

ANDE

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)

DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN, SISTEMAS Y PROCESOS (DP/DO)

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN
(DP/DPS)**

CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

SUBPROCESOS

FORMATOS 71 – 76 – 91

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL (DR)

AÑO 2023

ANDE

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

Actualización: 02

Fecha:

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

MACROPROCESOS

PROCESOS

SUBPROCESOS

ACTIVIDADES

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	INCUMPLIMIENTO EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	INEXACTITUD EN EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	DESPILFARRO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	DEMORA EN LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	SUSPENSIÓN EN LA FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	DEMORA EN LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	DEMORA EN LA PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	DEMORA EN LA ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MONITOREO Y CONTROL DEL SED	INCUMPLIMIENTO EN EL MONITOREO Y CONTROL DEL SED	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
OPERACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA OPERACIÓN DEL SED	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir

[Handwritten signatures and initials]

ANDE

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

Actualización: 02

Fecha:

 OBJETIVOS INSTITUCIONALES MACROPROCESOS PROCESOS SUBPROCESOS ACTIVIDADES

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	INEXACTITUD EN LA ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	DEMORA EN LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	ERROR EN EL ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	DEMORA EN LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	INCUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
LECTURA DE MEDIDORES	ERROR EN LA LECTURA DE MEDIDORES	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES	MANIPULACIÓN DE MEDIDORES, APAÑADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	INCUMPLIMIENTO EN LA VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	INEXACTITUD EN LA VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PARTICIÓN DE ITINERARIOS	CONFLICTO EN LA PARTICIÓN DE ITINERARIOS	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	ERROR EN LA COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	CONFLICTO EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	DEMORA EN LA RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir

ANDE

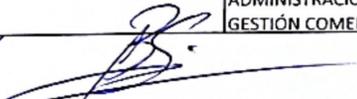
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Actualización: 02

Fecha:

 OBJETIVOS INSTITUCIONALES MACROPROCESOS PROCESOS SUBPROCESOS ACTIVIDADES

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	DEMORA EN LA COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	DEMORA EN LA REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	INCUMPLIMIENTO EN EL MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	INEXACTITUD EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
INSPECCIONES TÉCNICAS	INEXACTITUD EN LAS INSPECCIONES TÉCNICAS	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	DEMORA EN LAS CONEXIONES Y DESCONEXIONES	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
CONEXIONES IRREGULARES	CONEXIONES IRREGULARES, APANADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE PROCESOS	INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	ERROR EN LA GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	ERROR EN EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	INEXACTITUD EN LOS AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	DEMORA EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	DEMORA EN EL REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir

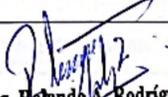
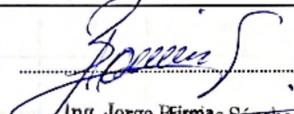
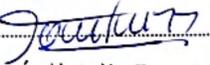
RV  8 17

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

Actualización: 02

Fecha:

 OBJETIVOS INSTITUCIONALES MACROPROCESOS PROCESOS SUBPROCESOS ACTIVIDADES

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	INEXACTITUD EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
CONTACTO/NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	ERROR EN EL CONTACTO/ NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	INEXACTITUD EN EL ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	INEXACTITUD EN LA DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	3	5	15	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	CONFLICTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
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° 5423 Fecha: 13/10/2023	 Ing. Jorge Piñero Sánchez Firma Pers.N° DR/OC	 Ing. Gustavo David Encina Giménez Director de Gestión Regional ANDE Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 4813 Fecha: 18 OCT. 2023		 Ing. Oscar Krause Director de Planificación y Estudios ANDE Firma Director Pers.N° 5420 Fecha: 27/12/23	 Lic. María Anabela Ferreira Jefe Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Pers.N°	

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Ponderación Subprocesos Institucionales y Riesgos
Nº: 76

PONDERACIÓN SUBPROCESOS - DR		
(1) SUBPROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	3	1%
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	3	1%
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	5	2%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	3	1%
PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	3	1%
PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	5	2%
EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	4	2%
FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	4	2%
MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	4	2%
PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	5	2%
EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	5	2%
PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	4	2%
ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	4	2%
MONITOREO Y CONTROL DEL SED	5	2%
OPERACIÓN DEL SED	4	2%
GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	3	1%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS - DR			
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %	
DEMORA EN LA ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	3	2%	
INCUMPLIMIENTO EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	4	2%	
INEXACTITUD EN EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	3	2%	
INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	4	2%	
DESPILFARRO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	4	2%	
DEMORA EN LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	3	2%	
DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	3	2%	
SUSPENSIÓN EN LA FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	4	2%	
DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	3	2%	
DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	3	2%	
DEMORA EN LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	4	2%	
DEMORA EN LA PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	5	3%	
DEMORA EN LA ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	4	2%	
INCUMPLIMIENTO EN EL MONITOREO Y CONTROL DEL SED	3	2%	
DEMORA EN LA OPERACIÓN DEL SED	3	2%	
DEMORA EN LA GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	4	2%	

[Handwritten signature and initials]

ANDE

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Subprocesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

PONDERACIÓN SUBPROCESOS - DR		
(1) SUBPROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	3	1%
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	5	2%
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	5	2%
ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5	2%
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	4	2%
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	4	2%
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	5	2%
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3	1%
PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	5	2%
LECTURA DE MEDIDORES	3	1%
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES	4	2%
VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	4	2%
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	2	1%
PARTICIÓN DE ITINERARIOS	1	0%
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	5	2%
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	4	2%
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	1	0%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS - DR		
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	3	2%
INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	3	2%
DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	3	2%
INEXACTITUD EN LA ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3	2%
DEMORA EN LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	3	2%
ERROR EN EL ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	3	2%
DEMORA EN LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	3	2%
INCUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3	2%
INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	3	2%
ERROR EN LA LECTURA DE MEDIDORES	5	3%
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES, APAÑADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	5	3%
INCUMPLIMIENTO EN LA VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	4	2%
INEXACTITUD EN LA VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	3	2%
CONFLICTO EN LA PARTICIÓN DE ITINERARIOS	3	2%
ERROR EN LA COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	3	2%
CONFLICTO EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	4	2%
DEMORA EN LA RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	4	2%

ANDE

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Subprocesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

PONDERACIÓN SUBPROCESOS - DR		
(1) SUBPROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	4	2%
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	4	2%
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	5	2%
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	2	1%
INSPECCIONES TÉCNICAS	2	1%
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	3	1%
CONEXIONES IRREGULARES	2	1%
GESTIÓN DE PROCESOS	4	2%
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	5	2%
EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	2	1%
AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	4	2%
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	2	1%
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	2	1%
REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	2	1%
PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	3	1%
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	5	2%
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	4	2%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS - DR		
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
DEMORA EN LA COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	3	2%
DEMORA EN LA REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	3	2%
INCUMPLIMIENTO EN EL MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	3	2%
INEXACTITUD EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	3	2%
INEXACTITUD EN LAS INSPECCIONES TÉCNICAS	3	2%
DEMORA EN LAS CONEXIONES Y DESCONEXIONES	3	2%
CONEXIONES IRREGULARES, APAÑADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	5	3%
INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS	3	2%
ERROR EN LA GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	4	2%
ERROR EN EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	5	3%
INEXACTITUD EN LOS AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	3	2%
DEMORA EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	3	2%
INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	3	2%
DEMORA EN EL REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	3	2%
DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	4	2%
INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	3	2%
INEXACTITUD EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	3	2%

[Handwritten signatures and initials]

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

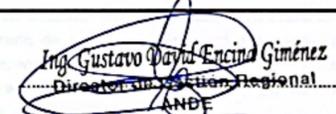
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Subprocesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

PONDERACIÓN SUBPROCESOS - DR		
(1) SUBPROCESOS	Calificación	(2) Ponderación %
CONTACTO/NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	3	1%
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	2	1%
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	2	1%
DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	5	2%
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	5	2%
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	2	1%
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	5	2%
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	5	2%
Total:	211	100%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS - DR		
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
ERROR EN EL CONTACTO/ NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	3	2%
INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	4	2%
INEXACTITUD EN EL ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	3	2%
INEXACTITUD EN LA DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	3	2%
DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	3	2%
CONFLICTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	4	2%
DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	3	2%
DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	3	2%
Total:	198	100%

PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"
 Ing. Rolando A. Rodríguez A. Firma Pers.N° 5421 Fecha: 13/10/2023	 Ing. Jorge Barrios Sánchez DR/OC Firma Pers.N° Fecha:	 Ing. Gustavo David Encina Giménez Director de Gestión Regional ANDE Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 4879 Fecha: 16 OCT. 2023

Lic. María Natalia Ferreira
 Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas
 y Sistemas de Gestión

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 - Subprocesos
 N°: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO:

CÓDIGO:

(3) PROCESO:

CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO:

CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	0,002	
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	INCUMPLIMIENTO EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	0,006	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 EN EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	0,004	
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	0,003	
PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	DESPILFARRO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	0,003	
PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	DEMORA EN LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEL SED	0,007	Fortalecer los recursos (RRHH, capacit. Herramientas) destinados a la elaboración de proyectos de ingeniería.
EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	0,011	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 EN LA FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	0,008	Redistribuir/dotar recursos destinados a la fiscalización ante indicios de suspensión.

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 - Subprocesos
 Nº: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	0,006	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 EN LA PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	0,007	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 EN LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	0,019	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 EN LA PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	0,010	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 EN LA ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	0,008	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 EN EL MONITOREO Y CONTROL DEL SED	0,004	
OPERACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA OPERACIÓN DEL SED	0,006	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.
GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	DEMORA EN LA GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	0,003	

[Handwritten signatures and initials]

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 - Subprocesos
 N°: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	0,004	
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	INCUMPLIMIENTO EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	0,007	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	DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	0,007	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 EN LA ADMINISTRACIÓN DE FUERZAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	0,004	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	DEMORA EN LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	0,006	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.

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 - 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
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	ERROR EN EL ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	0,006	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 tecnologías: tuser, 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	DEMORA EN LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	0,007	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	INCUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	0,004	
PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ITINERARIOS	0,004	
LECTURA DE MEDIDORES	ERROR EN LA LECTURA DE MEDIDORES	0,004	
MANIPULACIÓN DE MEDIDORES	MANIPULACIÓN DE MEDIDORES, APAÑADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	0,010	Apoyar la incorporación y el empleo de la Tecnología para mitigar el riesgo de fraude por la realización de un acto administrativo contrario a la Ley o evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en Resoluciones Judiciales, por parte de un funcionario. Así también, diseñar e implementar sistemas de controles valiéndose permanentemente de sistemas informáticos y de controles aleatorios para mitigar el engaño malicioso o sustracción maliciosa con el que se trate de obtener una ventaja, en detrimento o perjuicio de alguien o de la ANDE, ya sea violando la Ley o algún contrato.

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 - Subprocesos
 N°: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	INCUMPLIMIENTO EN LA VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LECTURAS	0,004	
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	INEXACTITUD EN LA VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	0,001	
PARTICIÓN DE ITINERARIOS	CONFLICTO EN LA PARTICIÓN DE ITINERARIOS	0,001	
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	ERROR EN LA COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	0,014	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	CONFLICTO EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	0,023	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**

Actualización: 02

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/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	DEMORA EN LA RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	0,006	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	DEMORA EN LA COBRANZAS VÍA EMPRESAS TERCERIZADAS	0,006	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	DEMORA EN LA REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	0,011	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.
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	INCUMPLIMIENTO EN EL MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	0,002	

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 - Subprocesos
 N°: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	INEXACTITUD EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	0,003	
INSPECCIONES TÉCNICAS	INEXACTITUD EN LAS INSPECCIONES TÉCNICAS	0,001	
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	DEMORA EN LAS CONEXIONES Y DESCONEXIONES	0,002	
CONEXIONES IRREGULARES	CONEXIONES IRREGULARES, APAÑADAS POR FUNCIONARIOS, A CAMBIO DE DÁDIVAS	0,005	
GESTIÓN DE PROCESOS	INCUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS	0,003	
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	ERROR EN LA GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	0,010	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	ERROR EN EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	0,010	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	INEXACTITUD EN LOS AJUSTES, DEDUCCIONES Y BONIFICACIONES	0,003	

[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 - Subprocesos
 Nº: 91

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	DEMORA EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	0,001	
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	INEXACTITUD EN LA PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	0,001	
REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	DEMORA EN EL REACONDICIONAMIENTO DE MEDIDORES (BT)	0,001	
PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN), INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	0,003	
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	0,007	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	INEXACTITUD EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	0,009	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	ERROR EN EL CONTACTO/ NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	0,009	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**

Actualización: 02

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	INCUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	0,004	
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	INEXACTITUD EN EL ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	0,001	
DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	INEXACTITUD EN LA DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	0,005	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	0,004	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	CONFLICTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	0,004	
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	0,007	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.

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 - Subprocesos
 Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO:

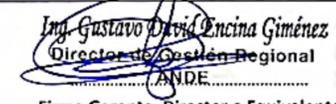
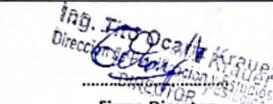
CÓDIGO:

(3) PROCESO:

CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO:

CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Su bproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	DEMORA EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	0,007	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 PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
 Ing. Roberto A. Rodríguez A. Firma Pers.N° 5421 Fecha: 13/30/2023	 Jorge Barrios Sanchez Firma Pers.N° 5228 Fecha:	 Ing. Gustavo David Encina Giménez Director de Gestión Regional ANDE Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° 4879 Fecha: 16 Oct. 2023	 Ing. Teodoro Krauer Dirección de Planificación y Estudios ANDE Firma Director Pers.N° 5420 Fecha: 29/12/23	 Lc. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Pers.N° Fecha: