

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

PROCESOS

FORMATOS 71 – 76 – 91

GERENCIA COMERCIAL (GC)

AÑO 2023

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

Actualización: 02

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Procesos Institucionales y Riesgos

Nº: 76

PONDERACIÓN PROCESOS - GC		
(1) PROCESOS	Calificacion	(2) Ponderación %
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	5	11%
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	5	11%
LECTURA Y CATASTRO	5	11%
COBRANZAS	5	11%

PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS - GC		
(3) Riesgos	Calificacion	(4) Ponderación %
Incumplimiento en la definición	5	6%
Demora en el tiempo de espera del cliente	3	4%
Demora en la atención de llamadas por los diferentes canales	3	4%
Demora/error en la gestión de grandes clientes	3	4%
Demora en la toma de lectura de medidores	2	3%
Error en el ingreso de la lectura	5	6%
Incumplimiento en la activación del GPS	2	3%
Incumplimiento en el informe de anomalías de lectura	3	4%
Error en el cobro/conciliación	1	1%

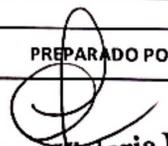
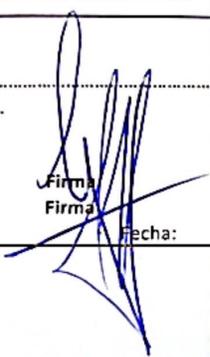
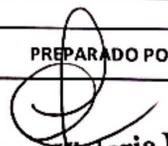
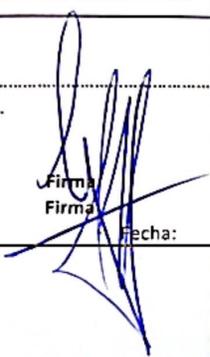
Actualización: 02

SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	5	11%
FACTURACIÓN	5	11%
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	5	11%
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	5	11%

Demora en la gestión de cobranzas	5	6%
Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	3	4%
Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	3	4%
Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	3	4%
Demora en el tiempo de entrega de la factura	3	4%
Incumplimiento en la entrega de la factura	4	5%
Demora en el aprovisionamiento de insumos	4	5%
Falta de Stock	5	6%
Demora en la entrega de datos	1	1%
Inexactitud en datos proveídos a los clientes	3	4%
Inconsistencia de los sistemas informáticos	5	6%
Colapso de sistemas informáticos	3	4%

Handwritten signature and initials in blue ink.

Actualización: 02

GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS		5	11%	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	4	5%
Total:		45	100%	Deficiencia en el control y seguimiento de las pérdidas comerciales	3	4%
PREPARADO POR		REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	4	5%
 Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Firma Firma Pers.N° Fecha:		 Firma Firma Pers.N° Fecha:	Firma Gerente, Director o Equivalente Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° Fecha:	Total:	80	100%
				DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN	
 Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Firma Firma Pers.N° Fecha:		 Firma Firma Pers.N° Fecha:	Firma Gerente, Director o Equivalente Firma Gerente, Director o Equivalente Pers.N° Fecha:	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Firma Pers.N° Fecha:	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Firma Pers.N° Fecha:	Firma Director Firma Director Pers.N° 5428 Fecha: 29/12/23

ANDE

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

Actualización: 02

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Incumplimiento en la definición	0.139	
	Demora en el tiempo de espera del cliente	0.250	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.; 5.1.3. 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.; 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.

3

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

Actualización: 02

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

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora en la atención de llamadas por los diferentes canales	0.250	5.1.4. Los funcionarios de la Gerencia Comercial utilizarán un lenguaje sencillo y claro para la comunicación con el cliente.; 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 5.1.6. Los funcionarios atenderán a todas las personas en forma amable y cordial.; 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.
	Demora/error en la gestión de grandes clientes	0.042	
LECTURA Y CATASTRO	Demora en la toma de lectura de medidores	0.028	
	Error en el ingreso de la lectura	0.139	
	Incumplimiento en la activación del GPS	0.014	

77

ANDE

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

Actualización: 02

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

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

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
	Incumplimiento en el informe de anomalías de lectura	0.042	

77

... y canales en la búsqueda de la satisfacción y especial atención a los clientes. 3.2.1. La Empresa atiende y promueve los canales y beneficios sobre los promotores comerciales de la institución, los negocios, necesidades de los segmentos comerciales y la conformidad en el uso eficiente de la tecnología. 3.2.2. Se utilizan reglas virtuales en los canales comerciales y se relacionan con los clientes y canales de la institución. 3.2.3. La Empresa promueve la integración de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mejor interacción con los clientes. 3.2.4. La Empresa brinda un servicio al cliente de alta calidad y se relaciona con los clientes.

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

Actualización: 02

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

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
COBRANZAS	Error en el cobro/conciliación	0.028	
	Demora en la gestión de cobranzas	0.417	5.1.5. 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.; 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.; 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. 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	0.021	
	Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	0.021	

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

Actualización: 02

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

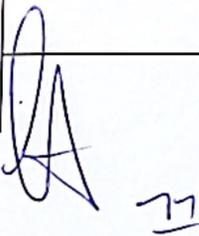
(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/ Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	0.083	
FACTURACIÓN	Demora en el tiempo de entrega de la factura	0.042	
	Incumplimiento en la entrega de la factura	0.056	
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento de insumos	0.056	
	Falta de Stock	0.139	
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Demora en la entrega de datos	0.021	
	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	0.042	
	Inconsistencia de los sistemas informáticos	0.139	
	Colapso de sistemas informáticos	0.083	
	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	0.222	



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

Actualización: 02

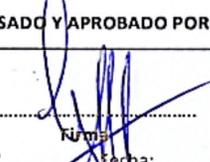
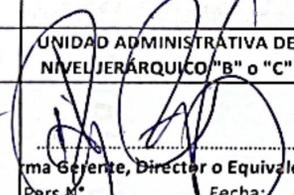
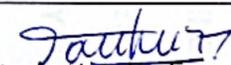
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Procesos
 Nº: 91

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL:

(2) MACROPROCESO: CÓDIGO:

(3) PROCESO: CÓDIGO:

(4) SUBPROCESO: CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Deficiencia en el control y seguimiento de las pérdidas comerciales	0.083		
	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	0.277		
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Pers.N* Fecha:	 Pers.N* Fecha:	 Pers.N* Fecha:	Ing. Cecilia Krauer Dirección de Planificación y Estudios Pers.N* 5420 Fecha: 2/12/23	 Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Pers.N* Fecha:

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