

**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**

**GERENCIA COMERCIAL (GC)**

**AÑO 2023**

**ANDE****GERENCIA COMERCIAL  
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 POLÍTICAS COMERCIALES	Incumplimiento en la definición	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento en la definición	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Demora o no realización del control	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
RECEPCIÓN/ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Demora en el tiempo respuesta al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ATENCIÓN A DISTANCIA	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo)	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE GRANDES CLIENTES	Demora/error en la gestión de grandes clientes	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
LECTURA DE MEDIDORES	Demora en la toma de lectura de medidores	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Inexactitud en los datos presentados en las SAEE correspondientes a territorios sociales	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
CARTOGRAFÍA	Falta de actualización de planos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo

11

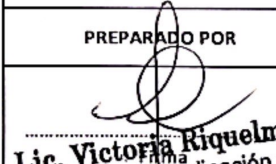
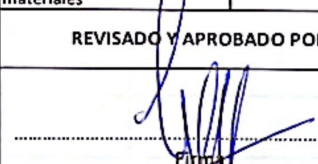
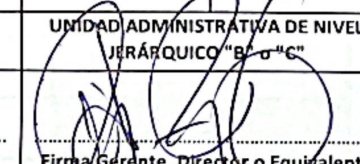
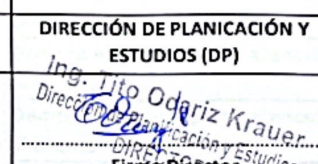
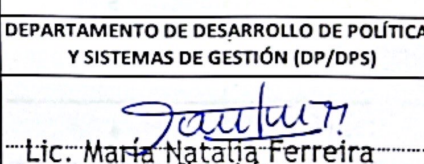
Actualización: 02

MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICION	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	Error en el cobro/conciliación	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora en la regularización del pago	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	Demora en la codificación	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
INSPECCIONES TÉCNICAS	Demora en la resolución de OTs de averías de electrodomésticos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	Demora en la entrega de OTs por parte de los Contratistas	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN DE CLIENTES	Demora en la emisión de la factura por anomalía	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
REFACTURACIONES	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir

Actualización: 02

EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Demora en el tiempo de entrega de la factura al cliente	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento de insumos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Demora en la Programación de Medidores	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
INSPECCIONES TÉCNICAS EN MT	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
CONEXIONES Y RETIROS EN MT	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN)	Inconsistencia de los sistemas informáticos	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Inexactitud en datos proveídos clientes	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
CONTACTO/ NEGOCIACION CON CLIENTES	Demora en el tiempo de atención	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GERREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Inexactitud en las coordenadas de los suministros	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir

77

ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB)	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELECTRICAS TÉCNICAS	Demora en la obtención de los balances	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DETERMINACIÓN DE ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS	Demora por falta de recursos humanos	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	Incumplimiento por falta de indicadores de gestión	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	Incumplimiento por falta de recursos humanos y materiales	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 PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)	
 Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Pers.N° Fecha:	 Lic. Carlos Alfonso Ofic. de Coord. y Control de Gestión de la Gerencia Comercial Pers.N° Fecha:	 Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° Fecha:		 Ing. Tito Odariz 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:	

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Subprocesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

**PONDERACIÓN SUBPROCESOS - GC**

(1) SUBPROCESOS	Calificacion	(2) Ponderación %
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	5	3%
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	5	3%
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	5	3%
RECEPCIÓN/ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS	4	2%
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	5	3%
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4	2%
ATENCIÓN A DISTANCIA	5	3%
GESTIÓN DE GRANDES CLIENTES	3	2%
LECTURA DE MEDIDORES	5	2%

**PONDERACIÓN DE RIESGOS - GC**

(1) RIESGOS	Calificacion	(2) Ponderación %
Incumplimiento en la definición	5	3%
Incumplimiento en la definición	5	3%
Demora o no realización del control	5	3%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	2%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	2%
Demora en el tiempo respuesta al cliente	4	2%
Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefonicas, web, app, correo)	5	3%
Demora/error en la gestión de grandes clientes	3	2%
Demora en la toma de lectura de	5	2%

Actualización: 02

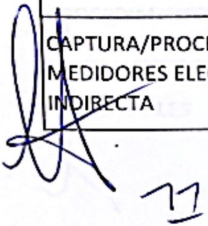
LECTURA DE MEDIDORES		
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	3	2%
CARTOGRAFÍA	3	2%
MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICION	5	3%
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	2	1%
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	5	3%
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	3	2%
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	1	1%
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	1	1%
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	3	2%
INSPECCIONES TÉCNICAS	4	2%
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	5	3%
GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	5	3%

medidores		
Inexactitud en los datos presentados en las SAEE correspondientes a territorios sociales	2	1%
Falta de actualización de planos	3	2%
No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	5	3%
Error en el cobro/conciliación	2	1%
Demora en la gestión de recuperación de deudas	5	3%
Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	2%
Demora en la regularización del pago	1	1%
Demora en la codificación	1	1%
Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas	3	2%
Demora en la resolución de OTs de averías de electrodomésticos	3	2%
Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	3	2%
Demora en la entrega de OTs por	3	2%

Actualización: 02

GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	5	3%
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN DE CLIENTES	5	3%
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	5	3%
REFACTURACIONES	5	3%
EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS	5	3%
DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	5	3%
ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	5	3%
DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES	5	3%
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	5	3%
PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	4	2%
CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	3	2%

parte de los Contratistas	5	4%
Demora en la emisión de la factura por anomalía	5	3%
Demora en la emisión correcta de la factura	5	3%
Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	5	3%
Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	5	3%
Demora en el tiempo de entrega de la factura al cliente	5	3%
Falta de Stock	5	3%
Falta de Stock	5	3%
Demora en el aprovisionamiento de insumos	5	3%
Demora en la Programación de Medidores	3	2%
Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	3	2%


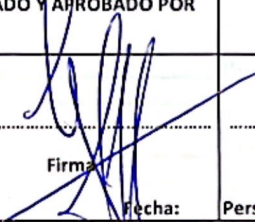
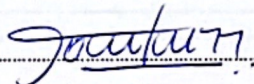




Actualización: 02

INSPECCIONES TÉCNICAS EN MT	4	2%
CONEXIONES Y RETIROS EN MT	4	2%
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN)	5	3%
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	5	3%
CONTACTO/ NEGOCIACION CON CLIENTES	3	2%
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	2	1%
ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	5	3%
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELECTRICAS TÉCNICAS	5	3%
DETERMINACIÓN DE ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	5	3%
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS	3	2%
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	3	2%

Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	3	2%
Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	3	2%
Inconsistencia de los sistemas informáticos	5	3%
Inexactitud en datos proveídos clientes	4	2%
Demora en el tiempo de atención	3	2%
Inexactitud en las coordenadas de los suministros	2	1%
Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB)	5	3%
Demora en la obtención de los balances	5	3%
Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	4	2%
Demora por falta de recursos humanos	5	3%
Incumplimiento por falta de indicadores de gestión	4	2%

ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	4	2%	Incumplimiento por falta de recursos humanos y materiales	3	2%
<b>Total:</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>164</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)	
 Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Pers.N*      Fecha:	 Firma Pers.N*      Fecha:	Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N*      Fecha:	 Lic. María Natalia Ferreira Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Pers.N*      Fecha:	Lic. Tilo Oyariz Krauer Oficina de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Pers.N* 5420      Fecha: 29/12/23	

**ANDE**

Actualización: 02

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	Incumplimiento en la definición	0.017	
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento en la definición	0.017	

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Demora o no realización del control	0.017	
RECEPCIÓN/ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.011	

Handwritten signature and initials in blue ink, including a stylized 'E' or '7'.

**ANDE**

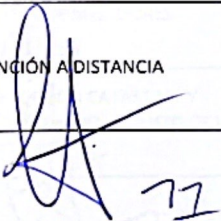
Actualización: 02

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.014	
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Demora en el tiempo respuesta al cliente	0.011	
ATENCIÓN A DISTANCIA	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo)	0.035	



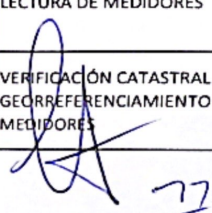
**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE GRANDES CLIENTES	Demora/error en la gestión de grandes clientes	0.170	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.
LECTURA DE MEDIDORES	Demora en la toma de lectura de medidores	0.005	
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEOREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Inexactitud en los datos presentados en las SAEЕ correspondientes a territorios sociales	0.002	



**ANDE**

Actualización: 02

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
CARTOGRAFÍA	Falta de actualización de planos	0.002	
MONITOREO Y CONTROL DE TELÉMEDICION	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	0.035	

77

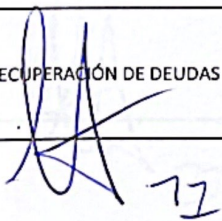
**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
COBRANZA DE FACTURAS EN CAJAS ANDE	Error en el cobro/conciliación	0.003	
RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	0.052	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tuser, 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.





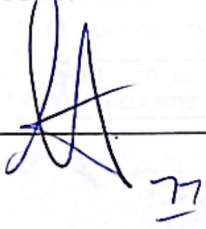
**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
RECUPERACIÓN PRE-JUDICIAL	Demora en la gestión de recuperación de deudas	0.009	
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora en la regularización del pago	0.001	



**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE DÉBITO AUTOMÁTICO	Demora en la codificación	0.000	
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas	0.006	
INSPECCIONES TÉCNICAS	Demora en la resolución de OTs de averías de electrodomésticos	0.004	
CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	0.005	
GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	Demora en la entrega de OTs por parte de los Contratistas	0.005	
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN DE CLIENTES	Demora en la emisión de la factura por anomalía	0.004	

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	Demora en la emisión correcta de la factura	0.004	
REFACTURACIONES	incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	0.009	
EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	0.004	
DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Demora en el tiempo de entrega de la factura al cliente	0.009	

Handwritten signature and initials in blue ink, located at the bottom left of the page.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

<b>MACROPROCESO:</b> Comercialización de Energía Eléctrica	<b>CÓDIGO:</b> MP08
<b>PROCESO :</b> Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.01
<b>PROCESO :</b> Atención y Servicio al Cliente	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.02
<b>PROCESO :</b> Lectura y Catastro	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.03
<b>PROCESO :</b> Cobranzas	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.04
<b>PROCESO :</b> Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.05
<b>PROCESO :</b> Facturación	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.06
<b>PROCESO :</b> Gestión de Medidores y Equipos de Medición	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.07
<b>PROCESO :</b> Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.08
<b>PROCESO :</b> Gestión de Pérdidas Eléctricas	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	0.017	
DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES	Falta de Stock	0.017	
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento de insumos	0.009	

77

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Demora en la Programación de Medidores	0.002	
CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	0.002	
INSPECCIONES TÉCNICAS EN MT	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	0.002	

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

<b>MACROPROCESO:</b> Comercialización de Energía Eléctrica	<b>CÓDIGO:</b> MP08
<b>PROCESO :</b> Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.01
<b>PROCESO :</b> Atención y Servicio al Cliente	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.02
<b>PROCESO :</b> Lectura y Catastro	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.03
<b>PROCESO :</b> Cobranzas	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.04
<b>PROCESO :</b> Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.05
<b>PROCESO :</b> Facturación	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.06
<b>PROCESO :</b> Gestión de Medidores y Equipos de Medición	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.07
<b>PROCESO :</b> Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.08
<b>PROCESO :</b> Gestión de Pérdidas Eléctricas	<b>CÓDIGO:</b> MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
CONEXIONES Y RETIROS EN MT	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo	0.002	
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN)	Inconsistencia de los sistemas informáticos	0.017	

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Inexactitud en datos proveídos clientes	0.014	
CONTACTO/ NEGOCIACION CON CLIENTES	Demora en el tiempo de atención	0.002	
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Inexactitud en las coordenadas de los suministros	0.003	

Handwritten signature and initials in blue ink, located at the bottom left of the page.

**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Subprocesos  
 N°: 91

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB)	0.017	
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELECTRICAS TÉCNICAS	Demora en la obtención de los balances	0.017	
DETERMINACIÓN DE ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	0.028	



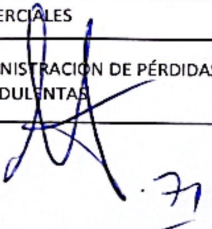
**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS	Demora por falta de recursos humanos	0.016	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	Incumplimiento por falta de indicadores de gestión	0.008	
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULUNTAS	Incumplimiento por falta de recursos humanos y materiales	0.008	



**ANDE****MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL**

Actualización: 02

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

MACROPROCESO: Comercialización de Energía Eléctrica	CÓDIGO: MP08
PROCESO : Definición de Políticas y Estrategias Comerciales	CÓDIGO: MP.08.01
PROCESO : Atención y Servicio al Cliente	CÓDIGO: MP.08.02
PROCESO : Lectura y Catastro	CÓDIGO: MP.08.03
PROCESO : Cobranzas	CÓDIGO: MP.08.04
PROCESO : Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica	CÓDIGO: MP.08.05
PROCESO : Facturación	CÓDIGO: MP.08.06
PROCESO : Gestión de Medidores y Equipos de Medición	CÓDIGO: MP.08.07
PROCESO : Administración de Equipos Informáticos de Comercialización	CÓDIGO: MP.08.08
PROCESO : Gestión de Pérdidas Eléctricas	CÓDIGO: MP.08.09

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
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)
<i>Lic. Victoria Riquelme</i> Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Firma	<i>[Firma]</i> Firma	<i>[Firma]</i> Firma Gerente, Director o Equivalente	<i>[Firma]</i> Firma Director	<i>[Firma]</i> Firma Jefe
Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:

**Lic. Carlos Alfonso**  
 Ofc. de Coord. y Control de Gestión  
 de la Gerencia Comercial

**Lic. Maria-Natalia Ferreira**  
 Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas  
 y Sistemas de Gestión