

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
PLANEAMIENTO DE EXPANSION DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION	Demora	10	Socializar el grado de demora y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SED	Demora	10	Socializar el grado de demora y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	Inexactitud	10	Socializar el grado de Inexactitud y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de objetivos específicos del área.
DETERMINACION DE CRITERIOS O PAUTAS PARA EQUIPOS O LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Inexactitud	10	Socializar el grado de Inexactitud y advertir sobre las consecuencias negativas para el logro de objetivos específicos del área.
ELABORAR Y MANTENER LAS INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE DISTRIBUCIÓN (ITDS) RELACIONADAS CON LA OPERACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL SED Y SUS COMPONENTES.	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.
ELABORAR Y MANTENER UNA BASE DE MATERIALES Y DEFINIR LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS (EE.TT) DE EQUIPOS Y COMPONENTES DEL SED	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.
IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE HOMOLOGACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES DE DISTRIBUCIÓN	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.
ACOMPañAR EN PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES DE DISTRIBUCIÓN (CONSULTA DE LICITACIONES, EVALUACIÓN DE OFERTAS)	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.
ACOMPañAR EN SITIO DE OBRAS	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión de los procedimientos.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Despilfarro	10	Socializar el grado de eficiencia en cuanto al impacto a lograrse con la implementación de cada proyecto para comparar con otros proyectos a fin de evitar el despilfarro.
ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y PARA ALIMENTADORES DE MT EN TODO EL PAÍS	Despilfarro	10	Socializar el grado de eficiencia en cuanto al impacto a lograrse con la implementación de cada proyecto para comparar con otros proyectos a fin de evitar el despilfarro.
PROYECTOS DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Demora	20	Fortalecer los recursos (RRHH, capacit. Herramientas) destinados a la elaboración de proyectos de ingeniería.
PROYECTOS PARA INSTALACIÓN, REUBICACIÓN O RETIRO DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN DE MT	Demora	20	Fortalecer los recursos (RRHH, capacit. Herramientas) destinados a la elaboración de proyectos de ingeniería.
ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS TÉCNICOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	20	Fortalecer los recursos (RRHH, capacit. Herramientas) destinados a la elaboración de proyectos de ingeniería.
EJECUCION DE TRABAJOS DE OBRAS DE DISTRIBUCION	Demora	40	Revisar y corregir el grado de penalización/control ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
COORDINACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJOS EN MANTENIMIENTO Y MEJORAS	Demora	40	Revisar y corregir el grado de penalización/control ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
SUMINISTRO DE MATERIALES Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir el grado de penalización/control ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
CONTROL E INSPECCIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir el grado de penalización/control ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
SUPERVISIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Suspensión	20	Redistribuir/dotar recursos destinados a la fiscalización ante indicios de suspensión.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
FISCALIZACIÓN DE TRABAJOS EN MANTENIMIENTO Y MEJORAS EN DISTRIBUCIÓN	Suspensión	20	Redistribuir/dotar recursos destinados a la fiscalización ante indicios de suspensión.
SUPERVISAR Y CONTROLAR LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSIÓN (BT) Y MEDIA TENSIÓN (MT)	Demora	20	Contratar auditoría/consultoría para relevamiento del estado actual de las políticas y estado de la gestión de activos. Adquirir y mantener sistemas de gestión de activos. Dar a conocer, socializar la situación en este aspecto.
ELABORACIÓN / PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	Demora	20	Detectar las causas del retraso y rediseñar procesos más eficientes tanto con la ejecución en paralelo como la eliminación de procesos innecesarios. Establecer y socializar los indicadores de gestión.
EVALUACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Demora	20	Detectar las causas del retraso y rediseñar procesos más eficientes tanto con la ejecución en paralelo como la eliminación de procesos innecesarios. Establecer y socializar los indicadores de gestión.
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
FISCALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
FISCALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
FISCALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
CORTE DE ARBOLES	Demora	40	Revisar y corregir con mayor penalización ante demoras atribuibles al contrastista / Identificar procesos internos sin valor agregado en los procesos internos que ocasionan retrasos innecesarios atribuibles a la contratante. Socializar el estado de retraso y consecuencias negativas para el logro de los objetivos específicos del área.
ATENDER RECLAMOS Y RESTAURAR EL SERVICIO DEL SED	Demora	20	Concretar acuerdos o convenios con entidades que detectan o interfieren en las hechos que podrían ocasionar situaciones de emergencia. Socializar las estadísticas en cuanto a los tiempos de respuesta ante emergencias y acciones tomadas ante ellas.
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS/EQUIPOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.
OPERACIÓN DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN. VERIFICACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LOS RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.
CONTROL DE LAS REDES DE DISTRIBUCION EN BT Y MT	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión.
SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA ELECTRICO DE DISTRIBUCION	Incumplimiento	10	Establecer o rediseñar y socializar indicadores de gestión.
PLANIFICACION DE LA OPERACIÓN	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.
OPERACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCION EN BT Y MT	Demora	20	Dotar a las unidades encargadas los recursos necesarios para agilizar la atención y operación ante reclamos. Capacitar a RRHH en nuevas tecnologías y procedimientos. Socializar los indicadores relacionados y el posicionamiento de la empresa en relación a las demás empresas regionales comparables del rubro.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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	Demora	10	Establecer y socializar los indicadores de gestión.
ATENDER OPERATIVA Y TECNICAMENTE LOS RECLAMOS ANTE SITUACION DE EMERGENCIA EN COORDINACION CON OTRAS UNIDADES	Demora	10	Establecer y socializar los indicadores de gestión.
REGISTRO ESTADISTICO DEL SED	Demora	10	
REPORTE ESTADISTICO DEL SED	Demora	10	
GESTIONAR LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS TELECOMANDADOS	Incumplimiento	10	
FISCALIZACIÓN DE EQUIPOS TELECOMANDADOS	Incumplimiento	10	
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora	10	
MONITOREO Y CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIDE	Demora	10	
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE FUERA DE SERVICIO	Incumplimiento	10	Establecer y socializar los indicadores de gestión.
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE OPERACIÓN DE DISTRIBUCIÓN	Incumplimiento	10	Establecer y socializar los indicadores de gestión.
GEORREFERENCIAMIENTO DE ACTIVOS DE DISTRIBUCIÓN	Inexactitud	10	
MONITOREO DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN	Inexactitud	10	

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
DESARROLLO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE REDES INTELIGENTES	Demora	5	Relevar los procedimientos existentes y determinar brechas con el estado del arte existentes para encarar elaboración/modernización.
GESTIÓN DE DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE LOS SISTEMAS DE LOS PROYECTOS SGIDE Y MEDICIÓN INTELIGENTE	Demora	5	Relevar los procedimientos existentes y determinar brechas con el estado del arte existentes para encarar elaboración/modernización.
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A LA GESTIÓN COMERCIAL POR ÁREAS DE GESTIÓN	Incumplimiento	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
CONSOLIDAR LOS LINEAMIENTOS	Incumplimiento	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.1.3. La Gerencia Comercial (Unidades de la DR) empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.;5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
DESDOBLAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Incumplimiento	20	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.;5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.
PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Incumplimiento	20	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.;5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
MEDICIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE AJUSTES	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
RECIBIR SOLICITUDES Y RECLAMOS	Demora	20	5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
VERIFICACIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE	Demora	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.;5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tuser, WEB, APP.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ACTUALIZAR/MODIFICAR DATOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
NOTIFICAR AL CLIENTE	Demora	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ELABORAR INFORMES RELACIONADOS A RECLAMOS Y NOTIFICAR POR LOS DIFERENTES CANALES	Incumplimiento	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
CONTROLAR/EVALUAR/CORREGIR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Incumplimiento	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	Incumplimiento	20	5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA	Demora	20	
ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Demora	20	
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS GENERALES	Demora	20	

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ELABORAR INFORMES Y ESTADÍSTICAS RELACIONADOS A LOS RECLAMOS RECEPCIONADOS POR LOS DIFERENTES CANALES	Demora	20	
SEGUIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A CLIENTES EN MT Y AT	Demora	20	
SEGUIMIENTO E INFORMES SOBRE SUMINISTROS CON MEDIDORES BINÓMICOS	Demora	20	
GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	Inexactitud	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIÓN DE LECTURAS	Error	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS	Incumplimiento	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 DATOS	Inexactitud	20	5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE. 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
VERIFICACIÓN CATASTRAL	Incumplimiento	10	5.4.1 La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de lectura.; 5.4.2 La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
ASIGNACIÓN DE COORDENADAS X/Y A SUMINISTROS	Inexactitud	10	5.4.1 La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de lectura.; 5.4.2 La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores.; 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.
ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	Inexactitud	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	Demora	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIÓN DE COBROS	Error	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS	Error	20	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	Conflicto	60	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
REPOSICIÓN DE SUMINISTROS	Conflicto	60	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ELABORAR Y REMITIR TÍTULOS DE CRÉDITO DE SUMINISTROS PARA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Demora	30	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
GESTIÓN PRE JUDICIAL	Demora	30	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora	20	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauer, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.;5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ELABORACIÓN DE INFORMES DE CHEQUES RECHAZADOS	Demora	20	5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.;5.3.3. 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.
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Incumplimiento	5	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIÓN DE CUENTAS CON DÉBITO AUTOMÁTICO	Incumplimiento	5	5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.;5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.
GESTIONAR COBROS NO NOTIFICADOS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.: 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 PROCESADORAS Y CAJA ANDE DEL DPTO. DE COBRANZAS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
CONTROL DE SEGUIMIENTO A PROCESADORAS	Inexactitud	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.; 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	Inexactitud	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Inexactitud	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 CONEXIONES	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE DESCONEXIONES	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE RETIROS	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Demora	10	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OTS	Incumplimiento	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.3.4. La empresa promoverá el ejercicio de los valores institucionales.
CONTROL DE GESTIÓN DE CONTRATISTAS	Incumplimiento	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.3.4. La empresa promoverá el ejercicio de los valores institucionales.
GESTIÓN ESTADÍSTICA DE OT	Incumplimiento	10	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes. 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.;5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.3.4. La empresa promoverá el ejercicio de los valores institucionales.
GESTIONAR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Error	20	5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE CONCEPTOS A FACTURAR	Error	20	
FACTURAR CONTRATOS ESPECIALES Y FRAUDES	Error	20	
VERIFICACIÓN DE FACTURAS INCORRECTAS	Demora	10	
EMISIÓN DE FACTURAS CORRECTAS	Demora	10	
CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Error	10	
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	Error	10	
ASIGNAR Y ORGANIZAR DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Error	40	5.5.1 Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.; 5.5.2 La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.; 5.5.4 Se incorporará la Factura Electrónica en la emisión y distribución de facturas por canales virtuales de acuerdo a las reglamentaciones y legislaciones vigentes.; 5.5.5 Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.
CONTROL DE TRABAJOS CON LOS DISTRIBUIDORES	Error	40	5.5.1 Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.; 5.5.2 La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.; 5.5.4 Se incorporará la Factura Electrónica en la emisión y distribución de facturas por canales virtuales de acuerdo a las reglamentaciones y legislaciones vigentes.; 5.5.5 Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
LLAMADOS A LICITACIÓN	Demora	20	5.5.1 Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE
INGRESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES	Demora	20	5.5.1 Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE
RECIBIR PEDIDOS DE MEDIDORES DE LOS CENTROS TÉCNICOS	Demora	5	
VERIFICAR INSTALACIÓN DE MEDIDORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIDORES 100% PENULTIMO RETIRO Y 80% ULTIMO RETIRO	Demora	5	
RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	5	
ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora	5	
PROGRAMACIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES	Inexactitud	5	
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	Demora	5	
CAPTURAR DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS	Demora	10	
PROCESAR REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRONICO	Demora	10	
HABILITAR/DESHABILITAR/MODIFICAR PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.6 La empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativas de todos los funcionarios.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.6 La empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativas de todos los funcionarios.
CONTROL DE PARAMETROS DE SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Incumplimiento	20	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.; 5.3.6 La empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativas de todos los funcionarios.
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	Inexactitud	30	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
ELABORAR INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	Inexactitud	30	5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	Error	20	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIONAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNA	Error	20	5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.
GESTIÓN DE ROLES	Incumplimiento	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Incumplimiento	20	5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.; 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.; 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.; 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.; 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	Demora	20	
GESTIÓN DE ROLES	Demora	20	
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	Demora	20	
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELE-MEDICIÓN	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INFORMES DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	Inexactitud	5	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS ENERGÍAS DISPONIBLES (ENTREGADAS) Y FACTURADAS (CONSUMIDAS) POR CADA DEPARTAMENTO GEOGRÁFICO Y CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	Inexactitud	15	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	Inexactitud	15	5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto	20	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.
VERIFICACIONES/ INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Conflicto	20	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.

ANDE

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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	
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	Conflicto	20	5.6.1 La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.	
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Demora	10	5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.; 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.; 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.	
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)
..... Firma Firma Firma Gerente, Director o Equivalente Firma Director Firma Jefe
Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha: