

ANDE

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Actualización: 01  
Resolución P/Nº: 51405  
Fecha: 29/12/2025

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	RIESGOS	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS
UNIVERSALIZAR EL ACCESO A LA ENERGÍA Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	Incumplimiento en la definición de políticas y estrategias comerciales	Personas, Entorno	Falta de claridad en directrices comerciales, falta de comunicación efectiva, falta de coordinación entre las áreas, falta de herramientas de seguimiento.	Desorganización en la ejecución de estrategias comerciales, no cumplimiento de objetivos y metas establecidos. Mala imagen Institucional.
	Demora en el tiempo de espera del cliente	Personas, Entorno	Insuficiencia en la cantidad de recursos humanos; falta de recursos informáticos; deficiencia en el servicio de Internet. Falta de concienciación y capacitación sobre la importancia de una buena atención al cliente.	Atención ineficiente a solicitudes y reclamos. Mala imagen institucional. Insatisfacción del cliente.
	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo)	Personas, Entorno	Elevada cantidad de reclamos y consultas. Insuficiencia en la cantidad de recursos humanos; falta de recursos informáticos; deficiencia en el servicio de Internet. Falta de concienciación y capacitación sobre la importancia de una buena atención al cliente. Falta de equipos informáticos.	Atención ineficiente a solicitudes y reclamos. Mala imagen institucional. Insatisfacción del cliente.
	Demora en la atención de consultas a Grandes Clientes	Personas, Entorno	Falta de procesos simplificados, acumulación de trabajos.	Insatisfacción de clientes clave. Mala imagen institucional.
	Demora en la toma de lectura de medidores	Personas, Entorno	Fallas en los sistemas de lectura. Insuficiencia en la cantidad de recursos humanos.	Inexactitudes en la facturación y descontento de clientes. Mala imagen Institucional.
	Incumplimiento de lectura a la totalidad de suministros	Personas, Entorno	Fallas en los sistemas de lectura. Insuficiencia en la cantidad de recursos humanos.	Errores en la facturación y falta de precisión.
	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	Personas, Entorno	Procesos de conexión ineficientes.	Retrasos en las conexiones y demora para conectar a nuevos clientes.
	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	Personas, Entorno	Procesos de desconexión ineficientes.	Retrasos en las desconexiones y pérdida de ingresos.
	Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	Personas, Entorno	Falta de sistemas de seguimiento.	Desorganización en la distribución y pérdida de ingresos.
	Inexactitud en los datos registrados en el sistema de gestión comercial	Personas, Entorno	Incumplimiento de los procedimientos establecidos. Falta de atención de las personas. Falta de capacitación del personal asignado.	Errores y desactualización en la base de datos.
IMPULSAR LA ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA	Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB)	Personas, Entorno	Fallas y errores en el sistema.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los reclamos.
	Error de planificación o coordinación en el desarrollo de sistemas tecnológicos	Personas, Entorno	Planificación insuficiente, comunicación ineficaz entre los personales, cambios no controlados en los requisitos, y falta de seguimiento y control adecuado durante el proceso de desarrollo.	Retrasos en la entrega de proyectos, sobrecostos, productos de software que no cumplen con los requisitos o estándares de calidad, y posibles vulnerabilidades de seguridad.
	Desacuerdo en el diseño de las arquitecturas de redes Informaticas	Personas, Entorno	Planificación inadecuada, selección incorrecta de tecnologías. o insuficiente inversión en mejoras.	Continuidad de problemas en el almacenamiento de datos, como la lentitud, inaccesibilidad o riesgos de seguridad.
	Desacuerdo en el relevamiento de necesidades tecnológicas	Personas, Entorno	Inadecuada metodología de relevamiento, falta de comunicación con los usuarios finales o falta de visión estratégica.	Adopción de tecnologías inadecuadas o insuficientes, lo que puede resultar en ineficiencias operativas y gastos innecesarios.

WALTER GUSTAVO LURAGHI BARAVALLI  
Firmado digitalmente por WALTER GUSTAVO LURAGHI BARAVALLI  
Fecha: 2025.12.30 14:44:07 -03'00'

MARIA NATALIA FERREIRA DE MARTINESE  
Firmado digitalmente por MARIA NATALIA FERREIRA DE MARTINESE  
Fecha: 2025.12.30 14:44:07 -03'00'

**ANDE**

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Actualización: 01  
Resolución P/Nº: 51405  
Fecha: 29/12/2025

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	RIESGOS	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS
<b>GESTIONAR EFICIENTEMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS AMBIENTALES</b>	Inexactitud en la elaboración de las ETAGs	Personas, Entorno	Incumplimiento de normativas ambientales nacionales, políticas ambientales y sociales de las instituciones que financian las Obras.	ETAGs no acordes a los requerimientos sociambientales.
	Inexactitud en la elaboración de los estudios de impacto ambiental	Personas, Entorno	Incumplimiento en la identificación, previsión y estimación de posibles impactos ambientales y sociales de una actividad u obra determinada puede causar sobre el medio físico, biológico y antrópico.	Estudios de impacto ambiental no acordes a los requerimientos sociambientales de las causas sobre el medio físico, biológico y antrópico.
	Demora en la obtención del dictámen de auditoría por parte de la autoridad de aplicación	Personas, Entorno	Plataforma institucional inestable, falta de recursos informáticos, equipos informáticos obsoletos, Falta de viáticos, falta de vehículos, falta de personal, falta de coordinación con otras Unidades involucradas. Priorización de otras tareas.	Adendas y tasas, sumarios administrativos, atraso en el desembolso de préstamos de bancos, suspensión de licencia ambiental. Suspensión de Obras.
	Incumplimiento de requerimientos ambientales (aspectos legales)	Personas, Entorno	Falta de recursos (financieros, humanos, vehículos, tecnológicos), Priorización de otras tareas. Falta de capacitación.	Fiscalización por parte de entes de control.
<b>EJECUTAR INVERSIONES PARA EL APROVECHAMIENTO DE LA ENERGÍA DE LAS BINACIONALES Y REALIZAR MEJORAS EN EL SERVICIO PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD ENERGÉTICA Y EL DESARROLLO INDUSTRIAL DEL PAÍS</b>	Demora en la Planificación de Expansión del Sistema de Transmisión	Personas, Entorno	Dotación de colaboradores insuficiente. Falta de infraestructura tecnológica (software/hardware). Obtención inoportuna de datos de terceros para la elaboración del Plan de Transmisión. Cambio de Autoridades, cambio de directrices, promulgación de Leyes y reglamentaciones. Demora en la elaboración y aprobación de Estudios de Mercado.	Atraso en la elaboración del Plan Maestro de Transmisión. Atraso en la elaboración de estudios para la obtención de créditos externos. Pérdida de oportunidades de negocios. Proyecciones financieras desactualizadas. Atraso en la elaboración de Estudios Tarifarios.
	Demora en los Estudios Eléctricos de Transmisión	Personas, Entorno	Falta de infraestructura tecnológica (software/hardware). Demora en los procesos. Acumulación de trabajos. Falta de capacitación.	Demora en la elaboración de Especificaciones Técnicas. Demora en la elaboración de instructivos de Operación. Atraso en las respuestas de expedientes técnicos. Atraso en los Estudios de Distribución. Atraso en los estudios con entidades financieras. Atraso en la elaboración de estudios de tarifas.
	Demora en la Planificación de Expansión del Sistema de Distribución	Personas, Entorno	Dotación de colaboradores insuficiente. Falta de infraestructura tecnológica (software/hardware). Obtención inoportuna de datos de terceros para la elaboración del Plan de Distribución. Cambio de Autoridades, cambio de directrices, promulgación de Leyes y reglamentaciones. Demora en la elaboración y aprobación de Estudios de Mercado.	Atraso en la elaboración del Plan Maestro de Distribución. Atraso en la elaboración de estudios para la obtención de créditos externos. Pérdida de oportunidades de negocios. Proyecciones financieras desactualizadas. Atraso en la elaboración de Estudios Tarifarios.
	Demora en los Estudios Eléctricos de Distribución	Personas, Entorno	Falta de infraestructura tecnológica (software/hardware). Demora en los procesos. Acumulación de trabajos. Falta de capacitación. Obtención inoportuna de datos de terceros para la elaboración de estudios eléctricos de Distribución. Falta de recursos humanos idóneos.	Atraso en las respuestas de expedientes técnicos internos y externos. Demora en la elaboración de estudios para la obtención de créditos externos. Atraso en los Estudios de Transmisión y Generación. Atraso en los estudios con entidades financieras. Atraso en la elaboración de estudios de mercado.
	Demora en la elaboración de proyectos de obras civiles de generación y transmisión	Personas, Entorno	Por priorizaciones de obras/ por falta de personal/ Por falta de disponibilidad presupuestaria.	Atrasos en la elaboración de los proyectos/ Comprometimiento del funcionamiento del sistema de generación y transmisión.
	Demora en los proyectos de protección, control, automatización y comunicación	Personas, Entorno	Por priorizaciones de otros proyectos/ por falta de personal calificado/ Por falta de disponibilidad presupuestaria/ Por falta de equipos informáticos y softwares/ Por falta de recepción oportuna de insumos de otras unidades.	Proyectos menos ajustados a la realidad. Insuficiencia de datos disponibles para los proyectos a ejecutar.

WALTER GUSTAVO LURAGHI BARAVALLE LE  
Firmado digitalmente por WALTER GUSTAVO LURAGHI BARAVALLE LE  
Fecha: 2025.12.30 14:43:51 -03'00'

MARIA NATALIA FERREIRA DE MARTINESE

Firmado digitalmente por MARIA NATALIA FERREIRA DE MARTINESE  
Fecha: 2025.12.30 14:36:35 -03'00'

**ANDE****IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Actualización: 01

Resolución P/Nº: 51405

Fecha: 29/12/2025

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	RIESGOS	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
GARANTIZAR LA PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Demora en la modificación de cuotas del Plan financiero institucional al Ministerio de Economía y Finanzas	Personas, Entorno	Proceso burocrático, superposición de actividades.	Retraso en los procesos de pagos a proveedores u otros compromisos asumidos.
	Inexactitud en el registro en el sistema de gestión financiera de la modificación del plan financiero aprobado	Personas, Entorno	Error humano, superposición de actividades.	Dificultades para cumplir con los pagos a proveedores u otros compromisos asumidos.
REDUCIR LAS PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	Demora en la obtención de los balances de estudios de pérdidas eléctricas	Personas, Entorno	Falta de recursos humanos/superposición de tareas/numerosos documentos a verificar.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.
	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento	Personas, Entorno	Falta de recursos humanos/superposición de tareas/numerosos documentos a verificar.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.
	Demora en la elaboración de procedimientos y especificaciones técnicas de pérdidas eléctricas	Personas, Entorno	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada, por falta de recursos humanos	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.
REDUCIR LA MOROSIDAD	Demora en la gestión de recuperación de deudas	Personas, Entorno	Falta de recursos humanos, atraso en la remisión de notificaciones, transferencias y elaboración de títulos de crédito.	No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas.
	Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas	Personas, Entorno	Falta de recursos humanos, superposición de tareas.	No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas.
GESTIONAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Incumplimiento del plan de capacitación	Personas, Entorno	Falta de Planificación. Dotación de colaboradores insuficiente. Falta de recursos.	El personal para el cual fue planificada la actividad en el año no recibe la capacitación.
	Conflicto en el proceso de evaluación del desempeño	Personas, Entorno	Falla en el sistema de información. Designación inadecuada del responsable de la elaboración. Falla en el proveedor de la información	Atraso en su cumplimiento.
	Incumplimiento en los planes de incorporación de talento humano	Personas, Entorno	Falta de aprobación por parte del Equipo Económico y del Vice Ministerio de Gestión del Talento Humano	Alto costo operativo para cumplimiento de metas y cronogramas de trabajo.
FORTALECER EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Demora en el cumplimiento de los requisitos de la NRM-2015	Personas, Entorno	Tardanza en la debida coordinación, orientación y monitoreo de la implementación. Falta de priorización, asignación insuficiente de recursos o procesos burocráticos lentos.	Bajo nivel de implementación de la norma. Baja calificación en las evaluaciones de organismos de control. Mala imagen de la AI. Debilitamiento del Control Interno.

MARIA  
NATALIA  
FERREIRA DE  
MARTINESE

Firmado  
digitalmente por  
MARIA NATALIA  
FERREIRA DE  
MARTINESE  
Fecha: 2025.12.30  
14:36:53 -03'00'

WALTER  
GUSTAVO  
LURAGHI  
BARAVALLE

Firmado  
digitalmente por  
WALTER GUSTAVO  
LURAGHI  
BARAVALLE  
Fecha: 2025.12.30  
14:43:22 -03'00'

FRANCISCO  
ESCUDERO  
SCAVONE

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
ESCUDERO SCAVONE  
Fecha: 2025.12.30  
15:01:35 -03'00'