

ACTA DE ACTUALIZACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES 2019

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA GERENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES COMERCIALES REGIONAL

La Gerente Comercial Arq. Rossemay Azucena, el Jefe del Departamento de Operaciones Comerciales Región Metropolitana Lic. Mauricio Iraheta, el Jefe del Departamento de Operaciones Comerciales Región Central Lic. José Sánchez Martínez, el Jefe del Departamento de Operaciones Comerciales Región Occidental Lic. Gil Francisco Ramírez Pujol, el Jefe del Departamento de Operaciones Comerciales Región Oriental Ing. José Oscar Romero y la Gerente de Planificación y Desarrollo Licda. Yenit Guerrero de Núñez, reunidos con el objeto de validar y actualizar el Manual de Procedimientos Institucional de acuerdo a las funciones operativas actuales y en cumplimiento a las funciones y actividades asignadas a la Gerencia Comercial, Departamento de Operaciones Comerciales Regional y Área de Ingresos Comerciales, presentan **veintiún (21)** procedimientos para aprobación:

No.	Gerencia Comercial	CODIGO
Departamento de Operaciones Comerciales		
Área de Lectura y Aviso		
1	Lectura de Medidores con ANDALEC	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Lectura de Medidores con APLICACIÓN MÓVIL.	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Entrega de Facturas (Avisos)	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
4	Novedades	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04
5	Elaboración de Quedan	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.05
Área de Digitación		
1	Digitación de lecturas	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
Área de Análisis de Consumo y Facturación		
1	Análisis de consumo previo a la facturación	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
Área de Reclamos		
1	Reclamo por alto consumo con medición y sin medición	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Reclamo Proveniente de la Defensoría del Consumidor	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Reclamo por pago doble y/o falta de descargo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
Área de Inspecciones		
1	Inspecciones para Constataciones de Hechos (Defensoría del Consumidor)	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Inspecciones por Reclamo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Inspecciones para Detección de Fugas subterráneas	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03



	Área de Grandes Consumidores	
1	Inspección a Servicios de Grandes Consumidores y Explotaciones	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
	Área de Catastro	
1	Actualización Catastral	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Creación De Ruta	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Creación de cuentas de nuevos servicios	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
	Área de Supervisión	
1	Supervisión de Lectura	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Supervisión de entrega de Aviso en Campo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Supervisión de entrega de Aviso Remoto	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
4	Supervisión de Inspecciones	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES COMERCIALES REGIONAL

AREA DE LECTURA Y AVISO

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Lectura de Medidores con ANDALEC**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y avisos/auxiliar de lectura y avisos	Recibe Andalec de Gerencia de Tecnologías de la información y los clasifica por grupos, sectores y rutas.
2	Encargado de Lectura y Aviso/Auxiliar de lectura y avisos	Actualiza la programación diaria de trabajo que se le dará a cada Lector como asignación (no más de 500 cuentas por jornada)
3	Auxiliar de lectura y avisos	Entrega a cada lector la asignación de trabajo de lectura de medidores compuesta por una o más rutas.
4	Lector avisador	Recibe del auxiliar de lectura y avisos los Andalec correspondientes a la asignación de trabajo de lectura de medidores, la revisa y compara con la hoja de programación de trabajo y firma de recibido.
5	Lector avisador	En campo ubica inicio de ruta y procede a la toma de lectura con ANDALEC hasta finalizar la asignación. De no ser posible la toma de lectura del medidor, procede a reportar en el Andalec en la cuenta correspondiente, el código que refleje la causa de no lectura.
6	Lector avisador	Devuelve Andalec trabajado a auxiliar de lectura y avisos y firma la entrega. Reporta en el formulario las novedades encontradas al auxiliar de lectura y avisos
7	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe, revisa y verifica que los Andalec devueltos estén totalmente completos y trabajados con lecturas de medidor y/o códigos de no lectura. En aquellos casos en que una ruta no fue leída por causas diversas, se buscará el mecanismo para obtener las lecturas de los medidores de grandes consumidores en la medida de lo posible.
8	Auxiliar de lectura y avisos	Clasifica los Andalec trabajados, por grupos, sectores y rutas y los remite a la Unidad de Digitación mediante hoja de remisión.

9	Encargado de digitación	Firma de recibida la hoja de remisión y una vez digitadas todas las rutas del grupo correspondiente, procede a su archivo en el lugar destinado para tal fin; en el caso que no los archive los devuelve al auxiliar de lectura y avisos mediante hoja de remisión.
10	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa Andalec digitados y los archiva por grupos, sectores y rutas.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	11	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Lectura de Medidores con APLICACIÓN MOVIL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y avisos/auxiliar de lectura y avisos	Recibe Andalec de Gerencia de Tecnologías de la información y los clasifica por grupos, sectores y rutas.
2	Encargado de Lectura y Aviso/Auxiliar de lectura y avisos	Actualiza la programación diaria de trabajo que se le dará a cada Lector para leer con Aplicación móvil y la remite al auxiliar de supervisión
3	Auxiliar de supervisión (monitoreo)	Asigna las rutas de lectura en cada aparato según programación y lo traslada al auxiliar de lectura y aviso.
4	Auxiliar de lectura y avisos	Verifica estado de aparato móvil y lo entrega con Andalec a cada lector según programación.
5	Lector avisador	Recibe Aparato móvil, verifica: carga de batería, su estado, introduce contraseña y usuario, carga las rutas y firma de recibido en hoja de programación diaria de trabajo.
6	Lector avisador	Reporta anomalías del funcionamiento del equipo móvil si las hay.
7	Lector avisador	Se desplaza a ruta/s asignada/s
8	Lector avisador	Ubica inicio de ruta y procede a la toma de lectura con aparato móvil, toma fotografía del medidor, graba la lectura y la confirma. de no ser posible la toma de lectura se procederá a reportar a través de códigos que reflejen la causa

		de no lectura. Toda la información levantada (fotografías y lecturas) confirmada por el lector cae directamente al servidor.
9	Lector avisador	Reporta novedades en aparato móvil a través de notas
10	Lector avisador	Devuelve aparato móvil y Andalec a auxiliar de lectura y avisos y firma devolución.
11	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa aparato móvil, verifica que las rutas estén leídas en su totalidad, verifica el estado del aparato móvil. En caso de identificar daños los reporta a la Unidad de Monitoreo. (En el caso de no haber tomado lectura de la totalidad de la ruta asignada, procederá a verificar si dichas lecturas fueron tomadas con Andalec, si no se tomó lectura se traslada el caso a encargado de lectura y aviso para su valoración y acciones a tomar).
12	Auxiliar de lectura y aviso	Remite los aparatos móviles al auxiliar de supervisión para descarga de datos.
13	Auxiliar de supervisión (monitoreo)	Procede a realizar descarga datos e imágenes de las rutas leídas y revisar que el móvil esté listo para la nueva asignación y los devuelve al auxiliar de lectura y aviso.
14	Auxiliar de lectura y avisos	Resguarda los equipos móviles
15	Auxiliar de Lectura y Aviso	Entrega reporte de novedades al Encargado de Lectura y Aviso, para su respectivo control.
16	Auxiliar de Lectura y Aviso	Remite las novedades reportadas por el lector a las áreas de catastro comercial, Recuperación de Mora, nuevos servicios, Departamento de Operaciones o cualquier otra área según corresponda.
17	Auxiliar de Lectura y Aviso	Remite los ANDALEC al área de digitación regional, anexando nota de remisión indicando en los Andalec que la ruta fue leída con aparato móvil y digitar cuentas registradas en Andalec
18	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa Andalec digitados y los archiva por grupos, sectores y rutas.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Entrega de Facturas (Avisos)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y aviso/ auxiliar de lectura y aviso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe facturas impresas de la Gerencia de Tecnologías de la información, las cuales revisa y verifica que se encuentren completas según respaldo impreso por ruta y revisa la calidad de impresión. Clasifica por grupos, sectores y rutas, las facturas recibidas. Separa cobro especial de particulares y elabora listado de control de entregas especiales. De igual forma separa, elabora detalle y envía por región según existencia. Intercala en cada ruta, las facturas de cantareras, explotaciones privadas, créditos fiscales y de gobierno que aplique para entregar en el lugar de la prestación del servicio. Clasifica las facturas de Gobierno que se enviarán a través de quedan. Elabora un detalle de acuse de recibo por lector avisador. Adjunta a cada factura en los casos que aplique, notificación de alto consumo y/o acuse de recibo. Elabora detalle de cuentas a repartir por cobro especial. Elabora detalle de facturas a repartir por devoluciones por falta de entrega de parte de los avisadores en fechas anteriores.
2	Encargado de lectura y aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Completa documento de asignación diaria de trabajo, que se le dará a cada avisador.

3	Auxiliar de lectura y aviso	Entrega al avisador las facturas de las rutas asignadas según documento de asignación diaria.
4	Lector avisador	Recibe las facturas asignadas, revisa que estén completas y que correspondan a la asignación según el documento de asignación diaria de trabajo.
5	Lector avisador	En campo ubica inicio de ruta y procede a la entrega de facturas hasta finalizar la asignación. De no ser posible la entrega, completa el formulario de facturas no entregadas y lo devuelve al auxiliar de lectura y aviso
6	Auxiliar de Lectura y Aviso	Registra en bitácora las devoluciones hechas por cada Lector Avisador sobre Facturas o Avisos no entregadas por diversas causas para su control y su posterior entrega.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: Novedades
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Lector/Avisador	Reporta novedades encontradas en cada ruta de lectura o aviso, completando correctamente todos los campos que requiere la novedad.
2	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Recibe las novedades reportadas por los lectores y avisadores.
3	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Clasifica las novedades recibidas por lectores y avisadores en función del tipo de novedad (fugas, cambios de uso de local, medidores nuevos instalados, referencias mal asignadas, servicios que no aparecen en Andalec, etc)
4	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Elabora un cuadro de las novedades recibidas que contenga lo siguiente: -Fecha de la Novedad -Cuenta -Nombre del Cliente -Referencia -Código reportado o novedad reportada -Código de Lector/avisador que reporta la novedad -Área a quien se remite la novedad

		-Fecha de Remisión de la novedad -Seguimiento
5	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Reporta donde corresponda cada novedad recibida. (A catastro las actualizaciones de uso de local, referencias mal asignadas, cambios de número de medidor; a operaciones, derrames de cajas de medidor y en calles o pasajes.)

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Quedan
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Lectura y Aviso	Procede a ordenar las facturas por regiones, códigos de gobierno y ente de gobierno; verificando que la cantidad de facturas que corresponde a una entidad estén completas.
2	Auxiliar de Lectura y Aviso	Emite en forma impresa del intranet en la carpeta "Quedan de Gobierno", el documento definido como "Detalle de cuentas y montos pendientes de pago" por cada una de las entidades; el cual compara los valores de dicho documento con los valores impresos en cada una de las facturas del ente de gobierno respectivo, si los valores coinciden procede a emitir el Quedan, de lo contrario se realizan las correcciones necesarias antes de emitir el Quedan.
3	Auxiliar de Lectura y Aviso	Procede a Foliar el Quedan con sus documentos; posteriormente procede a registrar en hoja de Excel el número de Quedan, el Código del ente, institución a la que corresponde, el monto de valores facturados, la cantidad de facturas y la región a la que pertenece el Quedan. Imprime tres copias de la hoja de Excel.
4	Auxiliar de Lectura y Aviso	Entrega al encargado de gestores de cobros los Quedan adjuntando dos copias de la hoja de Excel emitida. Archiva tercera copia con firma de recibido.



AREA DE DIGITACIÓN

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Digitación	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Digitación de lecturas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Digitación	Recibe con nota de remisión, por grupo de facturación, los Andalec de parte de lectura y aviso.
2	Encargado de Digitación	Revisa que todas las cuentas descritas en el Andalec, contengan lectura y/o código de observación
3	Encargado de Digitación	Establece la cantidad de usuarios que asignará a cada digitador.
4	Encargado de Digitación	Asigna en el módulo de digitación la cantidad de usuarios a digitador, en base a grupo y ruta.
5	Digitador	Realiza la digitación de las lecturas asignadas, firmando el Andalec por el trabajo realizado.
6	Encargado de Digitación	Realiza control de calidad del trabajo digitado. Verificando que los códigos de lectores y fechas estén grabados correctamente.
7	Encargado de Digitación	Transfiere el grupo digitado al módulo de análisis de consumo.
8	Encargado de Digitación	Devuelve los Andalec al área de lectura y aviso, con sello y firma del encargado.

ÁREA DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y FACTURACIÓN.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ambito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comercial Regional/ Área de Análisis de Consumo y Facturación	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Análisis de consumo previo a la facturación
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Identifica y Selecciona diariamente en el sistema de Análisis de Consumo todos los analistas presentes, para asignar la carga de trabajo, según lo establecido por el programa mensual de facturación.
2	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ingresa a la opción "Análisis" dentro del sistema de Análisis de Consumo y verifica que los grupos de facturación que serán analizados de acuerdo al programa de facturación mensual se encuentren cargados en el Sistema.
3	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Selecciona cada grupo de facturación y procede a la ejecución del análisis de consumo automático del grupo seleccionado e Identifica los resultados dados por el análisis de consumo del Sistema de cada grupo
4	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ejecuta la acción de asignación de inconsistencias del Sistema e-agencia módulo de "Análisis de consumo", en el que se distribuye de manera automática las inconsistencias encontradas por cada grupo de facturación entre el número de analistas seleccionados previamente Verifica la distribución de cuentas con inconsistencia asignadas a cada analista.
5	Analista de consumo	Ingresa a la bandeja de "Revisión" de Sistema y realiza el análisis de consumo de cada cuenta asignada por grupo de facturación para la resolución de las inconsistencias y validación, utilizando las diferentes resoluciones pre establecidas en el módulo de análisis de consumo.
6	Analista de consumo	Genera inspecciones por cuenta si estima conveniente.
7	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Monitorea en el sistema el nivel de avance de la resolución de inconsistencias realizadas por cada analista según asignación.

8	Encargado / Supervisores de Análisis de Consumo y Facturación	Atiende consultas de analistas sobre casos y situaciones irregulares reflejadas en la cuenta del usuario si las hubiere.
9	Analista de consumo	Posterior a la revisión de las cuentas asignadas ejecuta control de calidad de cada grupo asignado para su revisión.
10	Encargado / Supervisor de Análisis de Consumo.	Ingresa a la Pantalla de Control de Calidad del Sistema, seleccionando los filtros de control de calidad y en caso de persistir alguna inconsistencia resuelve y valida el análisis de consumo realizado a cada grupo de facturación. Cierra el análisis de consumo de cada grupo de facturación.
11	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ingresa a "Notificaciones" del Sistema para generar notificación automática por grupo a través de correo electrónico a la Gerencia de Tecnología, Gerente Comercial, Jefes de Departamento de operaciones comerciales regionales y encargada de ingresos, para indicar que el proceso de análisis de consumo ha concluido.

ÁREA DE RECLAMOS

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Reclamo por alto consumo con medición y sin medición.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Reclamos	<p>Verifica diariamente las cuentas sujetas a reclamos por facturación provenientes de Sucursales de ANDA, Call-Center y/o por medio de correos electrónicos internos y otros medios que sean habilitados los cuales son cargados al Sistema e-agencia</p> <p>Asigna diariamente la cantidad de reclamos a trabajar por cada analista de acuerdo a los reclamos ingresados al sistema según tipo de reclamo.</p>
2	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica en el Sistema e-agencia modulo "RECLAMOS" las cuentas asignadas para análisis. 2. Analiza cada uno de los reclamos auxiliándose de la información disponible en el Sistema, verificando. el histórico de consumo y estado de la cuenta, información catastral, inspecciones previas y otros y determina la necesidad o no de efectuar una inspección. 3. En caso de no ser necesaria una inspección resuelve en un plazo máximo de 20 días con base al "Instructivo de resolución de reclamos" y a la LPA. 4. En caso de ser necesaria una inspección, deberá resolver el reclamo en un plazo de 20 días calendario el cual podrá ampliarse 20 días de ser necesario con la debida justificación y genera orden de inspección por medio del Sistema e-agencia modulo "e-Reclamos" y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección". 5. En caso de ser necesaria análisis de medidor o instalación de uno nuevo, deberá resolver en un plazo máximo de 60 días calendario y genera orden de inspección por medio del Sistema e-agencia modulo "e-Reclamos" y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección". 6. En caso de que la inspección sea requerida con urgencia, informa al encargado de inspecciones para la apronta

		<p>ejecución y una vez ejecutada recibe del encargado de inspecciones el resultado de las inspecciones realizadas.</p> <p>7. Posterior a la evaluación de campo, resuelve de acuerdo al "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación".</p>
3	Analista de Reclamos (Control de calidad).	<p>1. Revisa y verifica en el Sistema que el caso haya sido resuelto por el analista de reclamos de acuerdo a los parámetros incluidos en el "Instructivo para análisis y resolución de reclamos"; si existe un error devuelve el caso al analista que lo trabajo para que lo solvete, de acuerdo a lo establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".</p> <p>2. Remite mediante el Sistema al Encargado de Reclamos para su respectiva autorización en caso la cuenta sometida a investigación cumpla con lo establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación" y se aplique el ajuste a cuenta.</p>
4	Encargado de Reclamos	<p>Revisa los casos y en caso de existir error los retorna al analista.</p> <p>Si los casos cumplen con el control de calidad, autoriza o transfiere para aprobación por medio del sistema de acuerdo al nivel de autorización establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".</p>

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Reclamo Proveniente de la Defensoría del Consumidor.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Reclamos	<p>Proceso de avenimiento, el cual podrá resolverse en un plazo máximo de 10 días:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe vía correo electrónico por parte de la Defensoría del Consumidor (DC), archivo con detalle de cuentas de ANDA sujetas a Reclamo, previa denuncia interpuesta por el usuario y sometida ante su conocimiento para determinar si procede o no a tomarse el reclamo. 2. Registra ingresando el reclamo en el Sistema e-agencia en la opción "RECLAMOS" y asigna como caso de la Defensoría del Consumidor. 3. Analiza el caso auxiliándose del histórico de consumo y estado de la cuenta, inspecciones realizadas. 4. Presenta al Encargado de Reclamos propuesta de solución si procede o no la rebaja tras haber realizado el análisis. <p>En caso de resolución pasa para autorización según determina el Instructivo de resolución de reclamos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Genera por medio del Sistema Informático Comercial, resolución del análisis que contiene información de la cuenta en caso considere aplicar la rebaja y la documenta con la inspección, el consumo u hoja de catastro según sea el caso. O se deniega según acuerdos o actas con la defensoría.
2	Analista de reclamos (conciliador)	<p>Proceso de conciliación</p> <p>Si no se resuelva el caso en la etapa de advenimiento pasa a conciliación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la fecha de notificación de audiencia 2. Analiza nuevamente el caso y determina si procede inspección o levantamiento de medidor para análisis 3. Genera orden de inspección por medio del Sistema, y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección" (PI). 4. notifica al Encargado de Inspecciones.

		<p>5. Recibe del Encargado de Inspecciones notificación de la realización de la inspección y revisa en sistema la inspección cargada, si aplica la rebaja o si la deniega siguiendo los criterios establecidos en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".</p> <p>6. Genera propuesta para cierre del caso si es favorable o no para el Encargado de Reclamos.</p> <p>7. Asiste a la fecha y hora indicada por la Defensoría para la conciliación; se emite un Acta de cierre con la resolución tomada y escanea en el sistema el Acta. La etapa de conciliación puede conllevar 5 audiencias como máximo.</p> <p>8. Si no se logra conciliar el caso pasa a Tribunal Sancionador como última etapa en la DC.</p>
3	Analista de Reclamos (control de calidad)	<p>Revisa que la propuesta determinada por el Analista de reclamos (conciliador) coincida con el Acta establecida en la Defensoría del Consumidor.</p> <p>En caso no coincida se retorna al Analista de reclamos (conciliador) para corrección.</p> <p>Si todo está correcto, ingresa notificación en el sistema para el Encargado de Reclamos para autorización según el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".</p>
4	Analista de Reclamos (conciliador)	<p>1. Archiva documentación física y la ordena por fecha y por tipo de reclamo tramitado.</p>
5	Gerente Comercial/Encargado de Reclamos	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p> <p>Recibe de la Unidad Jurídica solicitud para documentar información en forma certificada relativa al caso sometido al Tribunal sancionador y remite documentación.</p>
6	Gerente Comercial/Encargado de Reclamos	<p>Recibe notificación de la Unidad Jurídica con la resolución del caso, la cual puede ser: Medida cautelar, resolución final, y otros.</p>

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Reclamo por pago doble y/o falta de descargo
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe físicamente de Sucursales de ANDA, documentación acompañada de carta del usuario solicitando abono a cuenta por haber realizado pago doble de factura o falta de descargo. 2. Verifica por medio de copia presentada de factura cancelada en Sucursal de ANDA o Boucher del pago realizado en Banco autorizado por la institución e investiga el histórico de pagos e histórico de descargo y comprueba si se aplicó el respectivo descargo, auxiliándose en la opción "RECLAMOS "del Sistema e agencia. 3. Solicita información al Área de Ingresos sobre las posibles causas que originaron el reclamo 4. Realiza desde el Sistema, el abono correspondiente, si confirma que se aplicó el descargo del doble pago o falta de descargo y anexa a la documentación comprobante emitido por el Área de Ingresos de la institución. 5. Documenta el caso cargando al sistema los adjuntos correspondientes de respaldo. 6. Firma el/los comprobantes. 7. Remite al Encargado de Reclamos para su autorización quien procede según el Instructivo de resolución de reclamos en un plazo máximo de 20 días calendario según la LPA.
2	Encargado de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y verifica que el abono a cuenta del usuario aplica, coloca firma y sello del Área de Reclamos y solicita autorización con firma y sello del Jefe de Operaciones Comerciales y Gerente Comercial para validar el abono dependiendo del monto según el Instructivo administrativo para resolución de reclamos. 2. Remite documentación autorizada al Analista de Reclamos. 3. Deniega el reclamo en caso considere no aplica el abono a cuenta por falta de respaldo de algún documento, y lo devuelve al Analista de Reclamos para que lo solviente.

3	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none">1. Graba en el Sistema e-agencia, en la opción "RECLAMOS" abono a cuenta por pago doble o falta de descargo y actualiza información para consulta.2. Archiva documentación física y la ordena por fecha y por tipo de reclamo tramitado.
---	----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ÁREA DE INSPECCIONES

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Inspecciones para Constataciones de Hechos (Defensoría del Consumidor)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe del Área de reclamos notificación para realización de la constatación de hechos. 2. programa según acuerdos tomados entre defensoría y ANDA para realizar la inspección según fecha programada por la defensoría 3. Procede a asignar por inspector. 4. Imprime las órdenes de inspección.
2	Auxiliar Administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo 2. Anota en los folders de control diario individual de cada inspector. 3. Elabora bitácora de trabajo en archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.
3	Inspector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el trabajo, revisa y firma de recibido. 2. Se desplaza al lugar asignado con el inspector de defensoría. 3. Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. 4. Ingresa a inmueble y Realiza la inspección acompañado por el usuario e inspector de defensoría. 5. Verifica el estado, datos, funcionamiento y rectifica la lectura del medidor y además verifica si cuentan con válvula de control y desairadora y el estado de las mismas si las posee. 6. Identifica el uso de local, código de inmueble, número de personas que hacen uso del inmueble, se asegura si existen o no zonas verdes, cantidad de: inodoros, baños, duchas, grifos en pilas, mingitorios, lavamanos, cisternas, tanques. 7. Determina si existe o no fuga dentro del inmueble. 8. Coloca datos técnicos en orden de inspección y toda aquella información que considere importante y que tenga relación con el trabajo realizado.

		<p>9. Según acuerdo de conciliación con la Defensoría se determina si se retirará el medidor para análisis.</p> <p>10. se levanta el acta de inspección con la Defensoría la cual deberá contener la firma del Técnico de la Defensoría, usuario y del inspector de ANDA; y la orden de inspección para ANDA deberá ser firmado por el Inspector y el usuario.</p> <p>11. Entrega copia al usuario de la inspección realizada</p> <p>12. Entrega inspecciones efectuadas al Auxiliar Administrativo o Encargado de Inspecciones.</p>
4	Auxiliar de inspecciones (control de calidad)	<p>1. revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.</p>
5	Auxiliar administrativo de inspecciones	<p>1. Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige.</p> <p>2. Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno.</p> <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<p>1. Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información.</p> <p>1. En el caso encontrar anomalías como manipulación de medidor, bypass, etc., realizará un reporte y en Excel y enviará copia o digital al área de Nuevo Servicio y dará seguimiento a dichos casos.</p> <p>2. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno).</p> <p>3. Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro.</p> <p>4. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados.</p> <p>5. Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.</p>
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<p>Archiva las inspecciones para su resguardo.</p>

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Inspecciones por Reclamo
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones/Auxiliar administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa al sistema e-agencia modulo "Ordenes" 2.0, además recibe requerimientos de inspección por correo institucional del jefe inmediato, casos especiales de la Gerencia Comercial, Notificaciones sucursales de la ANDA.a 2. Selecciona en sistema un grupo de inspecciones que tengan una secuencia de ruta y apegado a una programación definida a cubrir de forma semanal. 3. Procede a asignar las mismas por inspector y genera archivo para impresión 4. Imprime las inspecciones
2	Auxiliar Administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo 2. Elabora bitácora de trabajo en un archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.
3	Inspector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el trabajo, lo revisa y firma de recibido. 2. Se desplaza al lugar de trabajo en campo. 3. Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. 4. Ingresa a inmueble y realiza la inspección acompañado por el usuario, verifica el estado del medidor y del servicio, datos, funcionamiento y rectifica la lectura del mismo y además verifica si cuentan con válvula de control y desairadora y el estado de las mismas si las posee. 5. Identifica el uso de local, código de inmueble, número de personas que hacen uso del inmueble, se asegura si existen o no zonas verdes, cantidad de: inodoros, baños, duchas, grifos en pilas, mingitorios, lavamanos, cisternas, tanques. 6. Revisa y hace pruebas hidráulicas para determinar si existe o no fuga dentro del inmueble y realiza otras constataciones que hayan originado la inspección. Si realiza prueba de medidor procederá a instalar el probador de medidor además deberá utilizar formulario técnico de evaluación de medidor. Si por falta de agua no se puede realizar la prueba hidráulica y/o medidor esta deberá ser reprogramada para una próxima visita 7. En el caso que exista fuga, solicita a usuario las repare o recomienda otras medidas correctivas a aplicar.

		<p>8. Coloca datos técnicos en orden de inspección y toda aquella información que considere importante y que tenga relación con el trabajo realizado.</p> <p>9. Solicita al usuario que firme la inspección y le entrega una copia</p> <p>10. Entrega inspecciones efectuadas al Auxiliar de inspecciones o Encargado de Inspecciones.</p>
4	Auxiliar de inspecciones	<p>revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.</p>
5	Auxiliar de inspecciones	<p>Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige.</p> <p>Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno.</p> <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información. 2. En el caso encontrar anomalías como manipulación de medidor, bypass, etc., realizará un reporte y en Excel y enviará copia o digital al área de Nuevo Servicio y dará seguimiento a dichos casos. 3. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno). 4. Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro. 5. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados. <p>Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.</p>
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Archiva las inspecciones para su resguardo.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Inspecciones para Detección de Fugas subterráneas
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al sistema e-agencia para verificar si ya existe inspección realizada para determinar la existencia de fuga subterránea 2. Procede a asignar a inspector. 3. Imprime las órdenes de inspección.
2	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo 2. Elabora bitácora de trabajo en un archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.
3	Inspector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el trabajo, lo revisa y firma de recibido. 2. Recibe del Encargado de inspecciones el equipo para detección de fugas con sus accesorios 3. Se desplaza al lugar de trabajo en campo. 4. Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. 5. Ingresar al inmueble y realiza prueba hidráulica para cuantificar la fuga. 6. Una vez cuantificada la fuga procede al uso del equipo de detección de fugas en cada uno de los accesorios del inmueble (válvulas de control de inodoro, chorros, lavamanos, válvula de cisterna entre otros). En caso de lluvia o ruido que no permita el uso adecuado del equipo, se suspenderá la inspección y se reprogramará. 7. Llena la orden de inspección y especifica el lugar donde se escucha el sonido que indica la existencia de una fuga. 8. Solicita al usuario que firme la inspección y le entrega una copia 9. Entrega la inspección realizada al Encargado de Inspecciones o Auxiliar administrativo de inspecciones
4.	Auxiliar Administrativo de inspecciones	revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas. De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.

5	Auxiliar de inspecciones	<p>Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige.</p> <p>Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno.</p> <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información. 6. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno). 7. Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro. 8. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados. 1. Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 2. Archiva las inspecciones para su resguardo.

ÁREA DE GRANDES CONSUMIDORES

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia				
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Grandes Consumidores y Explotaciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Inspección a Servicio de Grandes Consumidores y Explotaciones Privadas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo	Revisa la base de datos de usuarios clasificados como grandes consumidores, realiza un análisis tomando en consideración el historial de consumo, medidores parados, servicios directos, medidores empañados, cajas con obstáculos, tapaderas pesadas, medidores aterrados, referencias mal asignadas, etc., elabora listado y remite al Encargado de grandes consumidores
2	Encargado Grandes Consumidores	Recibe listado, revisa y define las inspecciones diarias a ejecutar
3	Colaborador Administrativo	Genera, asigna e imprime las inspecciones a ejecutar
4	Encargado Grandes Consumidores	Revisa la asignación y entrega a los inspectores para su ejecución; se entregan 12 inspecciones a cada brigada; se elabora una hoja control de las inspecciones asignadas (bitácora de trabajo asignado)
5	Inspector	Revisa y firma de recibido el trabajo asignado y procede a ejecutar las inspecciones de las cuentas asignadas.
6	Inspector	Si es necesario realiza consultas al colaborador o auxiliar administrativo del área de grandes consumidores, como por ejemplo recorrer ruta para encontrar algunos servicios que no han localizado, entre otros.
7	Inspector	Verifica en campo la referencia, dirección, número y estado del medidor, afín de validar la información de campo con la orden de inspección, realizan pruebas hidráulicas para determinar funcionamiento del medidor, determinar fugas y las posibles causas de un alto o bajo consumo; Si la caja del medidor esta aterrada, procede a limpiarla y verifica el estado del servicio, Directo, fraudulento, suspendido, Ilegal.
8	Inspector	Notifica al usuario el resultado de la inspección y le comunica la situación encontrada. En el caso de que se detecten fallas en el funcionamiento de los medidores; si son de media o tres cuartos de pulgada se levanta y remiten al banco de prueba; Si el medidor es de 1" o mayor y comprueban mal funcionamiento informan en orden de inspección la revisión en campo o levantamiento del medidor para análisis en laboratorio. Toma fotografías para documentar cada inspección.

		<p>Si el servicio se encuentra directo, con medidor destruido o se comprueba que el medidor no funciona, entrega al usuario notificación de cambio de medidor.</p> <p>En caso de encontrar servicio fraudulento o conexión indebida (nuevas construcciones, remodelaciones de más de 60 mts.) se procederá a suspender el servicio con notificación al usuario. Para acometidas de diámetro mayor de 1" se procederá a informar al área de nuevos servicios para que ejecute la suspensión.</p> <p>Si en el proceso de inspección se encontrare la existencia de un pozo de explotación privada o acometida no legalizada, se procederá a notificar al usuario que es necesario realizar su legalización, indicándole el procedimiento a seguir.</p>
9	Inspector	Entrega al Encargado de Grandes Consumidores, copia de las notificaciones y de las ordenes de trabajo con los resultados de la inspección realizada y archivo de las fotografías realizadas
10	Encargado de Grandes Consumidores	<p>Revisa los resultados de las inspecciones y los confronta con las asignaciones, identifica si la información es adecuada, determina si es necesario actualizar el catastro.</p> <p>En caso se necesite realizar revisión en campo o levantamiento de macro medidor solicitará el apoyo del Área de Nuevos Servicios a través de correo electrónico.</p> <p>Para casos especiales elabora informe de los hallazgos identificados y notifica a quien lo haya solicitado.</p>
11	Colaborador del Área de Grandes Consumidores	<p>Recibe las inspecciones realizadas y graba en el módulo de ordenes 2.0.</p> <p>Realiza requerimiento de actualización de catastro al área respectiva.</p> <p>Archiva las inspecciones y copia de las notificaciones realizadas.</p>
12	Colaborador Administrativo	Da seguimiento a los medidores que se levantan para análisis en laboratorio y según el resultado se realiza inspección para devolver medidor defectuoso y notificar cambio de medidor.
13	Colaborador Administrativo	<p>Recibe copia de las notificaciones entregadas a los usuarios para darle seguimiento y determinar si solventaron su situación en el tiempo establecido de 10 días calendario; caso contrario llaman por teléfono y se envía una segunda notificación o se envía correo electrónico al cliente para solventar su situación otorgando otros 10 días. Si el caso se resuelve, archiva la información.</p> <p>Si el cliente no resuelve en el plazo dado, se continuará notificando para documentar la acción de oficio por parte de ANDA.</p>
14	Colaborador Administrativo	<p>En caso de notificación de instalación de medidor, semanalmente se da seguimiento para verificar el pago de la instalación o suministro de instalación.</p> <p>Si el pago ha sido realizado se informa al Área de Nuevos Servicios sobre los medidores pagados para su pronta instalación, o se remite escaneada al Área de Nuevos Servicios carta de autorización por</p>

		parte del usuario para realizar cargo a cuenta por suministro e instalación de medidor.
15	Encargado Grandes Consumidores	Informa mensualmente por correo al Área de Lectura y Aviso listado de las cuentas a las que se les ha instalación nuevo medidor para la respectiva toma de lectura y facturación mensual.

ÁREA DE CATASTRO

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Actualización Catastral**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y aviso/ Inspecciones/ Grandes consumidores, Auxiliar de lectura y aviso/ Encargado del Área de Inspecciones/ Jefe de agencia y ventanilla de atención al cliente.	Elabora requerimiento en el e-agencia (módulo del sistema de información comercial) solicitando modificación catastral, la cual es originada mediante inspección realizada; reporte de novedades por parte de lectores y avisadores y/o informe de verificación de supervisores de lectura y aviso, re censos de rutas, solicitud de los usuarios. La solicitud de modificación catastrales puede ser: cambio de Ruta, cambio de código de agencia, cambio de secuencia, cambio de uso de local, código de alcantarillado, cambio de medidor, código de tapadera, clase de servicio, tipo de usuario, código de inmueble, diámetro de acueducto, diámetro de alcantarillado, diámetro de medidor, numero de medidor, estado del medidor, lectura inicial, marca del medidor, fecha de instalación del medidor, fecha de desconexión del medidor, etc.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica la solicitud del requerimiento en el módulo de catastro. Verifica que el requerimiento solicitado sea congruente con el cambio a efectuarse.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Revisa que datos de la documentación adjunta sea acorde al/los requerimientos solicitados para actualizar catastro.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Aprueba o rechaza requerimiento (en caso no proceda el requerimiento se notifica mediante correo electrónico al solicitante, para que subsane las observaciones).
5	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica que el cambio se haya realizado en el sistema E-agencia, si aún no está realizado, gestiona con el responsable de actualización del catastro Una vez actualizado el requerimiento, se genera automáticamente notificación al correo del solicitante.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Creación De Ruta		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Recibe del Encargado de nuevos servicios y/o Lectura y aviso solicitud mediante correo electrónico con el requerimiento de creación de ruta indicando el número, nombre, colonia, comunidad, residencial, etc., y el grupo de facturación al que va a pertenecer.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Procesa la creación de la ruta tomando en consideración la información definida en el correo electrónico.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica que el código de la ruta esté disponible y luego procede a su creación y su activación. Si el código de ruta ya existe notifica al Área de Nuevos servicios y/o Lectura y aviso para que corrija la inconsistencia.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Envía correo electrónico notificando la creación de la ruta a Nuevos Servicios y Lectura y Aviso.
5	Encargado de nuevos servicios/ lectura y aviso.	Verifica en el sistema la creación de la ruta y los traslados de usuarios según corresponda.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Creación de cuentas de nuevos servicios		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Revisa el presupuesto cancelado, los casos declarados por Junta de Gobierno como Interés Social no cancelan presupuesto, únicamente derecho de ficha.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	<p>Verifica en el sistema documentos técnicos ingresados por el área de nuevos servicios o sucursal contra documentos recibidos de forma escaneada:</p> <p>SI ES PERSONA NATURAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DUI - NIT - IVA, si requiere comprobante fiscal - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso por herencia, Arrendamiento con promesa de Venta, Donación, Nuda propiedad, Usufructo. - Pasaporte - Carné de Residente <p>SI ES PERSONA JURÍDICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NIT de la empresa o Sociedad - DUI (Representante legal) - NIT (Representante legal) - IVA, si requiere comprobante fiscal - Credencial inscrita y vigente o Copia de la escritura de Constitución de la sociedad y sus modificaciones y estatutos, debidamente registrados (CNR, INSAFOCOOP, Gobernación o Alcaldía Correspondiente) - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso, herencia, Arrendamiento con Promesa de Venta, donación, Nuda propiedad <p>SI ES POR MEDIO DE UN APODERADO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorización o poder general con cláusula especial para realizar trámites en ANDA, y para suscribir y contraer obligaciones a nombre de su representado. - DUI de apoderado - NIT de apoderado

		<ul style="list-style-type: none"> - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso por herencia, Arrendamiento con Promesa de Venta, Donación por Nuda propiedad, Usufructo. - DUI del titular. - NIT del titular <p>DOCUMENTOS ADICIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esquema de Ubicación - Acta Catastral - Constancia de Habilitación, si aplica - Orden de Instalación Ejecutada - Permisos de Rotura - Constancia de Ministerio de Salud, en caso que no tenga alcantarillado.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica la Información técnica de instalación. Que los datos técnicos sean acordes al servicio solicitado.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Si la información no coincide, regresa al Encargado Nuevos Servicios/ Auxiliar de nuevos servicios para revisión y genera correo al responsable. Si toda la información es correcta, aprueba para la creación de cuenta.
5	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica en e-agencia que la cuenta ha sido creada.
6	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Agrega número de IVA a cuenta creada (en caso que usuario solicite facturación con crédito fiscal).

ÁREA DE SUPERVISIÓN

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión De Lectura**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación selecciona rutas a supervisar generadas en la base de datos del sistema sobre rutas de lectura según criterios definidos tales como: códigos de observación de no lectura , zonas de mayor consumo, totalidad de lectores y solicitudes específicas del Área de Lectura y aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec trabajados en el día según programación.
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión
4	Auxiliar de supervisión	Revisa los Andalec que fueron trabajados en el día para clasificar y extraer una copia de las rutas a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo al supervisor para el siguiente día
6	Auxiliar de supervisión	Entrega Andalec y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de ruta.
7	Supervisor	Revisa Andalec para identificar cuentas específicas según los criterios definidos y realizar supervisión de campo.
8	Supervisor	Recorre ruta completa y supervisa trabajo de lectura en busca de novedades.
9	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión.
10	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
11	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
12	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.

13	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de auxiliar de supervisión e informa de las correcciones y/o actualizaciones que se requieran al área correspondiente dentro del proceso de facturación (lectura y aviso, digitación, análisis de consumo).
14	Encargado de Supervisión	Elabora reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
15	Encargado de Supervisión	Elabora consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe de Departamento de Operaciones Comerciales Regional. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de entrega de Aviso en Campo**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación Selecciona rutas a supervisar en el sistema en la base de datos de rutas de aviso, según los criterios definidos como: ruta total, ruta parcial, intervalos específicos y solicitud especial del Área de Lectura y Aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec de las rutas avisadas en el día según programación
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión
4	Auxiliar de supervisión	Revisa los Andalec que fueron trabajados en el día para clasificar y extraer una copia de las rutas a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Entrega copia de Andalec y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de ruta de entrega de aviso
6	Supervisor	Recibe copia de Andalec y bitácora y se desplaza para realizar supervisión de campo.
7	Supervisor	Recorre ruta según criterios previamente definido y supervisa trabajo de entrega aviso en busca de novedades.
8	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión de entrega de aviso.

9	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
10	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
11	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.
12	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de casos relevantes del auxiliar de supervisión
13	Encargado de Supervisión	Revisa reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de entrega de Aviso Remoto**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación Selecciona rutas a supervisar en el sistema en la base de datos de rutas de aviso según los criterios definidos como: ruta total, ruta parcial, intervalos específicos y solicitud especial del Área de Lectura y Aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec de las rutas avisadas en el día según programación
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión para realizar asignación de trabajo.
4	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo para supervisión de aviso.

5	Auxiliar de supervisión	Prepara base de datos de las rutas elegidas para monitoreo de entrega de aviso remoto, que contiene la información sobre el usuario.
6	Auxiliar de supervisión	Entrega los Andalec asignados y bitácora al supervisor para monitorear ruta de aviso.
7	Supervisor/ auxiliar de supervisión	Realiza monitoreo a través de llamadas telefónicas a los usuarios en intervalos predefinidos de una ruta.
8	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión de aviso.
9	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
10	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
11	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.
12	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de casos relevantes del auxiliar de supervisión
13	Encargado de Supervisión	Revisa reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de Inspecciones**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación solicita al encargado del Área de Inspecciones las órdenes de inspecciones ejecutadas el día anterior para realizar la supervisión.
2	Encargado de Supervisión	Recibe solicitudes de supervisión de las órdenes de inspecciones ejecutadas.
3	Encargado de Supervisión	Entrega las ordenes de Inspecciones al auxiliar de supervisión para realizar asignación de trab ajo.
4	Auxiliar de supervisión	Revisa las órdenes que fueron ejecutados en el día para clasificar y extraer una copia de las órdenes a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo para el siguiente día.
6	Auxiliar de supervisión	Entrega la copia de órdenes de inspecciones y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de casos.
7	Supervisor	Recibe órdenes y bitácora para realizar supervisión de campo.
8	Supervisor	Supervisa trabajo de Inspección realizada en busca de novedades.
9	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión. Si existiere caso en que la inspección reportada no fue ejecutada en campo por cualquier causa y el supervisor lo puede realizar, procede a ejecutarla y posteriormente la transfiere a formulario de inspección que deberá solicitar en oficina.
10	Supervisor	Entrega bitácora y copia de órdenes de inspecciones al auxiliar de supervisión.
11	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
12	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevante y los envía por correo al Encargado de Supervisión.

13	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de auxiliar de supervisión e informa de las correcciones y/o actualizaciones al área correspondiente dentro del proceso de facturación.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Inspecciones y las entrega vía correo electrónico.
15	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Inspecciones y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras supervisiones informa a la Jefatura del área que corresponde

En consideración a lo antes detallado **SE ACUERDA:** Autorizar a la **Gerencia de Planificación y Desarrollo** para que incorpore la oficialización de las actualizaciones en el Manual de Políticas y Procedimientos de la **Gerencia Comercial – Departamento de Operaciones Comerciales Regional**. Sin más que hacer constar se da por finalizada la presente reunión a las once de la mañana del día veintiséis de diciembre del año dos mil diecinueve.

Elaboró: Lic. Mauricio Iraheta
Jefe del Dpto. Operaciones Comerciales
Región Metropolitana

Elaboró: Lic. José Sánchez Martínez
Jefe del Dpto. Operaciones Comerciales
Región Central

Elaboró: Lic. Gil Francisco Ramírez
Jefe del Dpto. Operaciones Comerciales
Región Occidental

Elaboró: Ing. José Oscar Romero
Jefe del Dpto. Operaciones Comerciales
Región Oriental

Revisó: Arq. Rossemay Azucena
Gerente Comercial

Vo.Bo. Licda. Ana Gloria Muñoz
Directora Administrativa Financiera

Validó: Licda. Yelit de Núñez
Gerente de Planificación y Desarrollo

Aprobó: Arq. Frederick Benítez Cardona
Presidente de ANDA