


**ANDE****DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Actualización: 02

Fecha:

<input type="checkbox"/> OBJETIVOS INSTITUCIONALES		<input type="checkbox"/> MACROPROCESOS		<input checked="" type="checkbox"/> PROCESOS	<input type="checkbox"/> SUBPROCESOS	<input type="checkbox"/> ACTIVIDADES
(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
PLANIFICACIÓN DEL SED	Demora en la Planificación del SED	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Incumplimiento en la Planificación del SED	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Inexactitud en la Planificación del SED	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
DISEÑO DEL SED	Despilfarro en el Diseño del SED	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Demora en el Diseño del SED	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
CONSTRUCCIÓN DEL SED	Demora en la Construcción del SED	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
	Suspensión en la Construcción del SED	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED	Demora en el Mantenimiento y Reparación del SED	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
OPERACIÓN DEL SED	Incumplimiento en la Operación del SED	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Demora en la Operación del SED	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Incumplimiento en la Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Demora en la Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora en la Atención y Servicio al Cliente	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
	Error en la Atención y Servicio al Cliente	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir


**ANDE****DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Actualización: 02

Fecha:

<input type="checkbox"/> OBJETIVOS INSTITUCIONALES	<input type="checkbox"/> MACROPROCESOS	<input checked="" type="checkbox"/> PROCESOS	<input type="checkbox"/> SUBPROCESOS	<input type="checkbox"/> ACTIVIDADES		
(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
LECTURA Y CATASTRO	Demora en el proceso de Lectura y Catastro	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Error en el proceso de Lectura y Catastro	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Incumplimiento en el proceso de Lectura y Catastro	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Fraude por manipulación de medidores, apañadas por funcionarios a cambio de dádivas	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Conflicto en el proceso de Lectura y Catastro	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
COBRANZAS	Error en el proceso de Cobranzas	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Conflicto en el proceso de Cobranzas	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Demora en el proceso de Cobranzas	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Incumplimiento en el proceso de Cobranzas	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Inexactitud en el proceso de Cobranzas	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Demora en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Incumplimiento en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir

22

B.S.

de 11

<b>ANDE</b>		<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				Actualización: 02
						Fecha:
<input type="checkbox"/> OBJETIVOS INSTITUCIONALES		<input type="checkbox"/> MACROPROCESOS		<input checked="" type="checkbox"/> PROCESOS	<input type="checkbox"/> SUBPROCESOS	<input type="checkbox"/> ACTIVIDADES
(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
FACTURACIÓN	Error en el proceso de facturación	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Inexactitud en el proceso de facturación	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Inexactitud en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Incumplimiento en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Inexactitud en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Error en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Inexactitud en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	Demora en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Fraude por conexiones irregulares apañadas por funcionarios a cambio de dádivas	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Conflicto en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)	
 Ing. Rolando A. Rodríguez A. Pers.N° 5421 Fecha: 13/09/23	 Ing. Jorge Párramos Sánchez Pers.N° 5270 Fecha: 09/09/23	 Ing. Gustavo David Encina Giménez Director de Gestión Regional Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 4873 Fecha: 16 Oct. 2023		 Ing. Jairo Pcañiz Krauer Dirección de Planificación y Estudios Firma Director Pers.N° 5490 Fecha: 27/12/23	 Lic. María Natalia Perreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Pers.N° Fecha:	

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Procesos Institucionales y Riesgos

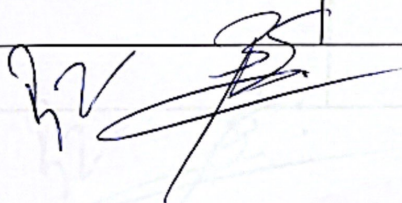
Nº: 76

**PONDERACIÓN PROCESOS - DR**

(1) PROCESOS	Calificacion	(2) Ponderación %
PLANIFICACIÓN DEL SED	3	6%
DISEÑO DEL SED	3	6%
CONSTRUCCIÓN DEL SED	3	6%
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED	5	10%
OPERACIÓN DEL SED	4	8%

**PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS - DR**

(3) Riesgos	Calificacion	(4) Ponderación %
Demora en la Planificación del SED	3	2%
Incumplimiento en la Planificación del SED	4	3%
Inexactitud en la Planificación del SED	3	2%
Despilfarro en el Diseño del SED	3	2%
Demora en el Diseño del SED	3	2%
Demora en la Construcción del SED	4	3%
Suspensión en la Construcción del SED	4	3%
Demora en el Mantenimiento y Reparación del SED	4	3%
Incumplimiento en la Operación del SED	4	3%
Demora en la Operación del SED	3	2%



8-17

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Procesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

**PONDERACIÓN PROCESOS - DR**

(1) PROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
COBRANZAS	5	10%
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	3	6%

**PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS - DR**

(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
Error en el proceso de Cobranzas	3	2%
Conflicto en el proceso de Cobranzas	4	3%
Demora en el proceso de Cobranzas	3	2%
Incumplimiento en el proceso de Cobranzas	3	2%
Inexactitud en el proceso de Cobranzas	3	2%
Inexactitud en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	3	2%
Demora en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	3	2%
Incumplimiento en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	4	3%

**ANDE**

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Procesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

**PONDERACIÓN PROCESOS - DR**

(1) PROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
FACTURACIÓN	4	8%
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	3	6%
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	3	6%

**PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS - DR**

(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
Error en el proceso de facturación	3	2%
Inexactitud en el proceso de facturación	3	2%
Demora en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	3	2%
Inexactitud en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	3	2%
Incumplimiento en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	3	2%
Inexactitud en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	3	2%
Error en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	3	2%

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

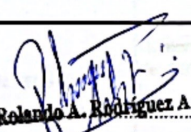
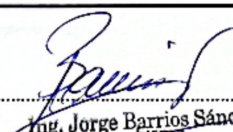

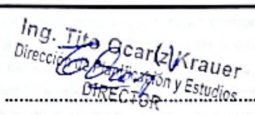
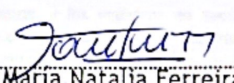
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Procesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

PONDERACIÓN PROCESOS - DR		
(1) PROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	4	8%
<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS - DR		
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
Inexactitud en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	3	2%
Demora en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	3	2%
Fraude por conexiones irregulares apañadas por funcionarios a cambio de dádivas	4	3%
Conflicto en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	4	3%
<b>Total:</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

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)
 Ing. Rolando A. Rodríguez A. Firma Pers.Nº 5421 Fecha: 13/10/2023	 Ing. Jorge Barrios Sánchez DR/UC Pers.Nº 6226 Fecha:	 Ing. Gustavo David Encina Giménez Director de Gestión Regional ANDE Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.Nº 4813 Fecha: 16 OCT. 2023	 Ing. Tito Oscar Krauer Dirección de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Pers.Nº 5420 Fecha: 29/12/23	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Planeación de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Pers.Nº Fecha:

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
 N°: 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 DEL SED	Demora en la Planificación del SED	0,014	
	Incumplimiento en la Planificación del SED	0,037	
	Inexactitud en la Planificación del SED	0,014	
DISEÑO DEL SED	Despilfarro en el Diseño del SED	0,014	
	Demora en el Diseño del SED	0,028	
CONSTRUCCIÓN DEL SED	Demora en la Construcción del SED	0,112	Sistema Integral de Mantenimiento en Media Tensión (SIM MT): Consiste en una serie de nuevas prácticas de mantenimientos en media tensión, utilizando para el efecto una Organización Interna, equipos de trabajo, herramientas y aplicativos informáticos, sistemas de geo-referencias en líneas de las averías y necesidades de mantenimientos identificados, que permiten generar una base de datos, para la toma de decisiones en la planificación, programación, ejecución y seguimiento de los trabajos de mantenimientos, tales como: - Priorización de los Alimentadores a intervenir; - Contar con informaciones referentes a los registros de averías y necesidades de mantenimientos, que permitan prever los materiales, herramientas y equipos requeridos; - Estimar con cierta certeza las horas requeridas para la ejecución de los trabajos de mantenimientos, en estado de precaución o reparación; - Definir la cantidad y tipos de cuadrillas de mantenimientos y móviles necesarios para atender el total de averías y necesidades de mantenimientos levantados; - Entre otras tareas que permitan mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los Alimentadores.
	Suspensión en la Construcción del SED	0,037	

*[Handwritten signatures and initials]*



**ANDE**

Actualización: 02

**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 - Procesos  
 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
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Incumplimiento en la Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	0,056	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.;5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.1.2. 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.;5.3.7. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.
	Demora en la Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	0,028	
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora en la Atención y Servicio al Cliente	0,149	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.; 5.1.3. 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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
	Error en la Atención y Servicio al Cliente	0,025	
	Demora en el proceso de Lectura y Catastro	0,019	
	Error en el proceso de Lectura y Catastro	0,037	
	Incumplimiento en el proceso de Lectura y Catastro	0,037	

*RV PS.* *to m*

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
 N°: 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
LECTURA Y CATASTRO	Fraude por manipulación de medidores, apañadas por funcionarios a cambio de dádivas	0,037	
	Conflicto en el proceso de Lectura y Catastro	0,084	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.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
	Error en el proceso de Cobranzas	0,093	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.; 5.2.1. 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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.

*[Handwritten signatures and initials]*

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
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
COBRANZAS	Conflicto en el proceso de Cobranzas	0,124	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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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.
	Demora en el proceso de Cobranzas	0,093	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.; 5.2.1. 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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.
	Incumplimiento en el proceso de Cobranzas	0,047	
	Inexactitud en el proceso de Cobranzas	0,047	

*Handwritten signatures and initials.*

**ANDE**

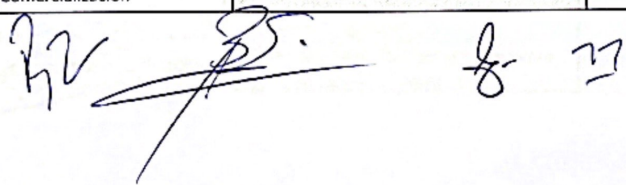
Actualización: 02

**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 - Procesos  
 N°: 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
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	0,014	
	Demora en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	0,014	
	Incumplimiento en el Servicio Técnico de Conexión Eléctrica	0,019	
FACTURACIÓN	Error en el proceso de facturación	0,074	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.
	Inexactitud en el proceso de facturación	0,074	5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	0,014	
	Inexactitud en la Gestión de Medidores y Equipos de Medición	0,028	
	Incumplimiento en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	0,056	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.



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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos  
 N°: 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 DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Inexactitud en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	0,028		
	Error en la Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización	0,028		
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Inexactitud en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	0,056	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
	Demora en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	0,037		
	Fraude por conexiones irregulares apañadas por funcionarios a cambio de dádivas	0,050		
	Conflicto en la Gestión de Pérdidas Eléctricas	0,099	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.	
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)
 Ing. Rolando A. Rodríguez A. Firma Pers.N° 5421 Fecha: 13/10/23	 Firma Jorge Barrios Sánchez Pers.N° 5281/OC Fecha: 05/10/23	 Ing. Gustavo Delfino Encina Giménez Director de Gestión Regional Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 4029 Fecha: 02/10/23	 Ing. Tito Oscar Krauer Dirección de Planificación y Estudios Firma Director Pers.N° 5420 Fecha: 29/12/23	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Pers.N° Fecha: