

**NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) - MECIP 2015  
COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN  
POLÍTICAS OPERACIONALES**

**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL  
**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS OPERACIONALES  
**FORMATO:** Definición Políticas Operacionales – Procesos  
**Nº:** 92

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

**MACROPROCESO:** Comercialización

**CÓDIGO:** 02

**PROCESO:**

**CODIGO:** 02,07

**SUBPROCESO:**

**CODIGO:**

No.	(1)	(2)	(3)
	Riesgos (Aspectos Críticos)	Acciones	Políticas Operacionales
1	Demora en el tiempo de espera del cliente.	Actualización del sistema de gestión de turnos. Resolución Nro 45180 por lo que se aprueba el protocolo de apoyo a el área de Atención al Cliente.	Actividad vinculada: Recibir solicitudes y reclamos, Verificación de consultas del cliente, Actualizar/modificar datos en el sistema de Gestión Comercial, Notificar al cliente, Gestionar las solicitudes de loss clientes Habilitar diferentes medios y canales para que los clientes puedan realizar solicitudes y reclamos a través de la web o APP. Dpto de Atención al Cliente (GC/AAC) Frecuencia: Diaria
2	Demora en la atención de reclamos por los diferentes canales.	Impulsar la implementación del sistema de Gestion de Reclamos en las diferentes unidades administrativas del pais	Actividad vinculada: Atención de reclamos de energía, Atención de reclamos comerciales, Atención de consultas y reclamos generales. Impulsar la implementacion y uso del Sistema de Gestion de Reclamos Comerciales. Dpto de Atención a Distancia (GC/DAD) Frecuencia: Mensual
3	Demora en la gestión de cobranzas.	Controlar la efectividad de los cortes de los suministros activos consignados en un cronograma elaborado por GC/DCO	Actividad vinculada: Gestión de deudas de suministros activos e inactivos, Recuperación de suministros inactivos. Desarrollar mecanismos de control sobre la eficiencia en los cortes enfocados en la recaudación y morosidad. Dpto de Cobranzas (GC/DCO) Frecuencia: Anual

4	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Puestos de Medición de Frontera	Actividad vinculada: Relevamiento de información sobre las energías disponibles (entregadas) y facturas (consumidas) por cada Dpto geográfico y calculo de balance de energía Elaborar un procedimiento con respecto al mantenimiento preventivo, correctivo y operacional de los Puestos de Medición de Frontera (PMF). Dpto de Gestión de Pérdidas Técnicas (GC/DPT) Frecuencia: Anual		
		Detectar nuevos Puntos de Medición de Frontera	Actividad vinculada: Relevamiento de información sobre las energías disponibles (entregadas) y facturas (consumidas) por cada Dpto geográfico y calculo de balance de energía Gestionar la instalación Puestos de Medición de Frontera. Dpto de Gestión de Pérdidas Técnicas (GC/DPT) Frecuencia: Anual		
5	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención.	Capacitar al funcionario técnico para resolver conflictos al momento de la intervención	Actividad vinculada: Verificaciones/Intervenciones de suministros con presunto fraude. Gestionar capacitaciones de resolución de conflictos para los funcionarios interventores. Dpto de Intervenciones (GC/DIN) Frecuencia: Anual		
PREPARADO POR		REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
<b>Lic. Victoria Riquelme</b> Oficina de Coordinación y Control de la GC Firma Pers.N°      Fecha:		<b>Lic. Carlos Alfonso</b> Oficina de Control de Gerencia Firma Pers.N°      Fecha:	<b>Ing. Hugo Rolón F.</b> Gerente Comercial ANDE Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 6150      Fecha: 06/09/13	<b>Octriz Krauer</b> Directora de Planificación y Estudios DIRECTORA Firma Director Pers.N° 5720      Fecha: 29/12/13	<b>Lic. María Natalia Ferreira...</b> Jefa Dpto. de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Pers.N°

**NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) - MECIP 2015  
COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN  
POLÍTICAS OPERACIONALES**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR:** POLÍTICAS OPERACIONALES  
**FORMATO:** Definición Políticas Operacionales – SubProcesos  
**Nº:** 92

**OBJETIVO INSTITUCIONAL: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

**MACROPROCESO: Comercialización**

**CÓDIGO: 02**

**PROCESO:**

**CÓDIGO: 02,07**

**SUBPROCESO:**

**CÓDIGO:**

No.	(1)	(2)	(3)
	Riesgos (Aspectos Críticos)	Acciones	Políticas Operacionales
1	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo)	Reducir el tiempo de respuesta a reclamos comerciales ingresados a través de los diferentes canales.	Actividad vinculada: Atención de reclamos de energía, Atención de reclamos comerciales, Atención de consultas y reclamos generales. Impulsar la utilización del Sistema Gestión de Reclamos Comercial (GRA) en las diferentes Unidades Administrativas Comerciales Regionales de manera a reducir el tiempo de espera de los clientes y mejorar la calidad del servicio. Dpto de Atención a Distancia (GC/DAD) Frecuencia: Diaria
2	Demora/error en la gestión de grandes clientes	Mantener al día, datos precisos de clientes con demandas superiores a la declarada o con posibles actividades de Criptominería, etc., para detectar suministros con Factor de Carga superior a 80 %.	Actividad vinculada: Atención de consultas de Grandes Clientes. Realizar un seguimiento persuasivo y de control a clientes con Consumo Especial Intensivo (Criptominería), a efectos de lograr en el menor tiempo, firma de Contrato, presentación de documentos requeridos, etc., para la consiguiente facturación y cobros de conceptos y consumo. Dpto de Gestión de Grandes Clientes (GC/GGC) Frecuencia: Semanal

71

3	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	Verificación de Conectividad. Verificación estado del suministro. Verificación de OT (Generada o Resuelta)	Actividad vinculada: Verificación y Control de lecturas telemedidas en el Open SGC. Informar al Dpto de Mediciones Comerciales sobre problema de conectividad. De igual manera al Dpto de Facturación para su Facturación en caso de falta de conectividad, estado de suministro y/o OT Generada o Resuelta. Oficina de Monitoreo y Control de Telemedición (GC/MCT) Frecuencia: Semanal	
4	Demora en la gestión de recuperación de deudas	Monitorear la efectividad de los cortes de los suministros activos por zona consignados en un cronograma elaborado por GC/DCO, considerando la cantidad de recibos y la deuda total.	Actividad vinculada: Gestión de deudas de suministros activos e inactivos, Recuperación de suministros inactivos Implementar un control sobre la eficiencia sobre los cortes enfocados en la deuda y cantidad de recibo. Dpto de Cobranzas (GC/DCO) Frecuencia: Anual	
PREPARADO POR		UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
<p><i>Lic. Victoria Riquelme</i> Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Firma Pers. N° Fecha:</p>		<p><i>Lic. Rolón F.</i> Firma Gerente Director o Equivalente Pers. N° de Gerente Fecha: 06/07/23</p>	<p><i>Ing. Tito Oscar Krauer</i> Director de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Pers. N° 5420 Fecha: 29/07/23</p>	<p><i>Lic. María Natalia Ferreira</i> Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Pers. N° Fecha:</p>
<p><i>Ing. María Elena</i> Dpto. Cobranzas Firma Pers. N° Fecha:</p> <p><i>Lic. Carlos Alfonso</i> Ofic. de Coord. y Control de Gestión de la Gerencia Comercial Firma Pers. N° Fecha:</p>		<p><i>Ing. Rolón F.</i> Firma Gerente Director o Equivalente Pers. N° de Gerente Fecha: 06/07/23</p>	<p><i>Ing. Tito Oscar Krauer</i> Director de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Pers. N° 5420 Fecha: 29/07/23</p>	<p><i>Lic. María Natalia Ferreira</i> Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Pers. N° Fecha:</p>