

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	Demora	10	Socializar el grado de demora y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	Incumplimiento	20	Concretar/reactivar acuerdos o convenios con empresas referentes u organizaciones del rubro para establecer las estrategias. Dar a conocer la necesidad de contar con estrategias impulsando el desarrollo de las mismas.
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	Inexactitud	10	Socializar el grado de Inexactitud y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de objetivos específicos del área.
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.
PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	Despilfarro	10	Socializar el grado de eficiencia en cuanto al impacto a lograrse con la implementación de cada proyecto para comparar con otros proyectos a fin de evitar el despilfarro.
PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	Demora	20	Fortalecer los recursos (RRHH, capacit. Herramientas) destinados a la elaboración de proyectos de ingeniería.
EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir el grado de penalización/control ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Suspensión	20	Redistribuir/dotar recursos destinados a la fiscalización ante indicios de suspensión.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	Demora	20	Contratar auditoría/consultoría para relevamiento del estado actual de las políticas y estado de la gestión de activos. Adquirir y mantener sistemas de gestión de activos. Dar a conocer, socializar la situación en este aspecto.
PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	Demora	20	Detectar las causas del retraso y rediseñar procesos más eficientes tanto con la ejecución en paralelo como la eliminación de procesos innecesarios. Establecer y socializar los indicadores de gestión.
EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contratista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	Demora	20	Concretar acuerdos o convenios con entidades que detectan o interfieren en los hechos que podrían ocasionar situaciones de emergencia. Socializar las estadísticas en cuanto a los tiempos de respuesta ante emergencias y acciones tomadas ante ellas.
ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.
MONITOREO Y CONTROL DEL SED	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión.
OPERACIÓN DEL SED	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	Demora	10	Establecer y socializar los indicadores de gestión.
ELABORACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS REF. A PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN DE E.E.	Demora	5	Relevar los procedimientos existentes y determinar brechas con el estado del arte existentes para encarar elaboración/modernización.
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	Demora	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.

ANDE**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/S ubproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Conflicto	20	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.;5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Omisión	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Inexactitud	0	

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/S ubproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	Contaminación	20	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	Ruido	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Incumplimiento	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Invasiones	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/S ubproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	Ocupaciones	10	5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
LECTURA DE MEDIDORES	Deterioros	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos. ; 5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores. 5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	Robo, hurto	10	5.4.1 La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de lectura.; 5.4.2 La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Incendio	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
PARTICIÓN DE ITINERARIOS	Error	10	5.4.1 La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de lectura.; 5.4.2 La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.

ANDE**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** CÓDIGO:**(3) PROCESO:** CÓDIGO:**(4) SUBPROCESO:** CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/S ubproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	Erosión	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Error	60	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
 Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** CÓDIGO:**(3) PROCESO:** CÓDIGO:**(4) SUBPROCESO:** CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	Demora	30	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	Cambios Climáticos	0	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Cortocircuito	20	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauter, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/S ubproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	Falta de organización documental	5	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Falta de Autenticidad	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.: 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
INSPECCIONES TÉCNICAS	Lesión de confianza	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Fallas de Hardware	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE PROCESOS	Despilfarro	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.3.4. La empresa promoverá el ejercicio de los valores institucionales.
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	Demora	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Conflicto	40	5.5.1 Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.; 5.5.2 La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.; 5.5.4 Se incorporará la Factura Electrónica en la emisión y distribución de facturas por canales virtuales de acuerdo a las reglamentaciones y legislaciones vigentes.; 5.5.5 Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	Suspensión	10	
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Cohecho	5	5.5.1. Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	Defraudaciones	5	5.3.2 La empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3 Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
RECONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	Estafa	5	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.; .5.4.2 La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	Prestación ilegal de servicios	10	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Fallas de Hardware	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.6 La empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativas de todos los funcionarios.
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Fallas de Software	30	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
CONTACTO/NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	Inexactitud	20	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Falsedad	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	Fraude	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Estafa	15	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	Riesgo de crédito	20	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos
Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:**(2) MACROPROCESO:** **CÓDIGO:****(3) PROCESO:** **CÓDIGO:****(4) SUBPROCESO:** **CÓDIGO:**

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	Cohecho	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Contratacion de energia inapropiada	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.; 5.7.4 Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.	
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
<p align="center">..... Firma</p> <p>Pers.Nº Fecha:</p>	<p align="center">..... Firma</p> <p>Pers.Nº Fecha:</p>	<p align="center">..... Firma Gerente, Director o Equivalente</p> <p>Pers.Nº Fecha:</p>	<p align="center">..... Firma Director</p> <p>Pers.Nº Fecha:</p>	<p align="center">..... Firma Jefe</p> <p>Pers.Nº Fecha:</p>