

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)**

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
ACTIVIDADES**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL (DR)

AÑO 2023

ANDE

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL
MACROPROCESO: DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades

Actualización: 00
Fecha:

Nº: 70

(1) ACTIVIDADES	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS	(7) UNIDADES INVOLUCRADAS
PLANEAMIENTO DE EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el Planeamiento de Expansión del Sistema de Distribución	Tardanza en la elaboración del anteproyecto de alimentadores y el Plan Maestro de Distribución. Demora en la elaboración de la propuesta de configuración de alimentadores.	Personas	Acumulación de Trabajos, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales
ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SED	Demora en el estudio y evaluación del desempeño del SED	Tardanza en realizar los estudios de provisiones de carga y diagnóstico a nivel de Centro de Distribución de Estaciones y Subestaciones (CD's) y alimentadores.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales
DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	Inexactitud en la definición de criterios de planificación del SED	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas en cuanto al desempeño de la operación y mantenimiento del SED.	Personas	Falla en el sistema de información, designación inadecuada del responsable de la elaboración. Falla en el proveedor de la información.	Baja calidad de informes. Mala imagen. Percepción de profesionales negligentes.	Dptos. de Operación Regionales
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, OPERACIÓN Y MATERIALES	Demora en la definición de estrategias de investigación, desarrollo, operación y materiales	Tardanza en realizar las estrategias de investigación de provisiones de carga y alimentadores.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales
DETERMINACIÓN DE CRITERIOS O PAUTAS PARA EQUIPOS O LINEAS DE DISTRIBUCIÓN	Inexactitud en la determinación de criterios o pautas para equipos o líneas de distribución	Presentar datos o criterios equivocados o incompletos en cuanto a los equipos o líneas de distribución.	Personas	Falla en el sistema de información, designación inadecuada del responsable de la elaboración. Falla en el proveedor de la información.	Baja calidad de informes. Mala imagen. Percepción de profesionales negligentes.	Departamentos de Operación Regionales
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE DISTRIBUCIÓN (ITDs) RELACIONADAS CON LA OPERACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL SED Y SUS COMPONENTES.	Incumplimiento en la elaboración y mantenimiento de las instrucciones técnicas de Dist. relacionadas con la operación y el mtto. del SED y sus componentes	No realizar el mantenimiento/actualización/generación de las ITDs referentes a la Operación y Mantenimiento del SED.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada. Falta de personal calificado para análisis técnico.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/ID
ELABORACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA BASE DE DATOS DE MATERIALES Y DEFINIR LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (E.E.TT) DE EQUIPOS Y COMPONENTES DEL SED	Incumplimiento en la elaboración y mtto. de la base de materiales y definición de EETT de equipos y componentes del SED	No realizar el mantenimiento de la BD de materiales ni la definición de la EETT de equipos y componentes del SED. No acompañar los procesos de adquisición de componentes de Distribución.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada. Falta de personal calificado para análisis técnico.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/ID
GESTIÓN DE SUMINISTROS DE MATERIALES Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en los procesos licitatorios relacionados al suministro de materiales y equipos de distribución.	Demora en el inicio de los diferentes llamados para la adquisición de materiales y equipos de distribución.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/ID
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE HOMOLOGACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES DE DISTRIBUCIÓN	Incumplimiento en la implementación del Sma de homologación de equipos para la adq. de equipos y mat. de distribución.	No realizar las gestiones para la implementación de las homologaciones de equipos y materiales de distribución.	Personas	Acumulación de Trabajos, desorganización. Falta de personal. Falta de atención en tiempo y forma.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/ID
ACOMPANAMIENTO EN SITIO DE OBRAS	Incumplimiento en el acompañamiento en sitio de obras	Suspensión de las actividades de fiscalización de obras de distribución en BT y MT.	Personas	No conceción de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Despilfarro en la elaboración de proyectos para obras de distribución	Gastar mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente para la elaboración de proyectos y presupuestos de líneas de Distribución en BT, MT y AP.	Personas	Falta de comunicación adecuada. Planificación inadecuada de obras. Dimensionamiento inadecuado de necesidades.	Obras con sobrecostos. Obras innecesarias desde el punto de vista técnico. Elevados gastos en ejecución de obras. Se realizan menos obras con el presupuesto de ingresos de ANDE.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales

Ing. Gustavo David Encina Giménez
 Director de Gestión Regional

Ing. Jovany Carreros Sánchez
 DRIOC

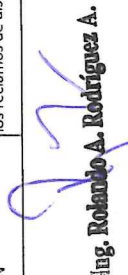
Ing. Dalmiro A. Rodríguez A.

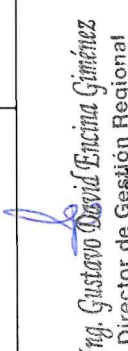
(1) ACTIVIDADES	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS	(7) UNIDADES INVOLUCRADAS
ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y PARA ALIMENTADORES DE MT EN TODO EL PAÍS.	Despilfarro en la elaboración de proyectos especiales y para alimentadores de MT en todo el país	Gastar mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente para la elaboración de proyectos especiales y para alimentadores de MT en todo el país.	Personas	Falta de comunicación adecuada. Planificación inadecuada de obras. Dimensionamiento inadecuado de necesidades.	Obras con sobrecostos. Obras innecesarias desde el punto de vista técnico. Elevados gastos en ejecución de obras. Se realizan menos obras con el presupuesto de ingresos de ANDE.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
PROYECTOS DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Demora en proyectos de abastecimiento de energía eléctrica	Tardanza en el cumplimiento de plazos.	Personas	Acumulación de Trabajos, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada. Falta de atención en tiempo y forma.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
PROYECTOS PARA INSTALACIÓN, REUBICACIÓN O RETIRO DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN DE MT	Demora en los proyectos para instalación, reubicación o retiro de equipos de distribución de MT	Tardanza en el cumplimiento de plazos.	Personas	Acumulación de Trabajos, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada. Falta de atención en tiempo y forma.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales
ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS TÉCNICOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la elaboración de instructivos técnicos de distribución	Tardanza en el cumplimiento de plazos.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/AO DD/IMA
EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la ejecución de trabajos de obras de distribución	Indisponibilidad de la Infraestructura necesaria para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del Sistema Eléctrico de Distribución.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
COORDINACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJOS EN MANTENIMIENTO Y MEJORAS	Demora en la coordinación para ejecución de trabajos en mantenimiento y mejoras	Indisponibilidad de la Infraestructura necesaria para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del Sistema Eléctrico de Distribución.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Dptos. de Distribución Regionales, Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
MONTAJE Y MONITOREO DE TRANSFORMADORES Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el montaje y monitoreo de transformadores y equipos de distribución	Indisponibilidad de la Infraestructura necesaria para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del Sistema Eléctrico de Distribución.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
CONTROL E INSPECCIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el control e inspección de materiales y equipos de distribución	Indisponibilidad de la Infraestructura necesaria para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del Sistema Eléctrico de Distribución.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
SUPERVISIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Suspensión en la supervisión de obras de distribución	Suspensión de las actividades de fiscalización de obras.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
FISCALIZACIÓN DE TRABAJOS EN MANTENIMIENTO Y MEJORAS EN DISTRIBUCIÓN	Suspensión en la fiscalización de trabajos en mantenimiento y mejoras en distribución	Suspensión de las actividades de fiscalización de obras.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
CONTROL FINAL DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Suspensión de Control final de obras de distribución	Suspensión de las actividades de fiscalización de obras.	Personas	No concesión de autorización de cortes de energía eléctrica.	Restricciones operativas del Sistema de Distribución.	Oficina de Gestión de Contratos y Obras Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
RELEVAMIENTO GEORREFERENCIADO Y DATOS DE LÍNEAS Y EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Inexactitud en el relevamiento georreferenciado y datos de líneas y equipos de distribución	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falla en el sistema de información, designación inadecuada del responsable de la elaboración. Falta en el proveedor de la información.	Baja calidad de informes. Mala imagen. Percepción de profesionales negligentes.	Dptos. de Operación Regionales
PROCESAMIENTO DE DATOS GEORREFERENCIADOS RELEVADOS EN CAMPO	Inexactitud en el procesamiento de datos georreferenciados relevados en campo	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falla en el sistema de información, designación inadecuada del responsable de la elaboración. Falta en el proveedor de la información.	Baja calidad de informes. Mala imagen. Percepción de profesionales negligentes.	Dptos. de Operación Regionales

Ina. Gustavo David Espina Gutiérrez

BS

(1) ACTIVIDADES	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS	(7) UNIDADES INVOLUCRADAS
MANTENIMIENTO DE BASE DE DATOS	Demora en el mantenimiento de base de datos	Tardanza en el cumplimiento de plazos.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales
CONTROL DE REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSION (BT)	Demora en el control de redes de distribución en baja tensión (BT)	Tardanza en el cumplimiento de los plazos por falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, ausencia de personal capacitado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
SUPERVISIÓN Y CONTROL DE REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSION (BT) Y MEDIA TENSION (MT)	Demora en la supervisión y control de las redes de dist.en BT y MT	Tardanza en el cumplimiento de los plazos por falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, ausencia de personal capacitado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ELABORACIÓN / PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	Demora en la elaboración/programación del mantenimiento del SED	Tardanza en el cumplimiento de los plazos por falta del Personal calificado	Personas	Acumulación de Trabajos, Fata del personal calificado. Falta de atención en tiempo y forma. Condiciones climáticas	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO (PAM) DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN (CD'S).	Demora en la elaboración del Plan Anual de Mantenimiento de equipos de distribución en CD'S	Falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Divisiones de Gestión Regional
EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO	Demora en la evaluación del Plan Anual de Mantenimiento	Falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Divisiones de Gestión Regional
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el mantenimiento de líneas de distribución	Tardanza en el mantenimiento de líneas de distribución.	Personas	Procesos ineficientes, acumulación de trabajos, falta de personal calificado.	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
FISCALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la fiscalización del mantenimiento de líneas de distribución	Tardanza en la fiscalización del mantenimiento de líneas de distribución.	Personas	Procesos ineficientes, acumulación de trabajos, falta de personal calificado.	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
CONTROL FINAL DE MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el control final del mantenimiento de líneas de distribución	Tardanza en el control final del mantenimiento de líneas de distribución.	Personas	Procesos ineficientes, acumulación de trabajos, falta de personal calificado.	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el mantenimiento y reparación de equipos de distribución	Falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/IMA
FISCALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la fiscalización de mantenimiento de equipos de distribución	Falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	DD/IMA
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ARTEFACTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO	Demora en el mantenimiento y reparación de artefactos de alumbrado público	Tardanza en el mantenimiento y/o reparación de artefactos de alumbrado público.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
FISCALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	Demora en la fiscalización del mantenimiento de artefactos de alumbrado público	Tardanza en la realización de la fiscalización de los trabajos de mantenimiento de artefactos de alumbrado público.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
CORTE DE ARBOLES	Demora en cortes de árboles	Tardanza en la realización de los cortes de árboles.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, falta de personal calificado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO DEL SED	Demora en la atención de reclamos y restauración del servicio del SED	Tardanza en el cumplimiento de reposición de la energía.	Personas	Acumulación de Trabajos, Falta del personal calificado. Falta de atención en tiempo y forma. Condiciones climáticas adversas.	Demora de los cumplimiento de los plazos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS/EQUIPOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Demora en el mantenimiento de líneas/equipos del Sistema Eléctrico de Distribución	Tardanza en el mantenimiento de líneas/equipos del Sistema Eléctrico de Distribución.	Personas	Acumulación de Trabajos, Falta del personal calificado. Falta de atención en tiempo y forma. Condiciones climáticas adversas.	Demora de los cumplimiento de los plazos.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
OPERACIÓN DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN. VERIFICACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LOS RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la operación de las redes de distribución, verificación técnica y operativa de los reclamos de distribución	Tardanza en la la operación de las redes de distribución, verificación técnica y operativa de los reclamos de distribución	Personas	Acumulación de Trabajos, Falta del personal calificado. Falta de atención en tiempo y forma. Condiciones climáticas adversas.	Demora de los cumplimiento de los plazos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales


Ing. Roberto A. Rodríguez A.
 DRIOC


Ing. Gustavo David Encina Giniñez
 Director de Gestión Regional

(1) ACTIVIDADES	(2) OBJETIVO	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS	(7) UNIDADES INVOLUCRADAS
CONTROL DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BT Y MT	Desarrollar e implementar estrategias y medidas efectivas para proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información de la organización. Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Incumplimiento en el control de las redes de distribución en BT y MT	Tardanza en el control de las redes de distribución en BT y MT	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, ausencia de personal capacitado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Incumplimiento en la supervisión y control del sistema	Tardanza en el cumplimiento de los plazos por falta del Personal calificado	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, ausencia de personal capacitado	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
REGISTRO ESTADÍSTICO DEL SED	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Incumplimiento en el registro estadístico del SED	No realizar el registro estadístico del SED	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales
PLANIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Demora en la planificación de la operación	Tardanza en el cumplimiento de plazos para la planificación de la operación	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales
OPERACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN EN BT Y MT	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Demora en la operación de redes de distribución en BT y MT	Tardanza en el cumplimiento de plazos para la operación de redes de distribución en BT y MT	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ATENCIÓN DE RECLAMOS	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Demora en la atención de reclamos y restauración del servicio del SED	Tardanza en atender los reclamos por interrupciones del servicio o problemas en la red eléctrica.	Personas	Acumulación de Trabajos, Falta del personal calificado. Condiciones climáticas. Falta de coordinación. Cantidad insuficiente de recursos humanos	Demora de los cumplimiento de los plazos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Departamentos de Operación Regionales, Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales
ATENCIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA DE RECLAMOS ANTE SITUACIÓN DE EMERGENCIA	Realizar un análisis exhaustivo de distintos sistemas de seguridad de la información para evaluar su adecuación a las necesidades específicas de la organización y garantizar la máxima protección de información, procedimientos efectivos para la restauración y activación rápida de sistemas tras incidentes o interrupciones, garantizando la mínima afectación a los usuarios y garantizar un servicio continuo y de calidad a los diversos sistemas de la organización para identificar y responder rápidamente a cualquier problema de seguridad de la información.	Demora en la atención operativa y técnica de los reclamos ante situación de emergencia en coordinación con otras unidades.	Tardanza en atender los reclamos por interrupciones del servicio o problemas en la red eléctrica en situaciones de emergencia	Personas	Acumulación de Trabajos, Falta del personal calificado. Falta de Condiciones climáticas. Cantidad insuficiente de recursos humanos	Demora de los cumplimiento de los plazos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Departamentos de Distribución Regionales y Agencias Regionales

Elaborado por: **Ing. Rolando A. Rodríguez z.** Fecha: 27/07/2023

Revisado por: **Ing. Jorge Borrero Sánchez** Fecha: 27/07/2023

Aprobado por: **DR/OC** Fecha: 27/07/2023

Ing. Gustavo David Encina Giménez
Director de Gestión Regional
ANDE

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

Econ. Walter Gustavo Luraghi
Div. de Org., Sistemas y Procesos

Ing. Tito Ocariz Krauer
Dirección de Planificación y Estudios
DIRECTOR

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS	(10) UNIDADES INVOLUCRADAS
ATENCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	Resolver reclamos mediante acuerdos establecidos con otras instituciones.	Demora en el tiempo de atención al cliente	Gestionar y resolver reclamos mediante acuerdos con otras instituciones.	Personas	Falta de coordinación interinstitucional.	Dificultades en la resolución conjunta de reclamos.	Dirección de Gestión Regional
GESTIÓN DE SUMINISTROS DE ENERGÍA A GRUPO DE CONSUMO INTENSIVO ESPECIAL	Seguimiento y control de cumplimiento de los derechos y obligaciones de ambas partes, dispuestos en las cláusulas contractuales de acuerdo a las resoluciones que rigen al GCIE.	Incumplimiento de las obligaciones contractuales por una o ambas partes	Seguimiento y control de cláusulas contractuales	Personas	Falta establecer requisitos más rigurosos para los usuarios del GCIE antes de otorgar una facilidad técnica y suscribir un contrato. Por ejemplo, verificar capacidad financiera a través de un Balance financiero de los últimos dos años.	Potencia y energía no facturada a gran escala, impacta gravemente en la proyección financiera de la ANDE Regional	Departamentos de Operación Regional Agencias Regionales
INFORMES SOBRE GRANDES CLIENTES	Generar informes específicos dirigidos a clientes de gran envergadura.	Inexactitud en los datos proveídos a los clientes	Generar informes específicos relacionados con los grandes clientes de la organización.	Personas	Insuficiente recolección de información.	Informes incompletos y falta de análisis	Dpto de Gestión de Grandes Clientes
ATENCIÓN DE CONSULTAS DE GRANDES CLIENTES	Brindar respuestas a consultas planteadas por clientes de gran importancia.	Demora	Responder y atender las consultas realizadas por los grandes clientes	Personas	Falta de procesos simplificados / burocracia.	Insatisfacción de clientes clave	Dpto de Gestión de Grandes Clientes
GESTIÓN DE ITINERARIOS Y SUMINISTROS	Administrar de manera eficaz los itinerarios y suministros dentro de la operación.	Mala planificación de itinerarios	Planificar y administrar los itinerarios y suministros de la organización.	Personas	Planificación de itinerarios ineficiente.	Retrasos en la gestión de lectura y suministros.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE LECTURAS	Administrar y supervisar el proceso de lectura de medidores.	Error en el ingreso de la lectura	Coordinar y administrar las lecturas de medidores de energía eléctrica.	Personas	Fallas en los sistemas de lectura.	Inexactitudes en la facturación y descuento de clientes.	Agencias Regionales
TELEMEDICIÓN DE SUMINISTROS EN BT	Implementar tecnologías de telemetría para la medición de suministros en baja tensión.	Falta de conexión entre: Suministro-SAMR-OPEN	Implementar y gestionar la telemetría en suministros de baja tensión.	Personas	Tecnologías de telemetría obsoletas.	Fallas en la medición y pérdida de datos.	Dpto de Lectura y Censo
GESTIÓN DE DATOS DE LECTURAS	Administrar y procesar eficientemente la información recopilada durante las lecturas.	Falta de lectura a la totalidad de suministros	Administrar y procesar la información recolectada durante las lecturas.	Personas	Procesos de gestión de datos ineficaces.	Errores en la facturación y falta de precisión.	Agencias Regionales
VERIFICACIÓN CATASTRAL Y CENSO	Confirmar y actualizar la información catastral y el censo de suministros.	Inexactitud en los datos presentados en las SAAE	Confirmar y mantener actualizada la información catastral y censal.	Personas	Insuficiente cobertura de verificación.	Inexactitudes en la información catastral.	Agencias Regionales
ASIGNACIÓN DE COORDENADAS XY A SUMINISTROS	Asignar coordenadas XY de manera precisa a los diferentes puntos de suministro.	Inexactitud en los datos presentados en las SAAE	Asignar coordenadas geográficas a los puntos de suministro.	Personas	Falta de precisión en asignación.	Desajustes en ubicaciones y errores de gestión.	Agencias Regionales
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CUENTA CORRIENTE CATASTRAL	Verificar, corregir y asignar cuentas corrientes catastrales de manera adecuada.	Demora en la corrección de planos	Verificar, corregir y asignar cuentas corrientes catastrales.	Personas	Procesos de verificación ineficaces.	Errores en la facturación y falta de actualización.	Agencias Regionales
ACTUALIZACIÓN CARTOGRÁFICA	Mantener actualizados los mapas y representaciones gráficas utilizados en la gestión.	Falta de actualización de planos	Mantener actualizados los mapas y documentos cartográficos.	Personas	Falta de procesos actualizados.	Desactualización de mapas y falta de precisión.	Agencias Regionales
VERIFICACIÓN, CORRECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CCC	Confirmar, corregir y asignar Códigos de Control de Cuenta de manera precisa.	Mala distribución de suministros en los itinerarios	Validar, corregir y asignar códigos de control de consumidor.	Personas	Ineficiencias en procesos de verificación.	Errores en la facturación y falta de actualización.	Agencias Regionales
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL SOFTWARE MDC	Supervisar y controlar las lecturas telemétricas registradas en el software MDC.	Cambios de medidores no actualizados en el MDC	Supervisar y controlar las lecturas obtenidas mediante telemetría en el software MDC.	Personas	Problemas en sistemas de verificación.	Inexactitudes en mediciones y pérdida de datos.	Dpto de Mediciones Comerciales
MIGRACIÓN DE SUMINISTROS A ITINERARIOS TELEMEDIDOS	Transferir suministros a itinerarios gestionados mediante telemetría.	Cambio de categoría de MT a BT de los suministros telemedidos	Transferir suministros a rutas basadas en telemetría.	Personas	Planificación ineficaz de migración.	Interrupciones en el suministro y problemas en la gestión.	Dpto de Lectura y Censo
VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LECTURAS TELEMEDIDAS EN EL OPEN SGC	Supervisar y controlar las lecturas telemétricas registradas en el sistema Open SGC.	No disponibilización de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN	Supervisar y controlar las lecturas obtenidas mediante telemetría en el sistema Open SGC.	Personas	Problemas en sistemas de verificación.	Inexactitudes en mediciones y pérdida de datos.	Dpto de Lectura y Censo
ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE MDC'S	Gestionar eficientemente los software MDC utilizados en la operación.	Mala asignación de roles para el uso del software MDC's	Gestionar y mantener el software de dispositivos de captura a distancia	Personas	Falta de capacitación en administración.	Problemas en el funcionamiento de los sistemas.	Dpto de Mediciones Comerciales
COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y OTROS CARGOS	Gestionar de manera efectiva los cobros relacionados con las facturas de energía eléctrica y cargos adicionales.	Error en el cobro	Gestionar y realizar cobros de facturas de energía eléctrica y cargos adicionales.	Personas	Diferencias en las gestiones de cobro.	Retraso en el cobro, mala imagen.	Agencias Regionales
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COBROS DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y OTROS CARGOS	Supervisar y dar seguimiento a los procesos de cobro de facturas y cargos adicionales.	Error en la conciliación	Supervisar y dar seguimiento a los procesos de cobro.	Personas	Error en las declaraciones de gestiones con relación a los cobros realizados.	Retraso en la actualización de pagos, mala imagen.	Agencias Regionales
REGULARIZACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Corregir y regularizar los pagos mediante cheques que han sido rechazados. Minimizar los errores causantes del rechazo.	Demora en la regularización de los pagos	Gestionar la regularización cheques que hayan sido rechazados.	Personas	Demora en la recepción de cheques rechazados, demora en el pago para regularización, falta de socialización de requisitos para la recepción de cheques.	Retraso en la regularización de los pagos realizados con cheques rechazados. Mala imagen.	Agencias Regionales
MANTENIMIENTO DE CUENTAS - DÉBITO AUTOMÁTICO	Administrar y mantener las cuentas asociadas a pagos mediante débito automático.	Incumplimiento	Administrar el débito automático y mantener las cuentas actualizadas.	Personas	Problemas en los archivos de Débito Automático. Demora en la Codificación de datos.	Retrasos en los cobros de débito automático.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE DEUDAS DE SUMINISTROS ACTIVOS E INACTIVOS	Gestionar el recupero de las deudas relacionadas con suministros tanto activos como inactivos.	Demora en la gestión de recuperación de deudas	Gestionar y negociar las deudas de suministros activos e inactivos.	Personas	Falta de Recursos Humanos y tecnología informática para la gestión selectiva.	Retraso en el recupero de las deudas.	Agencias Regionales
REPOSICIÓN DE SUMINISTROS	Gestionar la reposición eficiente de suministros en casos necesarios.	Demora en la gestión de recuperación de deudas	Coordinar y llevar a cabo gestiones para la reposición y recupero de suministros inactivos.	Personas	Falta de Recursos Humanos y tecnología informática para la gestión selectiva.	Retrasos en la reposición por falta de gestión de cobro.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Elaboración de títulos de crédito para cobro judicial de la deuda.	Demora en elaboración de títulos de créditos	Elaborar títulos de crédito de suministros inactivos.	Personas	Falta de Recursos humanos.	Retraso en el recupero de las deudas.	Agencias Regionales
GESTIÓN PREJUDICIAL	Realizar acciones previas a procesos judiciales para la gestión de cobros	Demora en la elaboración y remisión de notificaciones para transferencias.	Realizar Notificaciones para posterior transferencia de deudas de suministros inactivos a activos.	Personas	Falta de Recursos humanos.	Retraso en el recupero de las deudas.	Agencias Regionales
GESTIÓN COBROS NO NOTIFICADOS	Gestionar la regularización de los cobros no notificados.	Demora en la regularización de los pagos	Gestionar los cobros no notificados.	Personas	Problemas en los canales de comunicación con las procesadoras.	Retraso en la actualización de pagos, mala imagen.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE OPERACIÓN DE PROCESADORAS Y CAJAS HABILITADAS	Gestionar el cobro efectivo a través de cajas ANDE y procesadoras.	Demora en las conciliaciones	Coordinar y supervisar las operaciones de procesadoras y cajas autorizadas.	Personas	Diferencias en las declaraciones con relación a los cobros realizados.	Retraso en el cobro, mala imagen.	Agencias Regionales
SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESADORAS DE COBRO	Supervisar y controlar las actividades de las procesadoras de cobro de manera continua.	Demora en las verificaciones y notificaciones a procesadoras	Supervisar y controlar el desempeño de las procesadoras de cobro	Personas	Falta de Recursos humanos.	Retraso en el cobro, mala imagen.	Agencias Regionales

Mra. Guadalupe David Parina Cárdenas

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS	(10) UNIDADES INVOLUCRADAS
GESTIÓN DE SUMINISTROS BT	Administrar eficientemente los suministros de baja tensión.	Incumplimiento por imposibilidad de ubicación en el terreno del suministro	Administrar el suministro de energía en baja tensión.	Personas	Problemas en procesos de gestión.	Retrasos en la gestión de suministros y pérdida de clientes.	Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITO COMERCIAL	Gestionar el depósito comercial de manera efectiva.	Disponición de materiales disponibles en el tiempo y forma	Gestionar el depósito comercial y sus operaciones.	Personas	Falta de control en administración.	Pérdida de inventario y problemas financieros	Agencias Regionales
REGISTRO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Registrar de forma precisa y oportuna la información en el sistema de gestión comercial	Inexactitud en el registro de los datos	Ingresar y mantener actualizados los registros en el sistema de gestión comercial.	Personas	Errores en procesos de registro.	Desactualización y falta de precisión en la información.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE CONEXIONES	Administrar las conexiones de manera eficiente.	Inexactitud en datos de coordenadas, nombres de calles y números de teléfonos	Coordinar y gestionar las conexiones de suministro.	Personas	Procesos de conexión ineficientes	Retrasos en las conexiones y pérdida de nuevos clientes.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE DESCONEXIONES	Administrar las desconexiones de manera efectiva.	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	Coordinar y gestionar las desconexiones de suministro.	Personas	Procesos de desconexión ineficientes.	Retrasos en las desconexiones y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE RETIROS	Administrar los retiros de suministros de forma eficaz.	Conflicto con los clientes en casos de corte por impago	Gestionar el retiro de suministros según las solicitudes.	Personas	Planificación ineficaz de retiros.	Interrupciones en el suministro y pérdida de clientes.	Agencias Regionales
MANTENIMIENTO GENERAL DE ACOMETIDAS	Realizar tareas de mantenimiento general en las acometidas.	Conflicto con los clientes en casos de acometidas dañadas	Realizar mantenimiento y reparación de las conexiones eléctricas.	Personas	Procesos de mantenimiento ineficaces.	Interrupciones en el suministro y pérdida de clientes.	Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
APOYO AL PAE (PLAN DE APOYO DE EMERGENCIA)	Brindar apoyo efectivo en la implementación del Plan de Apoyo de Emergencia (PAE).	Incumplimiento por falta de recursos humanos	Brindar apoyo en la implementación del plan de apoyo de emergencia.	Personas	Falta de capacitación en situaciones de emergencia.	Respuesta ineficiente en situaciones críticas.	Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ÓRDENES DE TRABAJO (OTs)	Supervisar y controlar el cumplimiento de las órdenes de trabajo de manera efectiva.	Inexactitud en el control de OTs	Supervisar y controlar la ejecución de las órdenes de trabajo.	Personas	Sistemas de seguimiento de OT ineficaces.	Desorganización en la ejecución de trabajos.	Divisiones de Gestión Regional Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS	Evaluar y controlar eficientemente los trabajos realizados para garantizar su calidad.	Incumplimiento por falta de recursos humanos	Evaluar y controlar la calidad de los trabajos realizados.	Personas	Falta de sistemas de evaluación	Pérdida de oportunidades de mejora y descontento del cliente.	Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS DE FACTURACIÓN	Administrar y resolver eficazmente las anomalías relacionadas con la facturación.	Demora en la emisión de la factura por anomalía	Administrar y resolver problemas relacionados con la facturación.	Personas	Procesos de resolución ineficientes.	Insatisfacción del cliente y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS	Realizar análisis y verificación de suministros para garantizar su correcto funcionamiento.	Demora en la emisión correcta de la factura	Analizar y verificar el estado de los suministros.	Personas	Falta de procesos de verificación.	Inexactitudes en la facturación y pérdida de ingresos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
RESOLUCIÓN DE LECTURAS DE MEDIDOR	Resolver de manera eficiente las lecturas registradas por los medidores.	Demora en la emisión de la factura por anomalía	Resolver discrepancias en las lecturas de medidores.	Personas	Problemas en procesos de resolución	Desajustes en la facturación y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURAS EN MT	Atender y resolver reclamos específicos relacionados con las facturas de media tensión.	Demora en la emisión correcta de la factura	Gestionar y resolver reclamos relacionados con facturas en media tensión.	Personas	Procesos de atención ineficientes	Insatisfacción de clientes y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
FACTURACIONES ESPECIALES	Realizar facturaciones que requieran un tratamiento especial y específico.	Demora en la emisión correcta de la factura	Realizar procesos de facturación que requieren tratamiento especial.	Personas	Falta de procedimientos claros	Errores en facturación y pérdida de ingresos.	Departamento de Facturación
REFACTURACIONES	Gestionar y realizar facturaciones adicionales o corregidas cuando sea necesario.	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	Generar nuevas facturas cuando sea necesario corregir errores o ajustar montos.	Personas	Procesos de refacturación ineficaces	Descontento del cliente y pérdida de tiempo.	Agencias Regionales
ASIGNACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Asignar y organizar de manera eficiente la distribución de facturas a los clientes.	Incumplimiento del procedimiento de refacturación, en todas las agencias del país	Asignar y organizar la distribución de facturas a los clientes.	Personas	Planificación ineficaz de distribución	Retrasos en la entrega y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRABAJOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Supervisar y dar seguimiento a los trabajos relacionados con la distribución de facturas.	Demora en el tiempo de entrega de la factura a los distribuidores/agencias	Supervisar y dar seguimiento a los trabajos de distribución de facturas.	Personas	Falta de sistemas de seguimiento	Desorganización en la distribución y pérdida de ingresos.	Divisiones de Gestión Regional Agencias Regionales
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Resolver de manera efectiva los reclamos relacionados con la distribución de facturas.	Incumplimiento en la realización de los reclamos	Gestionar y resolver reclamos relacionados con la distribución de facturas.	Personas	Procesos de atención ineficientes	Insatisfacción de clientes y pérdida de ingresos.	Agencias Regionales
CLASIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FACTURAS DE TODAS LAS AGENCIAS	Clasificar y verificar la información de facturas provenientes de todas las agencias.	Incumplimiento en la realización de la totalidad de los controles de los reclamos	Clasificar y verificar facturas provenientes de todas las agencias.	Personas	Insuficiente control en verificación	Errores en la facturación y descontento del cliente.	Departamento de Facturación
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS	Supervisar y controlar la facturación proveniente de todas las agencias.	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país	Supervisar y controlar el proceso de facturación en todas las agencias.	Personas	Falta de sistemas de seguimiento	Desorganización en la facturación y pérdida de ingresos.	Departamento de Facturación
ADQUISICIÓN Y REGISTRO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Adquirir y registrar medidores y equipos de medición de manera precisa.	Demora en la instalación de equipos de medición	Comprar y registrar medidores y equipos de medición necesarios.	Personas	Falta de procedimientos claros	Errores en adquisición y registro de equipos.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
RECEPCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Recibir de manera efectiva los medidores y equipos de medición adquiridos.	Retrasos en el inicio de la solicitud de adquisición	Recibir y verificar la calidad de medidores y equipos de medición.	Personas	Falta de personal capacitado para la recepción.	Retraso en el registro y almacenamiento de los equipos.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Almacenar de forma segura y organizada los medidores y equipos de medición.	Falta de Stock	Almacenar adecuadamente los medidores y equipos de medición.	Personas	Espacio de almacenamiento insuficiente.	Pérdida de equipos debido a condiciones inadecuadas de almacenamiento.	Agencias Regionales

Trn Christina María Patricia Cárdenas

Trn Christina María Patricia Cárdenas

Trn Christina María Patricia Cárdenas

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS	(10) UNIDADES INVOLUCRADAS
DISTRIBUCIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN DE LOS CENTROS TÉCNICOS	Distribuir de manera eficiente los medidores y equipos de medición a los centros técnicos correspondientes	Demora en el aprovisionamiento	Distribuir los medidores y equipos a los centros técnicos correspondientes.	Personas	Falta de planificación en la distribución.	Retrasos en la entrega de equipos a los técnicos.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO DE INSPECCIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	Llevar a cabo las órdenes de trabajo para la inspección de medidores y equipos de medición.	Demora en el Procesamiento	Realizar inspecciones de medidores y equipos según órdenes de trabajo.	Personas	Personal no familiarizado con los procedimientos de inspección.	Informes de inspección inexactos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Agencias Regionales
PROGRAMACIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Programar, entregar e instalar medidores y equipos de medición según las necesidades	Inexactitud en la entrega de medidores	Planificar, entregar e instalar medidores y equipos según los requerimientos.	Personas	Falta de coordinación en la programación.	Retrasos en la instalación y entrega de servicios a los clientes.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
MANTENIMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Realizar tareas de mantenimiento en medidores y equipos de medición para garantizar su funcionalidad.	Demora en la ejecución del trabajo asignado	Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en medidores y equipos.	Personas	Falta de personal calificado para el mantenimiento.	Aumento de fallas en los equipos debido a un mantenimiento deficiente.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDORES INSTALADOS	Supervisar y controlar el rendimiento de los medidores instalados.	Inexactitud en los datos de medidores	Supervisar y controlar el funcionamiento de los medidores instalados.	Personas	Deficiencias en el sistema de seguimiento.	Dificultades para identificar y abordar problemas en los medidores.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Agencias Regionales
CAPTURA DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRÓNICOS	Registrar de manera precisa los datos provenientes de medidores electrónicos.	Demora en el Procesamiento	Recopilar y registrar datos provenientes de medidores electrónicos.	Personas	Problemas de compatibilidad con sistemas antiguos	Pérdida de datos y registros inexactos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Agencias Regionales
PROCESAMIENTO DE REGISTROS DE DATOS DEL MEDIDOR ELECTRÓNICO	Procesar eficientemente los registros de datos generados por medidores electrónicos.	Demora en el Procesamiento	Procesar la información recolectada de medidores electrónicos.	Personas	Falta de protocolos claros para el procesamiento.	Errores en la facturación y registros inexactos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Agencias Regionales
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MODEM	Supervisar y controlar el funcionamiento de los módems utilizados en el sistema.	Errores en el sistema de gestión comercial y retrasos en las gestiones	Supervisar y controlar el funcionamiento de los módems utilizados.	Personas	Fallas en la configuración de los módems.	Interrupción en la comunicación con los medidores electrónicos.	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN, MODIFICACIÓN DE PERFIL DE ACCESO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Gestionar las acciones relacionadas con la habilitación, deshabilitación y modificación de perfiles de acceso en el sistema de gestión comercial.	Habilitación de perfiles que no corresponden. Deshabilitación pendiente.	Gestionar el acceso de usuarios al sistema, realizar modificaciones según sea necesario.	Personas	Pedidos incorrectos. Error en la habilitación. Falta de información para deshabilitación.	Riesgo de accesos no autorizados al sistema de gestión comercial.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Supervisar de manera continua el desempeño y la funcionalidad del sistema de gestión comercial.	Desempeño ineficiente del sistema	Supervisar y monitorear el desempeño y funcionamiento del sistema de gestión comercial.	Personas	Falta de monitoreo constante.	Dificultades para detectar y corregir problemas a tiempo.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
CONTROL DE PARÁMETROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL	Establecer y controlar los parámetros del sistema de gestión comercial para garantizar su correcto funcionamiento.	Parámetros desactualizados	Gestionar y ajustar los parámetros del sistema de gestión comercial.	Personas	Incumplimiento de ejecución en fecha	Desviaciones en los procesos sin una intervención oportuna.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVAS DISPUESTAS POR EL GOBIERNO	Introducir y adherirse de manera adecuada a las normativas gubernamentales vigentes en el ámbito comercial.	Implementación incorrecta de normativas	Aplicar y ejecutar normativas gubernamentales dentro de la gestión comercial.	Personas	Error en la interpretación de la normativa dispuesta por el Gobierno, por la premura exigida para la aplicación	Riesgo de sanciones y multas por incumplimiento de regulaciones.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
ELABORACIÓN DE INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS	Crear informes detallados destinados a las unidades administrativas internas para facilitar la toma de decisiones.	Inexactitud en datos proveídos a los clientes	Crear informes oficiales destinados a unidades administrativas internas de la organización.	Personas	Parametrización incorrecta en la extracción de datos. Falta de datos	Pérdida de eficacia en la comunicación interna y toma de decisiones.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
ELABORACIÓN DE INFORMES OFICIALES PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS	Desarrollar informes oficiales dirigidos a unidades administrativas externas para comunicar eficazmente los resultados y avances.	Inexactitud en datos proveídos	Crear informes oficiales destinados a unidades administrativas externas a la organización.	Personas	Parametrización incorrecta en la extracción de datos. Falta de datos	Pérdida de eficacia en la comunicación.	Dpto de Administración y Desarrollo Comercial
RELACIONES COMERCIALES CON LOS CLIENTES	Cultivar y gestionar relaciones sólidas y beneficiosas con los clientes para fortalecer la fidelidad y satisfacción.	Conflicto en la relación comercial con clientes	Gestionar y mantener relaciones comerciales con los clientes.	Personas	Falta de personal dedicado a establecer relaciones comerciales.	Pérdida de oportunidades de negocio y satisfacción del cliente	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales Departamentos de Distribución Regionales Agencias Regionales
RELACIONES COMERCIALES CON LAS PROCESADORAS DE COBRO EXTERNAS	Mantener relaciones eficaces con las procesadoras de cobro externas para garantizar un proceso fluido y eficiente de las transacciones financieras.	Dificultad en la relación comercial con las procesadoras de cobro externa	Mantener relaciones comerciales con las empresas procesadoras de cobro externas.	Personas	Falta de comunicación efectiva con las procesadoras externas.	Retrasos en el procesamiento de pagos y conciliaciones.	Divisiones de Gestión Regional Agencias Regionales
GESTIÓN DE ROLES GEO	Administrar los roles geográficos de manera eficiente para optimizar la gestión territorial y operativa	Error en la asignación del perfil del usuario	Administrar roles relacionados con la gestión geoespacial.	Personas	Falta de capacitación en la gestión de roles geo.	Errores en la asignación de roles y permisos geográficos.	Agencias Regionales
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GEO	Realizar tareas de mantenimiento periódicas para asegurar la integridad y funcionalidad del sistema geográfico.	Demora en las actualizaciones del sistema	Realizar tareas de mantenimiento y actualización del sistema geoespacial.	Personas	Ausencia de actualizaciones regulares en el sistema geo.	Desactualización de datos geográficos, afectando la precisión.	Dpto de Tecnología Informática
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SARA Y GRA	Llevar a cabo la implementación exitosa del sistema SARA y GRA Comercial para mejorar la gestión y rendimiento operativo.	Dificultad para la implementación a causa de la falta de recursos humanos e informáticos	Introducir y poner en funcionamiento los sistemas SARA y GRA Comercial	Personas	Resistencia al cambio en la implementación del sistema.	Dificultades en la adopción efectiva del sistema.	Agencias Regionales
GESTIÓN DE ROLES SARA Y GRA	Administrar y asignar roles de manera efectiva en el sistema SARA y GRA para una operación sin contratiempos.	Demora en la asignación de roles	Administrar roles relacionados con los sistemas SARA y GRA.	Personas	Problemas en la asignación y gestión de roles en SARA y GRA.	Brechas de seguridad y acceso no autorizado.	Dpto de Tecnología Informática - Dpto de Atención a Distancia
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SARA Y GRA COMERCIAL	Realizar operaciones de mantenimiento y actualización para el sistema SARA y GRA de manera efectiva.	Falta de actualización de procedimientos	Realizar tareas de mantenimiento y actualización de los sistemas SARA y GRA en el ámbito comercial.	Personas	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de SARA y GRA.	Riesgo de fallas y errores en el sistema GRA comercial	Dpto de Tecnología Informática - Dpto de Atención a Distancia
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SIGA	Poner en marcha de manera eficiente el sistema SIGA	Dificultad con los permisos concedidos a controlistas	Introducir y poner en funcionamiento el sistema SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa).	Personas	Falta de planificación efectiva en la implementación.	Retrasos y problemas en la adopción del sistema SIGA.	Dpto de Atención al Cliente - Departamento de Tecnología Informática

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS	(10) UNIDADES INVOLUCRADAS
GESTIÓN DE ROLES SIGA	Administrar los roles y responsabilidades asignadas en el sistema SIGA, de manera eficiente.	Demora en la asignación de roles	Administrar roles relacionados con el sistema SIGA.	Personas	Deficiencias en la asignación y gestión de roles en SIGA.	Accesos no autorizados y falla de control en el sistema.	Dpto de Atención al Cliente- Departamento de Tecnología Informática
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SIGA	Realizar tareas de mantenimiento periódicas para asegurar la operatividad del sistema SIGA	Falta de actualización de procedimientos	Realizar tareas de mantenimiento y actualización del sistema SIGA.	Personas	Ausencia de actualizaciones y mantenimiento periódico.	Riesgo de fallas técnicas y vulnerabilidades de seguridad.	Dpto de Atención al Cliente- Departamento de Tecnología Informática
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Evaluar y diagnosticar las pérdidas técnicas en el sistema eléctrico de transmisión y distribución.	Demora en el Análisis y Diagnóstico de las Pérdidas Técnicas en el Sistema Eléctrico de Transmisión y Distribución	Evaluar y diagnosticar las pérdidas técnicas en el sistema eléctrico de transmisión y distribución.	Personas	Falla de obtención de datos por la nula implementación de tecnologías	Dificultades para identificar y corregir puntos de pérdida técnica.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS	Fomentar la conciencia interna mediante la promoción de políticas y campañas para reducir las pérdidas técnicas.	Demora en la Promoción de Políticas y Campañas Internas de Concienciación para Minimizar las Pérdidas Técnicas	Impulsar políticas internas y campañas de concienciación para reducir las pérdidas técnicas.	Personas	Demora en la definición de las políticas y campañas por falta de recursos humanos	Persistencia de prácticas que contribuyen a pérdidas técnicas	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
CÁLCULO DEL BALANCE DE ENERGÍA	Realizar el cálculo preciso del balance de energía en el sistema.	Inexactitud para el Cálculo de Balance de Energía	Realizar el cálculo del balance de energía para asegurar su eficiencia en la transmisión y distribución.	Personas	Falta de datos precisos para el cálculo.	Errores en el balance de energía y decisiones basadas en información incorrecta.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN E INFRAESTRUCTURA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Gestionar, y mantener los equipos de medición y la infraestructura de recolección de datos de manera efectiva.	Inexactitud de los datos proveídos	Supervisar y mantener los equipos de medición y la infraestructura de recolección de datos.	Personas	Insuficiencia en el mantenimiento preventivo.	Fallas en la infraestructura que afectan la recolección de datos.	Dpto de Pérdidas Técnicas y Dpto de Pérdidas No Técnicas
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE TELEMEDICIÓN	Introducir tecnologías de telemetría para mejorar la medición y control.	Demora en el paso a la telemetría y errores en la lectura	Introducir tecnologías de telemetría para mejorar la medición y gestión de la energía.	Personas	Falta de recursos para la implementación.	Limitaciones en la capacidad de monitoreo y control a distancia	Dpto de Mediciones Comerciales - Dpto de Centro Técnico - Departamento de Pérdidas Técnicas - Departamento de Pérdidas No Técnicas
ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS COMERCIALES	Analizar las pérdidas eléctricas desde una perspectiva comercial.	Escaso estudio de las pérdidas eléctricas comerciales	Investigar y analizar las pérdidas eléctricas desde una perspectiva comercial.	Personas	Falta de personal capacitado para realizar estudios.	Aumento de las pérdidas eléctricas comerciales	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Procesar eficientemente la información relacionada con las pérdidas no técnicas y gestionar estrategias para minimizarlas.	Demora en el procesamiento de la información y gestión de las pérdidas no técnicas	Examinar y procesar información relacionada con pérdidas no técnicas, tomando medidas para su gestión.	Personas	Herramientas de análisis deficientes o desactualizadas	Falta de información actualizada para la toma de decisiones	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN	Evaluar y diagnosticar las pérdidas no técnicas en el sistema de distribución eléctrica.	Falta de análisis y diagnóstico de las pérdidas no técnicas en el sistema de distribución	Evaluar y diagnosticar las pérdidas no técnicas en el sistema eléctrico de distribución.	Personas	Falta de equipos y tecnología adecuada	Limitaciones en la identificación de puntos de pérdida no técnica.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
PROMOCIÓN DE POLÍTICAS Y CAMPAÑAS INTERNAS Y EXTERNAS DE CONCIENCIACIÓN PARA MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Fomentar políticas y campañas internas y externas para minimizar las pérdidas no técnicas.	Falta de políticas de control de pérdidas eléctricas	Fomentar políticas internas y campañas tanto internas como externas para reducir las pérdidas eléctricas	Personas	Resultados a largo plazo.	Persistencia de prácticas que contribuyen a pérdidas eléctricas	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
PROGRAMACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Planificar la verificación de suministros con posibles irregularidades.	Impresión en la identificación de suministros con presunto fraude	Planificar la verificación de suministros sospechosos de fraude.	Personas	Ausencia de un calendario claro para la verificación.	Retrasos en la identificación y manejo de suministros fraudulentos	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
VERIFICACIONES/ INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE	Realizar verificaciones e intervenciones en suministros con posibles irregularidades.	Conflicto con los clientes en el momento de la intervención	Realizar inspecciones e intervenciones en suministros con presunto fraude.	Personas	Falta de personal capacitado para intervenciones.	Dificultades en la resolución efectiva de suministros fraudulentos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUMINISTROS INTERVENIDOS	Mantener control y seguimiento de los suministros que han sido intervenidos.	Deficiente control y seguimiento de suministros intervenidos	Supervisar y dar seguimiento a los suministros que han sido intervenidos.	Personas	Falta de recursos humanos y sistemas informáticos para el efecto	Riesgo de reincidencia en prácticas fraudulentas.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales
ELABORACIÓN DE INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS	Crear instrucciones detalladas para guiar los procedimientos operativos.	Procedimientos incorrectos	Crear instrucciones detalladas para guiar la ejecución de procedimientos específicos.	Personas	Falta de claridad en los procesos internos.	Desviaciones en la ejecución de procedimientos y confusión del personal.	Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Dirección de Gestión Regional
ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Desarrollar especificaciones técnicas para garantizar la calidad en la ejecución de procesos y proyectos.	Demora en la elaboración de especificaciones técnicas y falta de bienes y servicios en tiempo y forma	Desarrollar especificaciones técnicas detalladas para la ejecución de actividades y procesos específicos.	Personas	Inconsistencias en la redacción de especificaciones. Procesos largos y burocráticos	Dificultades en la interpretación y ejecución de especificaciones técnicas	Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Dirección de Gestión Regional

Elaborado por: **Ing. Roberto A. Rodríguez** Fecha: 27/11/2023

Revisado por: **Ing. Jorge Herrero Sánchez** Fecha: 27/11/2023

Aprobado por: **DR/OC** Fecha: 27/11/2023

Ing. Gustavo David Encina Giménez
 Director de Gestión Regional
 ANDE

Lic. María Natalia Ferreira Econ. Walter Gustavo Luragli
 Jefa Dpto. de Desarrollo de Políticas Div. de Org., Sistemas y Procesos
 y Sistemas de Gestión

Ing. Tito Ocariz Krauer
 Director de Planificación y Estudios
 DIRECTOR

Ing. Tito Ocariz Krauer
 Director de Planificación y Estudios
 DIRECTOR