



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
Gerencia Comercial

(1) Objetivo Estratégico	(2) Proyecto/POA	(3) Denominación del Indicador	(4) Fórmula	(5) Línea de Base	(6) Meta	(7) Mes/Año	(8) Periodicidad	(9) Unidad Responsable
Mejorar la Calidad del Servicio	Reducir los tiempos de emisión de facturación y cobro	% de cumplimiento	Cantidad de clientes facturados/cantidad de clientes	80%	98%	dic - 2025	Mensual	GC/GGC
	Mejorar la facturación por lectura real de suministros en Media Tensión Binómicos	% de cumplimiento	Lectura real/ suministros activos	80%	98%	dic - 2025	Mensual	GC/DFT
	Reducir la Facturación de clientes con Estimaciones Sucesivas BT	Facturación de clientes con Estimaciones sucesivas	Cantidad de clientes con estimaciones sucesivas BT	39000	20,000	dic - 2025	Anual	GC/DFT
	Implementar agentes de servicio de apoyo al 160 opc 1	Cantidad de Agentes	Cantidad de agentes por mes	2	20	dic - 2025	Trimestral	GC/DAD
	Implementar el Sistema GRA Comercial a nivel Regional	Cantidad de Unidades Comercial	Cantidad de Unidades Comercial	17	30	dic - 2025	Anual	GC/DAD
Reducir pérdidas eléctricas	Diseñar campañas de Promociones	Campañas y Promociones	Campaña presentada	0	10	dic - 2025	Anual	GC/ADC
	Regularización de kilometrajes Facturados de Infraestructura Eléctrica	kilómetros facturados en Arrendamientos de IE	kilómetros Facturados	65000	80000	dic - 2025	Mensual	GC/ADC
	Aumentar la Cantidad de Conectividad de Medidores Telefacturados	% De Suministros Telemedidos con Conectividad	Cantidad de Suministros MT con Conectividad/Cantidad de Suministros MT Instalados en los MDC's	71%	98%	dic - 2025	Anual	GC/DMC
	Reducir el tiempo de resolución OT de colocación de Medidores MT con Potencia > 52,8 kW Gerencia Comercial y DR	Tiempo Promedio de Atrazo de OT pendiente en MT	Días de atraso/OT Pendientes	7 días	<= 5 días	dic - 2025	Semanal	GC/DMC
	Cantidad de telefacturados en MT	Cantidad de Telefacturados	Cantidad total de telefacturados	8000	9000	dic - 2025	Anual	GC/MCT
Actualización y Modernización tecnológica	Instalación de Equipos Blindados	Uso de Equipos Blindados	Cantidad de Equipos Blindados Instalados	0	16	dic - 2025	Mensual	GC/DMC
	Actualizar Equipos de Medición	Cambio de Equipos de Medición de 2 a 3 Elementos	Cantidad de Equipos Actualizados de 2 a 3 Elementos	0	68	dic - 2025	Anual	GC/DMC
	Reducir el tiempo de resolución OT de cambio de Medidores MT con Potencia > 52,8 kW Gerencia Comercial y DR	Tiempo Promedio de Atrazo de OT pendiente en MT	Días de atraso/OT Pendientes	8 días	<= 5 días	dic - 2025	Semanal	GC/DMC
	PBC y adjudicación del Sistema Fuerza de Trabajo	Adquisición del Sistema Fuerza de Trabajo	Seguimiento del PBC y Adjudicación	0	1	dic - 2025	Anual	GC/IGN
	Elaborado por: GC/GC	Fecha:						
Revisado por:		Fecha:						
Aprobado por:		Fecha:						

Lic. Mirtha Asencio
Onc. de Estudios de Ingeniería Eléctrica - ANDE
C.C. 1123

Lic. Marcos Callegero
Onc. de Gestión de Clientes - ANDE
C.C. 14343

Lic. Ma. Elena Diaz C.
Onc. Adm. y Desarrollo Comercial - ANDE

Lic. Elizabeth Aquino
GC/DAD
Onc. de Atención a Distancia - ANDE

Ing. Cayo Torres
Jefatura - DMC
División de Gestión Comercial - ANDE

Ing. Carlos María Vera
Onc. de Gestión Comercial - ANDE

Ing. Víctor F.
Onc. de Gestión Comercial - ANDE

Teléfono: 021 217 2224



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
Gerencia Comercial

(1) Objetivo Estratégico	(2) Proyecto/POA	(3) Denominación del Indicador	(4) Fórmula	(5) Línea de Base	(6) Meta	(7) Mes/Año	(8) Periodicidad	(9) Unidad Responsable
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS								
Reducir la morosidad	Gestionar el cobro de los Grandes Deudores de MT a través de Agentes de Cuentas.	Eficacia de Cobro mensual	Saldo inicio periodo/ Saldo fin periodo	40%	> = 65%	dic-25	Mensual	GC/DCO
	Gestionar el cobro de los Grandes Deudores de BT a través de Agentes de Cuentas.	Eficacia de Cobro mensual	Saldo inicio periodo/ Saldo fin periodo	0	> = 20%	dic-25	Mensual	GC/DCO
	Aumentar la Recaudación	Eficacia en la negociación de cobro	Recaudación año actual/recaudación año anterior	10%	16%	dic-25	Mensual	GC/DCO
	Elaboración de Títulos de Crédito	Títulos de Crédito de deudores con deudas mayores a 5 M y antigüedad no superior a 10 años	Monto de Títulos de Crédito Generados	25.000.000.000	25.000.000.000	dic-25	Mensual	GC/DCO
	Gestionar cobro de cuentas oficiales	Eficacia de Cobro mensual	Saldo al 31/12/2025	102,01M U\$S	12 M U\$S	dic-25	Mensual	GC/DCO
	Gestionar cobro de deudas por consumo de funcionarios	Eficacia de Cobro mensual	saldo / Saldo al 31/12/2025	1122 M Gs	50%	dic-25	Mensual	GC/DCO, DR
	Reducción de la Morosidad de la GC	Reducir la Morosidad	% al 31/12/2025	10.1%	9.1%	dic-25	Mensual	GC
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE								
	Realizar 24 Jornadas de Atención al Cliente en Distritos locales a nivel país	% de Cumplimiento	Jornadas Realizadas / Jornadas Previstas	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AAC
	Catastro de Numero de Telefonos de Clientes Asunción y Area Metropolitana	% de Celulares Catastrados	Cantidad de celulares catastrados/Cantidad de Clientes	82%	83%	dic-25	Mensual	GC/AAC
	Implementar de Proyecto de Digitalización de Documentos de Atención al Cliente.	% Avance del Proyecto	Proyecto Implementado	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AAC
	Actualización de Datos Clientes - Contratos Asunción y Area Metropolitana	% Avance de Actualización	Cantidad de datos actualizados / Cantidas Clientes Asunción y Area	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AAC
	Gestionar la adquisición y/o readecuación de un móvil para las jornadas de Atención al Cliente y Operativos de Perdidas - Morosidad	% Avance de Actualización	Proyecto Implementado	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AAC - DSA
DEPARTAMENTO CENTRO TECNICO COMERCIAL								
	Reducir el tiempo de resolución OT de cambio de medidores BT	Tiempo de resolución para cambio de medidor	Σ(fecha de resolución - días de fecha de resolución)/cantidad de OT	5	2	dic-25	Mensual	GC/DCT
	Reducción de tiempo de conexión de medidores BT	Tiempo de resolución para conexiones nuevas	Σ(fecha de resolución - días de fecha de resolución)/cantidad de OT	3	2	dic-25	Mensual	GC/DCT

Ing. Claudia Caro
Dpto. de Atención al Cliente
ANDE
Teléfono: 2222/4748
Fax: 2222/4748
Correo: ccaro@ande.com.py

Ing. David Orihuela
Dpto. de Atención al Cliente
ANDE
Teléfono: 2222/4748
Fax: 2222/4748
Correo: dorihuela@ande.com.py

Mg. Eric Colmán
División de Operación Comercial
ANDE
Teléfono: 2222/4748
Fax: 2222/4748
Correo: ecolman@ande.com.py

Ing. Hugo Roa
Gerente Comercial
ANDE
Teléfono: 2222/4748
Fax: 2222/4748
Correo: hroa@ande.com.py



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
Gerencia Comercial

Fecha: 23/12/2024

(1) Objetivo Estratégico	(2) Proyecto/POA	(3) Denominación del Indicador	(4) Fórmula	(5) Línea de Base	(6) Meta	(7) Mes/Año	(8) Periodicidad	(9) Unidad Responsable
Mejorar la calidad del servicio	Gestionar denuncias por sustracción de Energía en actividades de criptominería y grandes clientes	% de denuncias gestionadas	Denuncias realizadas/Suministros Interventados	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AJE
	Publicar en Medios	% de Socialización de denuncias a través de los medios institucionales	Socializaciones / Denuncias realizadas	0	100%	dic-25	Mensual	GC/AJE
Actualización y Modernización tecnológica	Adquirir de Equipos para Reducción de Pérdidas Eléctricas	% de Adquisición de Equipos para Reducción de Pérdidas Eléctricas	Equipos adquiridos/Equipos requeridos	0	100%	dic-25	Mensual	GC/IE
	Análisis de corrientes en alimentadores	Detección de posibles casos de fraude en alimentadores	Cantidad de casos identificados/Casos previstos	0	12	dic-25	Mensual	GC/DAE
Reducir pérdidas eléctricas	Aumentar la cantidad de GWh Recuperados	Cantidad de Intervención de Suministros GWH	GWh recuperados/GWh previstos	0	30	dic-25	Semanal	GC/DOE
	Aumentar la cantidad de GWh Recuperados en suministros MT	Cantidad de Regularización de Suministros MT	Suministros regularizados/cantidad prevista	0	10	dic-25	Semanal	GC/DOE
	Aumentar la cantidad de GWh Recuperados en suministros MT	Cantidad de Verificación de Suministros MT	Suministros verificados/cantidad prevista	0	7000	dic-25	Semanal	GC/DOE
	Implementación de limitadores de potencia para clientes con consumo intensivo	Cantidad de equipos telecomandados instalados	Cantidad de Equipos Telecomandados Instalados / Total de Equipos Telecomandados previstos	0	25	dic-25	Mensual	GC/DAE
Elaborado por: GC/IE								
Revisado por:								
Aprobado por:								

DIEGO JAVIER FERNÁNDEZ A.
Abog. Mat. CSJ N° 22362

Ing. Adán Lora
GC/DAE

Ing. Juan Toledo
División de Intervenciones Estratégicas
6C/DOE

Ing. Humberto Vitorino
Gerente Comercial
ANDE