

**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**

**ACTIVIDADES**

**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	DEFINIR LOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN	Incumplimiento en la definición de los lineamientos	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	CONSOLIDAR LOS LINEAMIENTOS	Incumplimiento en la consolidación de los lineamientos	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Incumplimiento en la realización del desdoblamiento	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento en la ejecución del plan	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento en la realización de la evaluación y control	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	Indicadores no significativos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	Demora o no realización de las acciones	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
RECEPCIÓN/ ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS	RECIBIR SOLICITUDES Y RECLAMOS	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	VERIFICACIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	ACTUALIZAR/MODIFICAR DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Demora en el tiempo de respuesta al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	NOTIFICAR AL CLIENTE	Demora en el tiempo de respuesta al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ELABORAR INFORMES RELACIONADOS A RECLAMOS Y NOTIFICAR POR LOS DIFERENTES CANALES	Incumplimiento en la elaboración de informes	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	CONTROLAR/EVALUAR/CORREGIR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Incumplimiento en el control de las gestiones	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	Demora en el tiempo de respuesta al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir

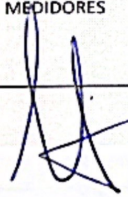
**ANDE****GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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
ATENCIÓN A DISTANCIA	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	INFORMES ESTADÍSTICOS DE RECLAMOS	Suspensión temporal por inconvenientes en los sistemas informáticos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	Incumplimiento de cláusulas del convenio	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE GRANDES CLIENTES	SEGUIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A GRANDES CLIENTES	Demora/Ineficiencia de las notificaciones	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	Inexactitud en los datos proveídos a los clientes	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	Demora/error en la información proveída a los clientes	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
LECTURA DE MEDIDORES	GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	Mala planificación	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	GESTIÓN DE LECTURAS	Error en el ingreso de la lectura	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	Falta de conexión entre: Suministro-SAMR- OPEN	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	GESTIÓN DE DATOS	Falta de lectura a la totalidad de suministros	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	VERIFICACIÓN CATASTRAL	Inexactitud en los datos presentados en las SAE	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	Inexactitud en los datos presentados en las SAE	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	Demora en la corrección de planos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	Falta de actualización de planos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir




**ANDE**

**GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Actualización: 02

Fecha:

 OBJETIVOS INSTITUCIONALES MACROPROCESOS PROCESOS SUBPROCESOS ACTIVIDADES

CARTOGRAFÍA

MONITOREO Y CONTROL  
DE TELEMEDICION

COBRANZA DE FACTURAS  
EN CAJAS ANDE

RECUPERACIÓN DE  
DEUDAS MOROSAS

RECUPERACION PRE-  
JUDICIAL

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta	
CREACIÓN DE NUEVOS ITINERARIOS	Mala distribución de suministros en los itinerarios	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir	
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SOFTWARE MDC	Cambios de medidores no actualizados en el MDC	3	5	15	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir	
MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS	Cambio de categoría de MT a BT de los suministros telemedidos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo	
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL OPEN SGC	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir	
ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE MDC's	Mala asignación de roles para el uso del software MDCs	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir	
GESTIÓN DE COBROS	Error en el cobro	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir	
	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS	Error en la conciliación	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
		Robo de valores por agentes externos o internos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir	
	RECUPERACION DE SUMINISTROS INACTIVOS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
ELABORAR Y REMITIR TÍTULOS DE CRÉDITO DE SUMINISTROS PARA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Demora en elaboración de títulos de créditos	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir	
	GESTIÓN PRE JUDICIAL	Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir

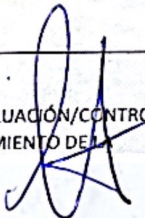
**ANDE****GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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
DESCONEJONES	GESTIÓN DE RETIROS	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS	Falta de stock de materiales	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Incumplimiento por falta de recursos humanos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	Inexactitud en el control de Ots	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	Incumplimiento por falta de recursos humanos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	Inexactitud en los datos estadísticos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	Demora en la emisión de la factura por anomalía	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Demora en la emisión de la factura por anomalía	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	Demora en la emisión correcta de la factura	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
REFACTURACIONES	VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE	CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Tolerable	Aceptar el Riesgo




**ANDE**

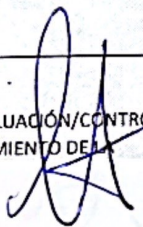
**GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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
DESCONEXIONES	GESTIÓN DE RETIROS	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS	Falta de stock de materiales	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Incumplimiento por falta de recursos humanos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	Inexactitud en el control de Ots	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	Incumplimiento por falta de recursos humanos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	Inexactitud en los datos estadísticos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
GENERACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN	GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	Demora en la emisión de la factura por anomalía	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Demora en la emisión de la factura por anomalía	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	Demora en la emisión correcta de la factura	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ESPECIALES	ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	Demora en la emisión correcta de la factura	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
REFACTURACIONES	VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DEL	CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo




**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
FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAÍS	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	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	ASIGNAR Y ORGANIZAR DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	CONTROL DE TRABAJOS CON LOS DISTRIBUIDORES	Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos vía GRA COMERCIAL	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos vía GRA COMERCIAL	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	GESTIONAR ADQUISICIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Retrasos en el inicio de la solicitud de adquisición	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	INGRESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES	Demora en el aprovisionamiento	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES	RECIBIR PEDIDOS DE MEDIDORES DE LOS CENTROS TÉCNICOS	Incumplimiento en los requerimientos para las solicitudes de medidores	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	VERIFICAR INSTALACIÓN DE MEDIDORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES 100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO	Inexactitud de datos del Sistema	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Falta de Stock	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
PROGRAMACIÓN (CONFIGURACIÓN)	GENERACIÓN, IMPRESIÓN Y RESOLUCIÓN DE OT PARA MT	Demora en el Procesamiento	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir

**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
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (MT)	PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	Inexactitud en la entrega de medidores	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	Demora en la ejecución del trabajo asignado	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES DE CONEXIÓN INDIRECTA	CAPTURAR DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	Demora en el Procesamiento	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	PROCESAR REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	Demora en el Procesamiento	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
INSPECCIONES TÉCNICAS EN MT	Programación de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	Demora en el Procesamiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	Demora en el Procesamiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
CONEXIONES Y RETIROS EN MT	Programación de Ordenes de Trabajos de Conexiones y Retiro en MT	Demora en el Procesamiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de Conexiones y Retiro en MT	Demora en el Procesamiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION COMERCIAL	HABILITAR/DESHABILITAR/MODIFICAR PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Error por falta de documentación requerida	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	CONTROL DE USUARIOS Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA DE ACUERDO AL PERFIL	Incumplimiento en el control de usuarios	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	CONTROL DE PARAMETROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de ejecución en fecha	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	Error en la interpretación de la normativa dispuesta por el Gobierno, por la premura exigida para la aplicación	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
ELABORACIÓN DE	ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	Inexactitud en datos provistos a los clientes	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo



37



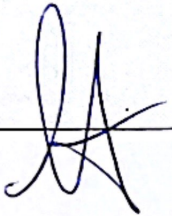
**ANDE****GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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
INFORMES COMERCIALES	ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
CONTACTO / NEGOCIACIÓN CON CLIENTES	GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	Conflicto en la relación comercial con clientes	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	Dificultad en la relación comercial con las procesadoras de cobro externa	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	GESTIÓN DE ROLES	Error en la asignación del perfil del usuario	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Demora en las actualizaciones del sistema	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	Dificultad con los permisos concedidos a contratistas	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	GESTIÓN DE ROLES	Demora en la asignación de roles	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Falta de actualización de procedimientos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELE-MEDICIÓN	Inexactitud por la pérdida de comunicación	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Demora en la obtención de los datos por la falta de tecnologías	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	Demora en la definición de las políticas y campañas	3	5	15	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud de los datos proveídos	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir



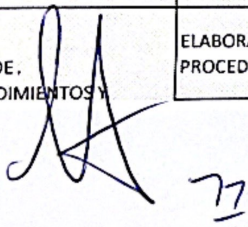

**ANDE****GERENCIA COMERCIAL  
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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**

DETERMINACIÓN DE ÍNDICES DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOGRÁFICO Y CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	Inexactitud de los datos proveídos	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	Demora en la obtención de la información	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	Incumplimiento por falta de recursos humanos	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora por falta de recursos humanos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Incumplimiento por falta de equipos y tecnologías	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Incumplimiento por falta de políticas de control de pérdidas eléctricas	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Impresión en la identificación de suministros con presunto fraude	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	VERIFICACIONES/ INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	3	10	30	Zona de riesgo Importante	Prevenir, proteger, compartir
	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	Demora en el retorno de información sobre regularización de suministros a cargo de las agencias	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ELAB. DE PROCEDIMIENTOS	ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	Demora en la elaboración de instrucciones de procedimiento	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo



<b>ANDE</b>	<b>GERENCIA COMERCIAL CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Actualización: 02
		Fecha:

<input type="checkbox"/> OBJETIVOS INSTITUCIONALES	<input type="checkbox"/> MACROPROCESOS	<input type="checkbox"/> PROCESOS	<input type="checkbox"/> SUBPROCESOS	<input checked="" type="checkbox"/> ACTIVIDADES
--	--	-----------------------------------	--------------------------------------	---

(1) DENOMINACIÓN	(2) RIESGOS	(3) Probabilidad	(4) Impacto	(5) Calificación	(6) Evaluación	(7) Medidas de Respuesta
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Demora en la elaboración de especificaciones técnicas	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	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)
<p style="text-align: center;"><b>Lic. Victoria Riquelme</b> Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC</p> <p style="text-align: center;">Firma Fecha:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lic. Carlos Alfonso</b> Ofic. de Coord. y Control de Gestión de la Gerencia Comercial</p> <p style="text-align: center;">Firma Fecha:</p>	<p style="text-align: center;">Firma Gerente, Director o Equivalente</p> <p style="text-align: center;">Firma Fecha:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ing. Edgardo Krauer</b> Director de Planificación y Estudios</p> <p style="text-align: center;">Firma Fecha: 28/11/23</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lic. María Natalia Ferreira</b> Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión</p> <p style="text-align: center;">Firma Fecha:</p>

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

Actualización: 02

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

PONDERACIÓN ACTIVIDADES - GC		
(1) ACTIVIDADES	Calificación	(2) Ponderación %
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN	5	1%
CONSOLIDAR LOS LINEAMIENTOS	5	1%
DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	5	1%
PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	5	1%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	5	1%
MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	5	1%
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	5	1%
RECIBIR SOLICITUDES Y RECLAMOS	5	1%
VERIFICACIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE	5	1%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES - GC		
(3) Riesgos	Calificación	(4) Ponderación %
Incumplimiento en la definición de los lineamientos	5	1%
Incumplimiento en la consolidación de los lineamientos	5	1%
Incumplimiento en la realización del desdoblamiento	4	1%
Incumplimiento en la ejecución del plan	5	1%
Incumplimiento en la realización de la evaluación y control	5	1%
Indicadores no significativos	4	1%
Demora o no realización de las acciones	5	1%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	1%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	1%

Actualización: 02

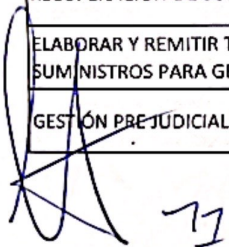
ACTUALIZAR/MODIFICAR DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	5	1%
NOTIFICAR AL CLIENTE	4	1%
ELABORAR INFORMES RELACIONADOS A RECLAMOS Y NOTIFICAR POR LOS DIFERENTES CANALES	2	0%
CONTROLAR/EVALUAR/CORREGIR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2	0%
GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	5	1%
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	5	1%
ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	5	1%
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	3	1%
INFORMES ESTADÍSTICOS DE RECLAMOS	5	1%
ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	3	1%
SEGUIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A GRANDES CLIENTES	5	1%
INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	5	1%
ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	4	1%
GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	2	0%
GESTIÓN DE LECTURAS	5	1%
TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	2	0%
GESTIÓN DE DATOS	2	0%

Demora en el tiempo de respuesta al cliente	4	1%
Demora en el tiempo de respuesta al cliente	4	1%
Incumplimiento en la elaboración de informes	2	0%
Incumplimiento en el control de las gestiones	2	0%
Demora en el tiempo respuesta al cliente	4	1%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	1%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	1%
Demora en el tiempo de atención al cliente	4	1%
Suspensión temporal por inconvenientes en los sistemas informáticos	3	1%
Incumplimiento de cláusulas del convenio	4	1%
Demora/Ineficiencia de las notificaciones	4	1%
Inexactitud en los datos proveídos a los clientes	5	1%
Demora/error en la información proveída a los clientes	3	1%
Mala planificación	3	1%
Error en el ingreso de la lectura	5	1%
Falta de conexión entre: Suministro-SAMR- OPEN	3	1%
Falta de lectura a la totalidad de suministros	2	0%

Actualización: 02

VERIFICACIÓN CATASTRAL	2	0%
ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	2	0%
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	2	0%
ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	2	0%
CREACIÓN DE NUEVOS ITINERARIOS	2	0%
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SOFTWARE MDC	3	1%
MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS	5	1%
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL OPEN SGC	3	1%
ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE MDC's	2	0%
GESTIÓN DE COBROS	2	0%
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS	2	0%
GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	5	1%
RECUPERACION DE SUMINISTROS INACTIVOS	5	1%
ELABORAR Y REMITIR TÍTULOS DE CRÉDITO DE SUMINISTROS PARA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	3	1%
GESTIÓN PREJUDICIAL	3	1%

Inexactitud en los datos presentados en las SAEE	3	1%
Inexactitud en los datos presentados en las SAEE	3	1%
Demora en la corrección de planos	2	0%
Falta de actualización de planos	2	0%
Mala distribución de suministros en los itinerarios	2	0%
Cambios de medidores no actualizados en el MDC	3	1%
Cambio de categoría de MT a BT de los suministros telemedidos	2	0%
No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	5	1%
Mala asignación de roles para el uso del software MDCs	5	1%
Error en el cobro	2	0%
Robo de valores por agentes externos o internos	1	0%
Error en la conciliación	2	0%
Demora en la gestión de recuperación de deudas	5	1%
Demora en la gestión de recuperación de deudas	5	1%
Demora en elaboración de títulos de créditos	3	1%
Demora en la gestión de recuperación de deudas	3	1%



Actualización: 02

GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	1	0%
ELABORACIÓN DE INFORMES DE CHEQUES RECHAZADOS	1	0%
CODIFICACION DE CLIENTE/CUENTA	1	0%
GESTION DEL PROCESAMIENTO DE PAGO (REMISION Y RECEPCION DE ARCHIVO)	1	0%
GESTIONAR COBROS NO NOTIFICADOS	3	1%
GESTIÓN DE PROCESADORAS Y CAJA ANDE DEL DPTO. DE COBRANZAS	3	1%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESADORAS	3	1%
GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	3	1%
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	3	1%
GESTIÓN DE CONEXIONES	5	1%
GESTIÓN DE DESCONEXIONES	5	1%
GESTIÓN DE RETIROS	5	1%
MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS	4	1%
APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	3	1%
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	3	1%

Demora en la regularización de los pagos	1	0%
Demora en la elaboración de los informes	1	0%
Demora en la codificación	1	0%
Demora en el procesamiento	1	0%
Demora en la regularización de los pagos	3	1%
Demora en las conciliaciones	3	1%
Demora en las verificaciones y notificaciones a procesadoras	3	1%
Incumplimiento por imposibilidad de ubicación en el terreno del suministro	3	1%
Inexactitud en el registro de los datos	4	1%
Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	3	1%
Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	5	1%
Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	5	1%
Falta de stock de materiales	5	1%
Incumplimiento por falta de recursos humanos	5	1%
Inexactitud en el control de Ots	4	1%

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

Actualización: 02

CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	3	1%
GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	2	0%
GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	5	1%
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	5	1%
RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	5	1%
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	5	1%
ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	5	1%
FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	5	1%
VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	5	1%
EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	5	1%
CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	5	1%
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	5	1%
ASIGNAR Y ORGANIZAR DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	5	1%

Incumplimiento por falta de recursos humanos	3	1%
Inexactitud en los datos estadísticos	3	1%
Demora en la emisión de la factura por anomalía	5	1%
Demora en la emisión correcta de la factura	5	1%
Demora en la emisión de la factura por anomalía	5	1%
Demora en la emisión correcta de la factura	5	1%
Demora en la emisión correcta de la factura	5	1%
Demora en la emisión correcta de la factura	5	1%
Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	5	1%
Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	5	1%
Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	5	1%
Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	5	1%
Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	5	1%

Handwritten signature and the number 77.



Actualización: 02

CONTROL DE TRABAJOS CON LOS DISTRIBUIDORES	5	1%
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	5	1%
GESTIONAR ADQUISICIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	5	1%
INGRESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES	5	1%
RECIBIR PEDIDOS DE MEDIDORES DE LOS CENTROS TÉCNICOS	5	1%
VERIFICAR INSTALACIÓN DE MEDIDORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES 100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO	5	1%
RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	5	1%
ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	5	1%
GENERACIÓN, IMPRESIÓN Y RESOLUCIÓN DE OT PARA MT	4	1%
PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	4	1%
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	4	1%
CAPTURAR DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	3	1%
PROCESAR REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	3	1%
Programación de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	4	1%

Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos via GRA COMERCIAL	5	1%
Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos via GRA COMERCIAL	5	1%
Retrasos en el inicio de la solicitud de adquisición	5	1%
Demora en el aprovisionamiento	5	1%
Incumplimiento en los requerimientos para las solicitudes de medidores	5	1%
Inexactitud de datos del Sistema	5	1%
Falta de Stock	5	1%
Demora en el aprovisionamiento	5	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%
Inexactitud en la entrega de medidores	3	1%
Demora en la ejecución del trabajo asignado	3	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%

Actualización: 02

Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	4	1%
Programación de Ordenes de Trabajos de Conexiones y Retiro en MT	4	1%
Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de Conexiones y Retiro en MT	4	1%
HABILITAR/DESHABILITAR/MODIFICAR PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	5	1%
CONTROL DE USUARIOS Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA DE ACUERDO AL PERFIL	3	1%
CONTROL DE PARAMETROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	3	1%
IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	5	1%
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	2	0%
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	2	0%
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	3	1%
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	3	1%
GESTIÓN DE ROLES	1	0%
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	2	0%
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	5	1%

Demora en el Procesamiento	3	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%
Demora en el Procesamiento	3	1%
Error por falta de documentación requerida	4	1%
Incumplimiento en el control de usuarios	3	1%
Incumplimiento de ejecución en fecha	2	0%
Error en la interpretación de la normativa dispuesta por el Gobierno, por la premura exigida para la aplicación	5	1%
Inexactitud en datos proveídos a los clientes	2	0%
Inexactitud en datos proveídos a los clientes	2	0%
Conflicto en la relación comercial con clientes	4	1%
Dificultad en la relación comercial con las procesadoras de cobro externa	4	1%
Error en la asignación del perfil del usuario	1	0%
Demora en las actualizaciones del sistema	2	0%
Dificultad con los permisos concedidos a contratistas	5	1%

Actualización: 02

GESTIÓN DE ROLES	5	1%
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	3	1%
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELE-MEDICIÓN	5	1%
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	3	1%
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	3	1%
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	4	1%
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOGRÁFICO Y CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	3	1%
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	4	1%
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	5	1%
ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	3	1%
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	3	1%
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	5	1%
PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	3	1%

Demora en la asignación de roles	3	1%
Falta de actualización de procedimientos	3	1%
Inexactitud por la pérdida de comunicación	3	1%
Demora en la obtención de los datos por la falta de tecnologías	3	1%
Demora en la definición de las políticas y campañas	2	0%
Inexactitud de los datos proveidos	4	1%
Inexactitud de los datos proveidos	3	1%
Demora en la obtención de la información	3	1%
Incumplimiento por falta de recursos humanos	5	1%
Demora por falta de recursos humanos	2	0%
Incumplimiento por falta de equipos y tecnologías	2	0%
Incumplimiento por falta de políticas de control de pérdidas eléctricas	5	1%
Impresión en la identificación de suministros con presunto fraude	3	1%

Actualización: 02

VERIFICACIONES/ INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	4	1%	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	4	1%
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	3	1%	Demora en el retorno de información sobre regularización de suministros a cargo de las agencias	2	0%
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	3	1%	Demora en la elaboración de instrucciones de procedimiento	2	0%
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4	1%	Demora en la elaboración de especificaciones técnicas	3	1%
<b>Total:</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>	<b>Total:</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>
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	
<i>Lic. Victoria Riquelme</i> Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>Ingrid Krauer</i> Directora de Planificación y Estudios Firma Director	<i>[Firma]</i> Lic. Mariana Ferreira	
Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	

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

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO:

CÓDIGO:

(3) PROCESO:

CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO:

CÓDIGO:

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN	Incumplimiento en la definición de los lineamientos	0.003	
CONSOLIDAR LOS LINEAMIENTOS	Incumplimiento en la consolidación de los lineamientos	0.003	
DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Incumplimiento en la realización del desdoblamiento	0.002	
PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento en la ejecución del plan	0.003	
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento en la realización de la evaluación y control	0.003	
MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	Indicadores no significativos	0.001	
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	Demora o no realización de las acciones	0.001	
RECIBIR SOLICITUDES Y RECLAMOS	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.000	
VERIFICACIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.000	
ACTUALIZAR/MODIFICAR DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Demora en el tiempo de respuesta al cliente	0.000	
NOTIFICAR AL CLIENTE	Demora en el tiempo de respuesta al cliente	0.000	
ELABORAR INFORMES RELACIONADOS A RECLAMOS Y NOTIFICAR POR LOS DIFERENTES CANALES	Incumplimiento en la elaboración de informes	0.000	
CONTROLAR/EVALUAR/CORREGIR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Incumplimiento en el control de las gestiones	0.000	
GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	Demora en el tiempo respuesta al cliente	0.000	

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.000	
ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.000	
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	Demora en el tiempo de atención al cliente	0.001	
INFORMES ESTADÍSTICOS DE RECLAMOS	Suspensión temporal por inconvenientes en los sistemas informáticos	0.000	
ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	Incumplimiento de cláusulas del convenio	0.003	
SIGUIIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A GRANDES CLIENTES	Demora/Ineficiencia de las notificaciones	0.005	
INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	Inexactitud en los datos proveídos a los clientes	0.001	
ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	Demora/error en la información proveída a los clientes	0.001	
GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	Mala planificación	0.001	
GESTIÓN DE LECTURAS	Error en el ingreso de la lectura	0.003	
TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	Falta de conexión entre: Suministro-SAMR-OPEN	0.001	
GESTIÓN DE DATOS	Falta de lectura a la totalidad de suministros	0.000	
VERIFICACIÓN CATASTRAL	Inexactitud en los datos presentados en las SAAE	0.000	
ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	Inexactitud en los datos presentados en las SAAE	0.000	

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:			
(2) MACROPROCESO:		CÓDIGO:	
(3) PROCESO:		CÓDIGO:	
(4) SUBPROCESO:		CÓDIGO:	
(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	Demora en la corrección de planos	0.000	
ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	Falta de actualización de planos	0.000	
CREACIÓN DE NUEVOS ITINERARIOS	Mala distribución de suministros en los itinerarios	0.000	
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SOFTWARE MDC	Cambios de medidores no actualizados en el MDC	0.001	
MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS	Cambio de categoría de MT a BT de los suministros telemedidos	0.000	
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL OPEN SGC	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	0.002	
ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE MDC's	Mala asignación de roles para el uso del software MDCs	0.001	
GESTIÓN DE COBROS	Error en el cobro	0.000	
	Robo de valores por agentes externos o internos	0.000	
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS	Error en la conciliación	0.000	
GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	0.009	5.3.6. La Empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativa de todos los funcionarios. 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
RECUPERACION DE SUMINISTROS INACTIVOS	Demora en la gestión de recuperación de deudas	0.009	5.3.6. La Empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativa de todos los funcionarios. 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
ELABORAR Y REMITIR TÍTULOS DE CRÉDITO DE SUMINISTROS PARA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Demora en elaboración de títulos de créditos	0.005	
GESTIÓN PRE JUDICIAL	Demora en la gestión de recuperación de deudas	0.002	

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO:

CÓDIGO:

(3) PROCESO:

CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO:

CÓDIGO:

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora en la regularización de los pagos	0.000	
ELABORACIÓN DE INFORMES DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora en la elaboración de los informes	0.000	
CODIFICACION DE CUENTE/ CUENTA	Demora en la codificación	0.000	
GESTION DEL PROCESAMIENTO DE PAGO (REMISION Y RECEPCION DE ARCHIVO)	Demora en el procesamiento	0.000	
GESTIONAR COBROS NO NOTIFICADOS	Demora en la regularización de los pagos	0.001	
GESTIÓN DE PROCESADORAS Y CAJA ANDE DEL DPTO. DE COBRANZAS	Demora en las conciliaciones	0.001	
SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESADORAS	Demora en las verificaciones y notificaciones a procesadoras	0.001	
GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	Incumplimiento por imposibilidad de ubicación en el terreno del suministro	0.000	
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Inexactitud en el registro de los datos	0.000	
GESTIÓN DE CONEXIONES	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	0.000	
GESTIÓN DE DESCONEXIONES	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	0.003	
GESTIÓN DE RETIROS	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	0.003	
MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS	Falta de stock de materiales	0.003	
APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Incumplimiento por falta de recursos humanos	0.002	



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

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

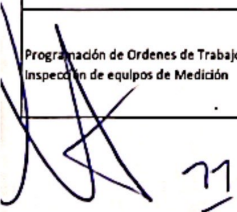
(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	Inexactitud en el control de Ots	0.000	
CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	Incumplimiento por falta de recursos humanos	0.001	
GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	Inexactitud en los datos estadísticos	0.000	
GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	Demora en la emisión de la factura por anomalía	0.001	
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Demora en la emisión correcta de la factura	0.001	
RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Demora en la emisión de la factura por anomalía	0.001	
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	Demora en la emisión correcta de la factura	0.001	
ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	Demora en la emisión correcta de la factura	0.001	
FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	Demora en la emisión correcta de la factura	0.001	
VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	0.001	
EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	0.001	
CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	0.001	
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	0.001	
ASIGNAR Y ORGANIZAR DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	0.001	

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

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
CONTROL DE TRABAJOS CON LOS DISTRIBUIDORES	Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos via GRA COMERCIAL	0.001	
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos via GRA COMERCIAL	0.001	
GESTIONAR ADQUISICIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Retrasos en el inicio de la solicitud de adquisición	0.003	
INGRESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES	Demora en el aprovisionamiento	0.003	
RECIBIR PEDIDOS DE MEDIDORES DE LOS CENTROS TÉCNICOS	Incumplimiento en los requerimientos para las solicitudes de medidores	0.001	
VERIFICAR INSTALACIÓN DE MEDIDORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES 100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO	Inexactitud de datos del Sistema	0.001	
RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Falta de Stock	0.001	
ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento	0.001	
GENERACIÓN, IMPRESIÓN Y RESOLUCION DE OT PARA MT	Demora en el Procesamiento	0.001	
PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	Inexactitud en la entrega de medidores	0.000	
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	Demora en la ejecución del trabajo asignado	0.000	
CAPTURAR DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	Demora en el Procesamiento	0.001	
PROCESAR REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	Demora en el Procesamiento	0.001	
Programación de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	Demora en el Procesamiento	0.000	



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de equipos de Medición	Demora en el Procesamiento	0.000	
Programación de Ordenes de Trabajos de Conexiones y Retiro en MT	Demora en el Procesamiento	0.000	
Ejecución de Ordenes de Trabajos de Inspección de Conexiones y Retiro en MT	Demora en el Procesamiento	0.000	
HABILITAR/DESHABILITAR/MODIFICAR PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Error por falta de documentación requerida	0.005	
CONTROL DE USUARIOS Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA DE ACUERDO AL PERFIL	Incumplimiento en el control de usuarios	0.001	
CONTROL DE PARAMETROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de ejecución en fecha	0.001	
IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	Error en la interpretación de la normativa dispuesta por el Gobierno, por la premura exigida para la aplicación	0.009	Repetar los tiempos mínimos requeridos para la buena interpretación de la normativa y para los ajustes que deben realizarse en el sistema de gestión comercial.
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	0.000	
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	0.000	
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CUENTES	Conflicto en la relación comercial con clientes	0.001	
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	Dificultad en la relación comercial con las procesadoras de cobro externa	0.001	
GESTIÓN DE ROLES	Error en la asignación del perfil del usuario	0.000	
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Demora en las actualizaciones del sistema	0.000	
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	Dificultad con los permisos concedidos a contratistas	0.004	

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

**ANDE**

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

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO:

CÓDIGO:

(3) PROCESO:

CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO:

CÓDIGO:

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
GESTIÓN DE ROLES	Demora en la asignación de roles	0.002	
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Falta de actualización de procedimientos	0.001	
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELE-MEDICIÓN	Inexactitud por la pérdida de comunicación	0.002	
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Demora en la obtención de los datos por la falta de tecnologías	0.001	
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	Demora en la definición de las políticas y campañas	0.001	
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud de los datos proveídos	0.002	
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOGRÁFICO Y CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	Inexactitud de los datos proveídos	0.002	
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	Demora en la obtención de la información	0.001	
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	Incumplimiento por falta de recursos humanos	0.004	
ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora por falta de recursos humanos	0.000	
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Incumplimiento por falta de equipos y tecnologías	0.001	
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Incumplimiento por falta de políticas de control de pérdidas eléctricas	0.006	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
PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Impresión en la identificación de suministros con presunto fraude	0.001	
VERIFICACIONES/INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	0.003	

ANDE

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
GERENCIA COMERCIAL

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

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

(5) Actividades	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	Demora en el retorno de información sobre regularización de suministros a cargo de las agencias	0.001		
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	Demora en la elaboración de instrucciones de procedimiento	0.000		
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Demora en la elaboración de especificaciones técnicas	0.001		
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL HIERÁRQUICO "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 Pers. N°    Fecha	<i>Lic. Carlos Alfonso</i> Ofic. de Coord. y Control de Gestión de la Gerencia Comercial Firma Pers. N°    Fecha	<i>Ing. Tito Obariz Krause</i> Dirección de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Pers. N° 5420    Fecha: 29/12/23	<i>Natalia Ferreira</i> Lic. Maria Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Pers. N°    Fecha	