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

Actualización: 02

Fecha:

ANDE

GERENCIA COMERCIAL
CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

☐ 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 Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Incumplimiento en la definición	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Demora en el tiempo de espera del cliente	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
	Demora en la atención de llamadas por los diferentes canales	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
	Demora/error en la gestión de grandes clientes	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
LECTURA Y CATASTRO	Demora en la toma de lectura de medidores	2	5	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Error en el ingreso de la lectura	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Incumplimiento en la activación del GPS	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	Incumplimiento en el informe de anomalías de lectura	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
COBRANZAS	Error en el cobro/conciliación	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Demora en la gestión de cobranzas	3	20	60	Zona de riesgo Inaceptable	Evitar, prevenir, proteger, compartir
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas	1	5	5	Zona de riesgo Aceptable	Aceptar el Riesgo
	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
FACTURACIÓN	Demora en el tiempo de entrega de la factura	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Incumplimiento en la entrega de la factura	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Demora en el aprovisionamiento de insumos	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Falta de Stock	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN	Demora en la entrega de datos	3	5	15	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable	Compartir
	Inconsistencia de los sistemas informáticos	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Colapso de sistemas informáticos	1	20	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Deficiencia en el control y seguimiento de las pérdidas comerciales	2	10	20	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir
	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	2	20	40	Zona de riesgo Moderado	Proteger, compartir

PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
Firma: Pers.N° Fecha:	Firma: Pers.N° Fecha:	Firma Gerente, Director o Equivalente: Pers.N° Fecha:	Firma Director: Pers.N° Fecha:	Firma Jefe: Pers.N° Fecha:

Lic. Victoria Riquelme
Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC

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

Dirección de Planificación y Estudios
DIRECTOR

Lic. María Natalia Ferreira
Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión

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%

COBRANZAS	5	11%
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 proveidos a los clientes	3	4%
Inconsistencia de los sistemas informáticos	5	6%
Colapso de sistemas informáticos	3	4%

GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	5	11%	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	4	5%
			Deficiencia en el control y seguimiento de las pérdidas comerciales	3	4%
			Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	4	5%
Total:	45	100%	Total:	80	100%
PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN	
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:	Ing. Rodrigo Cariz Krauer Dirección de Planificación y Estudios DIRECTOR Firma Director Firma Director Pers.N° 5420 Fecha: 29/12/23	Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión Firma Jefe Firma Jefe Pers.N° Fecha:	

ANDE

Actualización: 02

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
GERENCIA COMERCIAL

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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.**

37

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

ANDE

Actualización: 02

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
GERENCIA COMERCIAL

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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	5.1.3. 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.; 5.2.2. 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	

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
	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 proveidos 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

Actualización: 02

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
GERENCIA COMERCIAL

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - 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	0.222	

PREPARADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NIVEL JERÁRQUICO "B" o "C"	DIRECCIÓN DE PLANICACIÓN Y ESTUDIOS (DP)	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN (DP/DPS)
Lic. Victoria Riquelme Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la GC Firma	Firma	Firma Gerente, Director o Equivalen	Ing. Tiago Krauer Dirección de Planificación y Estudios Firma Director	Firma Jefe Lic. María Natalia Ferreira Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión
Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° Fecha:	Pers.N° 5420 Fecha: 24/12/23	Pers.N° Fecha:

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