

ANDE**MAPA DE RIESGOS**
OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2025-2031Actualización:
Resolución P/Nº: 50039
Fecha: 30/12/2024

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	RIESGOS	TOTAL PUNTAJE	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
UNIVERSALIZAR EL ACCESO A LA ENERGÍA Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	Incumplimiento en la definición de políticas y estrategias comerciales	0,065	6	
	Demora en el tiempo de espera del cliente	0,195	1	Verificación continua de los procesos con personal calificado para la obtención de trabajos eficientes y eficaces. Capacitación de funcionarios.
	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo)	0,195	1	Capacitación de funcionarios, aumento de dotación de personal, supervisión de actividades.
	Demora en la atención de consultas a Grandes Clientes	0,026	11	
	Demora en la toma de lectura de medidores	0,032	10	
	Incumplimiento de lectura a la totalidad de suministros	0,065	6	
	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	0,013	13	
	Hurto de equipos y herramientas del depósito comercial.	0,026	11	
	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	0,013	13	
	Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	0,016	12	
	Inexactitud en los datos registrados en el sistema de gestión comercial	0,052	7	
	Deterioro en el almacenamiento de medidores y equipos	0,026	11	
	Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB)	0,026	11	