

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
PROCESOS y SUBPROCESOS**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL (DR)

AÑO 2023

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS / SUBPROCESOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL
MACROPROCESO: DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Identificación de Riesgos - Subprocesos
N°: 69

Actualización: 00
Fecha:

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
PLANIFICACIÓN DEL SED	ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	Elaborar anteproyecto de alimentadores para la expansión del Sistema Eléctrico de Distribución (SED) en base a estudios proveídos por otras unidades administrativas. Elaborar el Plan Maestro de Distribución, elaborar propuesta de configuración de alimentadores (Régimen de Operación), atendiendo a las consultas previas mayores a 400 KW.	INCUMPLIMIENTO DE LA ESTIMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SED	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.	Departamentos de Operación Regionales
	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	Gestionar estudios de previsiones de carga y diagnóstico a nivel de Centros de Distribución de Estaciones y Subestaciones (CD's) y alimentadores para el planeamiento a corto plazo del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).	INCUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS RELACIONADAS AL SED	No realizar los estudios de previsiones 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.	Departamentos de Operación Regionales
	DESARROLLO Y MANT. DE ESTANDARES Y CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN DEL SED	Analizar el desempeño de la operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico de Distribución (SED)	INEXACTITUD EN EL DESARROLLO Y MANT. DE ESTANDARES Y 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. Falta en el proveedor de la información.	Baja calidad de informes. Mala imagen, Percepción de profesionales negligentes.	Departamentos de Operación Regionales
DISEÑO DEL SED	GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	Elaborar y mantener una base de datos de materiales y definir las Especificaciones Técnicas (EETT) de equipos y componentes del Sistema Eléctrico de Distribución (SED), implementar el sistema de Homologación para la Adquisición de Equipos y Materiales de Distribución, acompañar en procesos de Evaluación de Ofertas, realizar Equipos y Materiales existentes para mejorar en el Sistema de Distribución, Mantenimiento y calidad de servicio (reciclar), capacitar a distintas áreas del SED, y acompañar en sitio de Obras, verificar las instalaciones de la ANDE y elaborar y mantener las Instrucciones Técnicas de Distribución (ITDs) relacionadas con la Operación y el Mantenimiento del SED y sus componentes.	INCUMPLIMIENTO EN GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	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
	PLANIFICACION DE PROYECTOS DEL SED	Elaborar proyectos y presupuestos de líneas de Distribución en Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT) y Alumbrado Público (AP) del ámbito de gestión de la Dirección de Gestión Regional, así como proyectos especiales en todo el país.	DESPILFARRO EN LA PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL SED	Gastar mucho dinero u otro recurso innecesario o imprudentemente para la elaboración de proyectos y presupuestos de líneas de Distribución en BT, MT y AP.	Personas	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.	Agencias Regionales
CONSTRUCCIÓN DEL SED	PROYECTOS DE INGENIERIA DEL SED	Elaborar anteproyecto de alimentadores para la expansión del Sistema Eléctrico de Distribución (SED) en base a estudios proveídos por otras unidades administrativas, así como gestionar y determinar la disposición y calibración de los equipos automáticos dentro del SED, en base a estudios eléctricos.	DEMORA EN PROYECTOS DE INGENIERIA DEL SED	Tardanza en la elaboración del anteproyecto de alimentadores para la expansión del SED.	Personas	Acumulación de Trabajos, desorganización. Falta de atención en tiempo y forma.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales y Agencias Regionales
	EJECUCIÓN OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Ejecutar obras de distribución en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT), realizadas con recursos propios y/o por Empresas Contratistas, de líneas aéreas como subterráneas y obras electromecánicas en el ámbito de gestión de la Dirección de Gestión Regional.	DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Indisponibilidad de la infraestructura necesaria para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del Sistema Eléctrico de Distribución en el plazo establecido.	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
	FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Fiscalizar obras de distribución en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT), realizadas con recursos propios y/o por Empresas Contratistas, de líneas aéreas como subterráneas y obras electromecánicas en el ámbito de gestión de la Dirección de Gestión Regional.	SUSPENSIÓN EN LA FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE DISTRIBUCIÓN	Suspensión de las actividades de fiscalización de obras de distribución en BT y MT.	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

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Ing. Rolando A. Rodríguez A.
DRIOC

Ing. Gustavo David Galicia Giménez
Director de Gestión Regional
ANDE

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SED	MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	Supervisar y controlar las redes de distribución en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT).	DEMORA EN EL MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIÓN DE LOS ACTIVOS	Tardanza en la supervisión y control de las Redes de distribución en BT y MT.	Personas	Acumulación de trabajos, falta de personal calificado. Condiciones climáticas adversas.	Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	Programar los trabajos de operación y mantenimiento inherentes al Sistema de Eléctrico de Distribución (SED)	DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SED	Tardanza en la programación de los trabajos de operación y mantenimiento del SED	Personas	Acumulación de trabajos, falta de personal calificado. Condiciones climáticas adversas.	Demora en el cumplimiento de los objetivos	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LINEAS DE DISTRIBUCIÓN	Coordinar y controlar el mantenimiento de líneas de Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT) del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).	DEMORA EN LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LINEAS DE DISTRIBUCIÓN	Demora en la coordinación y control del mantenimiento de líneas de BT y MT del SED	Personas	Acumulación de trabajos, falta de personal calificado. Condiciones climáticas adversas.	Demora en el cumplimiento de los objetivos, implementación tardía de medidas correctivas.	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	PREVENCIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS	Atender reclamos y restaurar el servicio de energía eléctrica en líneas de Distribución de Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT) en casos normales y de emergencias.	DEMORA EN LA PREVENCIÓN Y ANTE RESPUESTAS EMERGENCIAS	Tardanza en la atención de los reclamos por falta de energía y demora en la reposición de la energía eléctrica.	Personas	Acumulación de trabajos, falta de personal calificado. Condiciones climáticas adversas.	Demora de los cumplimiento de los plazos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	Operar las redes de distribución y atender operativa y técnicamente los reclamos relativos a los servicios de atención de reclamos de distribución de energía eléctrica.	DEMORA EN LA ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE RECLAMOS DEL SED	Demora en operar las redes de distribución y atender la operativa y técnicamente los reclamos de distribución de energía eléctrica.	Personas	Acumulación de trabajos, falta de personal calificado. Condiciones climáticas adversas.	Demora de los cumplimiento de los plazos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	MONITOREO Y CONTROL DEL SED	Supervisar y controlar las redes de distribución en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT).	INCUMPLIMIENTO EN EL MONITOREO Y CONTROL DEL SED	No realizar la supervisión y control de las 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	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	OPERACIÓN DEL SED	Operar las redes de distribución de Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT).	DEMORA EN LA OPERACIÓN DEL SED	Tardanza en la operación de las redes de distribución de BT y MT.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada, recursos (materiales y equipamientos) insuficientes.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Dptos. de Operación Regionales, Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	Atender operativa y técnicamente los reclamos relativos a los servicios de atención de reclamos de distribución de energía eléctrica ante situaciones de emergencia o incidentes en coordinación con otras unidades.	DEMORA EN LA GESTIÓN DE RESPUESTAS A INCIDENTES DE OPERACIÓN DEL SED	Demora en atender la operativa y técnicamente los reclamos relativos a los servicios de atención de reclamos de distribución de energía eléctrica.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajos, desconocimiento, ausencia de la persona designada, recursos (materiales y equipamientos) insuficientes	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. Retraso en la reposición del servicio. Mala imagen institucional. Descontento de Clientes.	Dptos. de Distribución Regionales y Agencias Regionales
	REGISTRO Y REPORTE DE ESTADÍSTICAS DEL SED	Actualizar bases de datos y elaborar los informes técnicos del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).	INCUMPLIMIENTO EN EL REGISTRO Y REPORTE DE ESTADÍSTICAS DEL SED	No realizar la actualización de la bases de datos y la elaboración de los informes técnicos 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. Datos imprecisos o incompletos para la planificación, lo que puede afectar la inversión y el desarrollo del sistema eléctrico. Toma de decisiones incorrectas en la planificación y gestión del Sistema Eléctrico de Distribución.	Dptos. de Operación Regionales

Elaborado por: **Ing. Roberto A. Rodríguez** / Fecha: 22/07/2023

Revisado por: **Ing. Jorge Barral Sánchez** / Fecha: 22/07/2023

Aprobado por: **DR/OC** / Fecha: 24/07/2023

Ing. Gustavo David Encina Giménez
 Director de Gestión Regional
 ANDE

Lic. Maria 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


**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS / SUBPROCESOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL
MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**


COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Identificación de Riesgos - Subprocesos


Actualización: 00
Fecha:

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES	Definir las Políticas, los procedimientos gerenciales, administrativos y comerciales tendientes a racionalizar y dinamizar la gestión comercial. Incluye la divulgación a todas las Unidades Administrativas con funciones comerciales y el control de su cumplimiento.	Incumplimiento en la definición de políticas.	No realizar aquello a que se está obligado.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos, multas.	Dirección de Gestión Regional
	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Estudiar los indicadores para la definición de estrategias comerciales y la reducción de las Pérdidas Eléctricas.	Incumplimiento en la definición de estrategias.	No realizar aquello a que se está obligado.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos, multas.	Dirección de Gestión Regional
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL	Analizar el desempeño de las áreas administrativas de la Gerencia Comercial y de la Dirección de Gestión Regional, respectivamente, controlando el cumplimiento del Cronograma Anual de Facturación, las gestiones comerciales de cobranzas realizadas a los Grandes Clientes Privados y Públicos, las gestiones de resolución de reclamos y servicios comerciales correspondientes a toda la Institución. Índices de gestión y tiempo de Atención al Cliente, entre otras.	Demora o no realización del control.	Atraso en la remisión del informe.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Dirección de Gestión Regional
	RECEPCIÓN / ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS	Realizar la atención al público o al Cliente en forma personalizada, por correo electrónico o vía web, dando la orientación o el direccionamiento de sus consultas, la recepción de las solicitudes de trámites inherentes al servicio de suministro de energía eléctrica o de reclamos en MT y BT. Analizar las solicitudes de servicios varios (documentos, requisitos), y/o consultas del Cliente; clasificación (reclamo, solicitud, consulta, denuncia, sugerencia, etc.) y priorización por la importancia relativa del evento, evaluación de casos especiales y la coordinación de la atención de los mismos. Se genera un expediente de ser necesario.	Demora en el tiempo de atención al cliente.	Tardanza en el cumplimiento de/llos requerimiento/s del Cliente.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada, falta de capacitación del personal	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. Insatisfacción del Cliente. Mala imagen institucional.	Agencias Regionales
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES	Tramitar en tiempo y forma las solicitudes o expedientes presentados por los Clientes o solicitudes de cobranzas. Incluye registro y actualizaciones en el sistema, generación y ejecución de OT, generación de cargos, elaboración de Informes, entre otros.	Demora en el tiempo de atención al cliente.	Tardanza en el cumplimiento de/llos requerimiento/s del Cliente.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. Insatisfacción del Cliente. Mala imagen institucional.	Agencias Regionales
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Realizar el control y la evaluación de la gestión de la atención al cliente; definir acciones correctivas, de ser necesario; acciones de mejoramiento y elaboración de Informes relacionados a suministros tanto en MT como en BT.	Demora en la evaluación de la gestión del tiempo de respuesta al cliente.	Atraso en la remisión de Informes.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos; dificultad para identificar ineficiencias; retraso en la implementación de mejoras.	Agencias Regionales
ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES	ATENCIÓN A DISTANCIA	Realizar la atención de reclamos por falla de energía eléctrica y/o reclamos comerciales, además de la atención de consultas y reclamos generales. Elaborar Informes y estadísticas relacionados a los reclamos recepcionados por los canales (llamadas telefónicas, web, app, correo, otros.).	Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo, otros.).	Tardanza en la atención de reclamos y consultas.	Personas	Elevada cantidad de reclamos y consultas.	Mala imagen.	Agencias Regionales
	ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES	Realizar seguimiento y notificaciones a Clientes de MT y AT y el seguimiento e Informes sobre suministros con medidores binómicos.	Demora/error en la gestión de grandes clientes.	Tardanza en el cumplimiento de la atención a grandes clientes.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización.	Mala imagen	Agencias Regionales


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


Ing. Gustavo David Encina Giménez
 Director de Gestión Regional


Ing. Rolando A. Rodríguez A.


Dr. Jorge Barros Sánchez
 DRIOC

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
LECTURA Y CATASTRO	LECTURA DE MEDIDORES	Obtener lecturas, en base a llinerarios, realizando el recorrido de los puntos asignados, la carga de las lecturas en los TPLs y transferir los datos de las mismas (lecturas) al Sistema de Gestión Comercial.	Demora en la toma de lectura de medidores.	Tardanza en presentar datos o estimaciones.	Personas	Usuarios con una percepción errónea de las actividades de la ANDE.	Insatisfacción del Cliente. Mala imagen institucional.	Agencias Regionales
	VERIFICACIÓN CATASTRAL Y GEORREFERENCIAMIENTO DE LOS MEDIDORES	Identificar in situ la Cta. Cte. Catastral, la medición del frente de la propiedad, la asignación del NIF (Número Identificador de Finca) teniendo en cuenta el Catastro Nacional, en casos de demandas judiciales, división de instalaciones, problemas legales y otros. Identificar in situ, mediante GPS, los datos cargados en el Sistema Informático de Georreferenciamiento (Coordenadas "x, y"), que se asignan a cada medidor en las SAEE (Insumo para los llinerarios de lectura).	Inexactitud en los datos presentados en las SAEE correspondientes a territorios sociales.	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falta de sistema de información, falta de datos.	Errores de estimación	Agencias Regionales
LECTURA Y CATASTRO	CARTOGRAFÍA	Dimensionar los llinerarios, actualizar los planos manzanteros, lotes, calles, como también crear, identificar y corregir puntos de suministros.	Inexactitud en la actualización de planos.	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falta de sistema de información, falta de datos.	Planos imprecisos; ineficiencias en la ejecución de tareas.	Agencias Regionales
	MONITOREO Y CONTROL DE TELEMEDICIÓN	Recolectar en forma remota la lectura de los medidores. Carga de medidores, monitoreo y generar OT en base al tipo de anomalías detectadas.	No disponibilidad de las lecturas en la tabla intermedia del OPEN.	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falta de sistema de información, falta de datos.	Errores de estimación. Insatisfacción del Cliente. Mala imagen institucional. Impacto financiero.	Departamento de Lectura y Censo
COBRANZAS	GESTIÓN DE COBRANZAS	Realizar el cobro de facturas; en las cajas receptoras habilitadas en la ANDE, gestionar la regularización de cheques rechazados, percibidos por la ANDE por el suministro de Energía Eléctrica y otros conceptos, que fueron depositados en las cuentas habilitadas y rechazados por las Entidades Bancarias por diversos motivos, así como realizar el seguimiento a la gestión de los cobros realizados por las procesadoras de cobro, las conciliaciones y la resolución de cobros erróneos y ADT.	Error en el cobro/conciliación.	Opinión, concepto o juicio falso que proviene de percepción inadecuada o ignorancia, también se llama error al obrar sin reflexión, sin inteligencia o acierto.	Personas	Usuarios con una percepción errónea de las actividades de la ANDE.	Insatisfacción del Cliente. Mala imagen institucional. Impacto financiero.	Agencias Regionales
	RECUPERACIÓN DE DEUDAS MOROSAS	Gestionar la recuperación de deudas de suministros en situación "Baja por impago", de cuentas oficiales, especiales y de clientes en MT, así como las cobranzas de suministros en situación de "Baja", mediante gestiones pre-judiciales.	Demora en la gestión de recuperación de deudas.	Atraso en la remisión de notificaciones, transferencias y elaboración de títulos de crédito.	Personas	Falla de Recursos Humanos.	No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas. Impacto financiero.	Agencias Regionales
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Verificar, controlar y realizar el seguimiento a la gestión de cobranzas. Definir las acciones correctivas, de ser necesarias, así como elaborar informes.	Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas.	Atraso en la remisión del informe.	Personas	Falla de Recursos Humanos.	No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas. Impacto financiero.	Departamento de Cobranzas
	INSPECCIONES TÉCNICAS	Ejecutar en el terreno las OTs referentes a Contraste de Medidores. Verificar la Carga Instalada, Reclamos de Averías de Equipos Eléctricos y Electrodomésticos. Revisiones especiales entre otros.	Demora en la resolución de OTs de averías de electrodomésticos.	Atraso en la remisión del informe.	Personas	Falla de Recursos Humanos.	Mala imagen institucional. Impacto financiero. Ineficiencias en la ejecución de tareas.	Agencias Regionales
SERVICIOS TÉCNICOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	CONEXIONES Y DESCONEXIONES	Programar y ejecutar las órdenes de trabajo de la gestión de pagados (cortes y retiros), cambio de medidores, conexiones nuevas, reconexiones y reposiciones de servicio, verificaciones varias (actividad, carga y otros) e instalaciones de suministros/por equipos de telemedición (AMR/AMI), apoyo al PAE (Plan de Apoyo en Emergencia).	Demora en la ubicación del suministro/por observaciones técnicas.	Atraso en la remisión del informe.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. Ineficiencias en la ejecución de tareas.	Agencias Regionales
	GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS	Realizar la resolución de órdenes de trabajo en el Sistema de Gestión Comercial, control final de trabajos de HHP2 y HHP5, la gestión y control del depósito de medidores y la actualización en el sistema SMOD, REMOT, además de la Planilla de Pago a Contratistas.	Demora en la entrega de OTs por parte de los Contratistas.	Tardanza en aquello a que se está obligado.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	Atraso en pago a contratistas; conflictos entre contratista y ANDE.	Agencias Regionales
FACTURACIÓN	GESTIÓN DE FACTURACIÓN	Procesar los datos de lectura en el Sistema de Gestión Comercial, el análisis, el control de los conceptos facturados, incluyendo la aplicación de los términos de contratos especiales, la facturación de fraudes, la resolución de anomalías (si hubieren), refacturaciones y el control de lo facturado.	Demora en la emisión de la factura por anomalía.	Atraso en la remisión del informe.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Facturación
	EVALUACIÓN / CONTROL / SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS	Extraer los suministros que cumplan con los parámetros establecidos en la base de datos, convertir en formato de planillas y controlar, verificar el detalle general de cada factura, analizar e identificar suministros con probables irregularidades en BT y MT, además de proceder a la corrección, en los casos que correspondan. Solicitar la retención de la factura a GC/DFT2.	Incumplimiento en el control/seguimiento de la facturación, en todas las agencias del país.	No realizar aquello a que se está obligado.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Facturación
FACTURACIÓN	DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS	Emitir, imprimir y ensobrar las facturas, verificar y clasificar por rutas, llinerarios, Agencias, tipos de envío/retención (correo, agrupadas, banco, grandes clientes) y la entrega de las facturas/polelines para campañas diversas. Incluye actividades de gestión y coordinación de trabajos con otras dependencias y el control de la distribución.	Demora en el tiempo de entrega de la factura al cliente.	Atraso en la remisión de facturas.	Personas	Usuarios con una percepción errónea de las actividades de la ANDE.	Mala imagen.	Departamento de Facturación

Ma. Guisela David Encina Gómez

Ma. Guisela David Encina Gómez

Ma. Guisela David Encina Gómez

Ma. Guisela David Encina Gómez

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	Gestionar la adquisición de medidores y equipos de medición para su uso en el ámbito comercial de la institución.	Falta de Stock	No realizar aquello a que se está obligado por falta de recursos.	Personas	Falta de mano de obra para realizar trabajos.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Mediciones Comerciales
	ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES	Administrar la distribución de medidores y equipos de medición en el ámbito comercial de la Institución.	Falta de Stock	No realizar aquello a que se está obligado por falta de recursos.	Personas	Falta de mano de obra para realizar trabajos.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Agencias Regionales
	RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN	Recepcionar los medidores y equipos de medición, el registro en el sistema informático y el almacenamiento en el depósito habilitado, controlando la entrada, salida, reposición y movimiento del stock de medidores y equipos de medición.	Demora en el aprovisionamiento de insumos.	Tardanza en el cumplimiento de algo.	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Mediciones Comerciales
	PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Realizar la programación de medidores electrónicos de conexión indirecta para su uso en clientes de MT y AT de la ANDE.	Demora en la Programación de Medidores.	Tardanza en el cumplimiento de algo.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Mediciones Comerciales
	CAPTURA/PROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA	Realizar la extracción de datos y parámetros técnicos de medidores electrónicos de conexión indirecta instalados en el terreno.	Demora en el procesamiento y ejecución de la Orden de Trabajo.	Tardanza en el cumplimiento de algo.	Personas	Demora en los procesos, acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Mediciones Comerciales
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN)	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios, la gestión para la configuración y correcta aplicación de las tarifas, mantenimiento, documentación del Sistema. Así como velar por el correcto funcionamiento del Sistema OPEN, gestión y coordinación de actualización de datos, actualización de manual de usuarios, capacitaciones y asistencia al usuario.	Inconsistencia de los sistemas informáticos.	Problemas en la configuración del sistema y en su uso	Personas	Recursos humanos insuficientes. Superposición de tareas	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas. Realizar configuraciones o habilitaciones incorrectas.	Departamento de Administración y Desarrollo Comercial
	ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES	Elaborar informes diarios y mensuales relacionados a la Gestión Comercial, como por ejemplo, Informes Oficiales para Unidades Administrativas Internas y Externas; Informes sobre la Gestión de Recuperación de Deudas y Estados de Cuenta de Clientes Oficiales y Grandes Clientes. Informes mensuales referentes a la situación morosa de Clientes Oficiales.	Inexactitud en datos proveídos clientes.	Datos incorrectos o falta de datos	Personas	Falta de sistema de información, falta de datos, error en parámetros de extracción de datos	Informes incorrectos y/o incompletos	Departamento de Administración y Desarrollo Comercial
	CONTACTO/ NEGOCIACION CON CLIENTES	Gestionar las relaciones comerciales con los usuarios de la energía eléctrica, y empresas arrendatarias de postes y sostenes tales como: atención de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica en baja tensión (BT) y media tensión (MT), incluye la verificación de los Contratos de Grandes Clientes y la Gestión de Contratos con Empresas/Personas para el alquiler de los postes y sostenes de ANDE y/o el seguimiento a la renovación de los mismos, el censo de clientes entre otros.	Demora en el tiempo de atención.	Tardanza en el cumplimiento de solicitudes	Personas	Elevada cantidad de protestas. Falta de recursos humanos	Clientes molestos	Agencias Regionales
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS	Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; la gestión para la configuración, mantenimiento y documentación del Sistema. Así como velar por el correcto funcionamiento del Sistema GEO, gestionando y coordinando la actualización de datos, actualización de manual de usuarios, capacitaciones, asistencia al usuario.	Inconsistencia de los sistemas informáticos (GEO-OPEN) y coordenadas incorrectas.	Coordenadas incorrectas o que no coinciden entre lo registrado en Open y Geo	Personas	Recursos humanos insuficientes. Superposición de tareas	Presentar datos erróneos.	Oficina de Estudios de Información Geográfica Nacional
	ADMINISTRACIÓN DEL SARA Y GRA COMERCIAL	Realizar la implementación del Sistema GRA, administración de perfiles y el mantenimiento de dicho Sistema.	Colapso de los sistemas informáticos (VICIDIAL, OPEN SGC, GRA, SARA, OUTLOOK, APP, PAGINA WEB).	Demora de presentar datos por inconsistencia de los sistemas.	Personas	Fallas y errores en el sistema.	No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los reclamos.	Departamento de Atención a Distancia

Ing. Rolando A. Rodríguez A.

Ing. Jorge Barrios Sánchez
DRIOC

Ing. Gustavo David Encina Giménez
Director de Gestión Regional
ANDE

(1) PROCESO	(2) SUBPROCESO	(3) OBJETIVO	(4) RIESGOS	(5) DESCRIPCIÓN	(6) AGENTE GENERADOR	(7) CAUSAS	(8) EFECTOS	(9) UNIDADES INVOLUCRADAS
GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS								
	ESTUDIO DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS TÉCNICAS	Estudiar las pérdidas eléctricas, a fin de determinar las pérdidas totales del sistema eléctrico de la ANDE, discriminar las pérdidas técnicas y no técnicas, estratificar las pérdidas técnicas, establecer las causas y la metodología de reducción de pérdidas a los niveles considerados normales para el sistema eléctrico.	Demora en la obtención de los balances.	Demora de la meta obligada por falta de recursos	Personas	Por falta de humanos/superposición de tareas/numerosos documentos a verificar	No cumplimiento de los plazos, Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y Agencias Regionales
	DETERMINACIÓN DE ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR DEPARTAMENTO	Recabar, procesar y mantener actualizados los datos del sistema eléctrico de la ANDE identificando áreas geográficas y/o puntos críticos para el Sistema Comercial y la evolución de pérdidas eléctricas, a fin de examinar, proponer y promover la adquisición de nuevas tecnologías que favorezcan a la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas. Incluye el montaje y la puesta en servicio de nuevos Puntos de Medición en Frontera y la elaboración de informes.	Inexactitud en el índice de pérdidas por departamento.	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	Personas	Falta de recursos humanos/superposición de tareas/numerosos documentos a verificar	No cumplimiento de los plazos, Demora en el cumplimiento de los objetivos.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y Agencias Regionales
	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Analizar e identificar las posibles debilidades que contribuyen a las pérdidas no técnicas, sean estas accidentales, administrativas (propias de la gestión de la ANDE) y/o fraudulentas. Elaborar y ejecutar los planes y programas para su regularización. Incluye la programación de los suministros con presunto fraude a verificar, así como la conservación del acervo documental, además del control y seguimiento de los procesos administrativos y/o comerciales generados a través de estas verificaciones.	Demora en la administración de las Pérdidas No Técnicas.	Tardanza en aquello a que se está obligado por falta de recursos	Personas	Falta de recursos humanos	Demora en la ejecución de los planes establecidos. Mala imagen institucional. Impacto financiero	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y Agencias Regionales
	ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS	Realizar la inspección y regularización de suministros eléctricos de Clientes o Usuarios de la ANDE, ya sea con cuantías propias o a través de la administración de contratos para la ejecución de los trabajos mediante empresas contratistas. Incluye la formación y capacitación de funcionarios para la inspección, detección y regularización de fraudes en los suministros eléctricos de la ANDE y/o conexiones directas.	Incumplimiento en la administración de pérdidas fraudulentas.	No realizar la inspección y regularización de suministros a Clientes o conexiones de Usuarios de la ANDE	Personas	Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada.	No cumplimiento de los plazos, Demora en el cumplimiento de los objetivos. Mala imagen institucional. Impacto financiero.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y Agencias Regionales
	ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Estudiar, formular, aprobar y divulgar las Políticas, Procedimientos, Normas y Criterios técnicos para minimizar las pérdidas técnicas, así como el análisis y recomendación de implementación de nuevas tecnologías para el combate a las Pérdidas Eléctricas Técnicas, además de analizar y recomendar la implementación de nuevas tecnologías para la detección y reducción de las Pérdidas Eléctricas No Técnicas, actualizando permanentemente las Instrucciones de Procedimientos Específicos y EETT relacionadas a la inspección y regularización de suministros y/o conexiones directas (clandestinas o no).	Demora en la elaboración de procedimientos y especificaciones técnicas.	Demora de la meta obligada por falta de recursos	Personas	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.	Oficinas de Gestión de Pérdidas Regionales y Agencias Regionales

Elaborado por: **Ing. Rolando A. Rodríguez A.** Fecha: 22/17/2023

Revisado por: **Ing. Jorge Barrios Sánchez** Fecha: 22/02/2023

Aprobado por: **DR/OC** Fecha: 22/12/2023

Ing. Gustavo David Encina Gómez
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

Ing. Tito Ocariz Krauer
Dirección de Planificación y Estudios
DIRECTOR