistema de Gestión Comercial	10.2.1. El Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en coordinación con la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), estudian y establecen las propuestas de mejoras de la gestión comercial. Asimismo, la GC/ADC2 detecta las inconsistencias en el Sistema de Gestión Comercial, para generar las incidencias, cuantificar los casos detectados para determinar y establecer la prioridad de solución de los mismos en el Sistema de Generación y Seguimiento de Incidencias Mantis.	Sistema de Gestión Comercial Sistema de Generación y Seguimiento de Incidencias Mantis	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Mantenimiento de Parámetros y Valores de Sistema de Gestión Comercial	10.2.2. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) analiza las causas de las incidencias y en base a las mismas estudia las alternativas para la modificación o creación de nuevas funcionalidades en el Sistema de Gestión Comercial. Asimismo, gestiona la modificación en el mencionado sistema y encamina las soluciones de las incidencias.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Mantenimiento del Sistema / Manual del Usuario	10.2.3. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) realiza el mantenimiento de los parámetros del Sistema de Gestión Comercial (conceptos facturables, estados, órdenes de trabajo, acuerdos a plazos, bonificaciones entre otros).	Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Mantenimiento del Sistema / Manual del Usuario	10.2.4. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) elabora y actualiza las operativas en el Manual del Usuario del Sistema de Gestión Comercial y gestiona con el Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) la disponibilidad de la versión actualizada en el referido sistema.	Manual de Usuario Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.5. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en coordinación con la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), generan los calendarios de las diferentes etapas de los procesos previstos asociados a la gestión comercial para el siguiente año (puesta al cobro de suministros especiales, feriados nacionales, cálculo de cuotas de alumbrado público mensual, Interfase con Recursos Humanos, entre otros).	Sistema de Gestión Comercial	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.6. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en coordinación con la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), realizan el análisis y evaluación de las necesidades de actualizaciones de datos en el Sistema de Gestión Comercial. El GC/ADC recibe el listado de funcionarios fallecidos, jubilados o comisionados a otras Instituciones del Estado, a través del correo electrónico corporativo al cierre de cada mes, del Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP), a efectos de mantener actualizada la Base de Datos de perfiles de acceso al Sistema de Gestión Comercial.	Listado de baja de funcionarios Correo electrónico corporativo Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.7. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), en coordinación con la Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2), gestionan campañas orientadas al levantamiento de información en el terreno, que servirán de insumo para las regularizaciones pertinentes en el Sistema de Gestión Comercial.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.8. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) y la Sección Estudios de la Gestión Comercial (GC/ADC1), reciben las documentaciones correspondientes a los casos de robo de medidores; con lo cual realiza el almacenamiento de los mismos en un Almacén Virtual del Módulo Medidores en el Sistema de Gestión Comercial.	Almacén Virtual del Módulo Medidores Sistema de Gestión Comercial	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.9. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) recibe llamadas telefónicas de la Agencias Regionales, mediante las cuales se solicita la verificación en el Aplicativo Unix, de la transmisión de archivos correspondiente a la gestión de Caja (Aplicación Local de Cobros), para su procesamiento en el Pase BATCH.	Aplicativo Unix Aplicación Local de Cobros	---
10.2.	Control de Parámetros de Sistema de Gestión Comercial	Gestión y Coordinación de Actualización de Datos en el Sistema	10.2.10. La Sección Control de Gestión y Estadísticas (GC/ADC2) recibe reclamos sobre inconsistencias en el Sistema de Gestión Comercial o los demás aplicativos, así como pedidos de orientación para las operativas a realizar en el mencionado sistema o en las demás aplicaciones	Sistema de Gestión Comercial	---

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: GSS-12069