

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**

GERENCIA COMERCIAL (GC)

AÑO 2023

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS / SUBPROCESOS
 GERENCIA COMERCIAL / 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
 N°: 89

Actualización: 00
 Fecha:

| (1) PROCESO | (2) SUBPROCESO | (3) OBJETIVO | (4) RIESGOS | (5) DESCRIPCIÓN | (6) AGENTE GENERADOR | (7) CAUSAS | (8) EFECTOS | 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. | Gerente Comercial |
| | 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. | Gerente Comercial |
| | 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. | Gerente Comercial |
| ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE | RECEPCIÓN/ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS | Realizar la atención al público o online en forma personalizada, por correo electrónico o vía web la orientación/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) y priorización por la importancia relativa del evento, evaluación de casos especiales, y la coordinación de la atención de los mismos. Se genera un informe | Demora en el tiempo de atención al cliente | 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. | Jefe de Dpto de Atención al Cliente.- Jefes de Agencias Regionales |
| | TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES | Tramitar en tiempo y forma las solicitudes o expedientes presentados por el Cliente 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 algo. | Personas | Acumulación de trabajo, desorganización, ausencia de la persona designada. | No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. | Jefe de Dpto de Atención al Cliente.- Jefes de Agencias Regionales |
| | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE | Realizar el control y evaluación de la gestión de la atención al cliente, definir acciones correctivas de ser necesario, acciones de mejoramiento y la elaboración de Informes en MT y BT | Demora en el tiempo de respuesta al cliente | Atraso en la remisión del informe. | 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. | Jefe de Dpto de Atención al Cliente.- Jefes de Agencias Regionales |
| | ATENCIÓN A DISTANCIA | Realizar la atención de reclamos de energía y reclamos comerciales además de la atención de consultas y reclamos generales. Elaborar informes y estadísticas relacionados a los reclamos recepcionados por los diferentes canales. | Demora en la atención de reclamos y consultas por medio de los diferentes canales (llamadas telefónicas, web, app, correo) | Tardanza en la atención de reclamos y consultas. | Personas | Elevada cantidad de reclamos y consultas | Mala imagen. | Jefe de Departamento de Atención a Distancia |
| ATENCIÓN A GRANDES CLIENTES | Realizar seguimiento y notificaciones a clientes en 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 | Jefe de Dpto de Gestión de Grandes Clientes | |

Handwritten signature

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|----------|---|--|---|
| LECTURA DE MEDIDORES | Obtener, en base al itinerario, realizando el recorrido de los puntos asignados, la carga de las lecturas en el TPL y enviar las 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. | Mala imagen. | Jefe de Dpto de Lectura y Censo - Jefes de 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 línea) teniendo en cuenta el Catastro Nacional, en casos de demandas judiciales, división de instalación, problemas legales y otros. Identificar in situ, mediante GPS, la carga en el sistema informático de georreferenciamiento de las coordenadas "xy" que se asigna a cada medidor en las SAAE (insumo para los itinerarios de lectura) | Inexactitud en los datos presentados en las SAAE correspondientes a territorios sociales | Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas | Personas | Falta de sistema de información, falta de datos | Errores de estimación | Jefe de Dpto de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales |
| CARTOGRAFÍA | Dimensionar los itinerarios, actualizar los planos manzanos, lotes, calles, como también crear, identificar y corregir puntos de suministros. | Falta de actualización de planos | Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas. | Personas | Falta de sistema de información, falta de datos | Errores de estimación | Jefe de Dpto de Lectura y Censo - Jefes de 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 | Jefe de Dpto de Lectura y Censo - Jefes de Agencias Regionales |
| 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. | Mala imagen. | Jefe de Dpto de Cobranzas - Jefes de 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 de MIT, 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, tramitaciones y elaboración de títulos de crédito | Personas | Falta de Recursos humanos. | No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas | Jefe de Dpto de Cobranzas - Jefes de Agencias Regionales |
| EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS | Verificar, controlar y realizar el seguimiento a la gestión de cobranzas. Definir las acciones correctivas de ser necesario, y elaborar informes. | Demora en la gestión de seguimiento y control de cobranzas | Atraso en la remisión del informe. | Personas | Falta de Recursos Humanos | No cumplimiento de los plazos. Demora en la recuperación de deudas | Jefe de Dpto de Cobranzas - Jefes de Agencias Regionales |
| INSPECCIONES TÉCNICAS | Ejecutar en el terreno las OT 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 | Falta de recursos humanos. | Mala imagen. | Jefe de Dpto de Centro Técnico Comercial - Jefes de Agencias Regionales |
| CONEXIONES Y DESCONEXIONES | Programar y ejecutar las órdenes de trabajo de la gestión de pagos (cortes y retiros), cambio de medidores, conexiones nuevas, reconexiones y reposiciones de servicio, verificaciones varias (actividad, carga y otros) e instalaciones de equipos de telemetración (AMR y AMI), apoyo al PAE (Plan de Apoyo de 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. | Jefe de Dpto de Centro Técnico Comercial - Jefes de 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 y planilla de pago de 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. | Jefe de Dpto de Centro Técnico Comercial - Jefes de Agencias Regionales |

Handwritten signature and initials in blue ink.

| | | | | | | |
|---|---|---|--|----------|--|---|
| FACTURACIÓN | <p>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), relecturas, y el control de lo facturado.</p> | 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. | Jefe de Departamento de Facturación |
| EVALUACIÓN/CONTROL/SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN DE TODAS LAS AGENCIAS DEL PAIS | <p>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 y proceder a la corrección en caso de que correspondiera. Solicitar la retención de la factura a GC/DFT2.</p> | Incumplimiento en el control/segimiento 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. | Jefe de Departamento de Facturación |
| DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS | <p>Emtuir, imprimir y ensobrar las facturas, verificar y clasificar por rutas, itinerarios, Agencias, tipos de envío/retención (correo, agrupadas, banco, grandes clientes), y la entrega de las facturas/boletines para campañas diversas. Incluye actividades de gestión y coordinación de trabajos con otras dependencias y el control de la distribución.</p> | 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. | Jefe de Departamento de Facturación |
| ADQUISICIÓN DE MEDIDORES | <p>Gestionar la adquisición de medidores y equipos de medición para su uso en el ámbito comercial de la Institución.</p> | Falta de Stock | No realizar aquello a que se está obligado por falta de recursos | Personas | Falta de mano de obra para realizar trabajos. | Jefe de Dpto de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales |
| ADMINISTRACIÓN DE MEDIDORES | <p>Administrar la distribución de medidores y equipos de medición en el ámbito comercial de la Institución.</p> | Falta de Stock | No realizar aquello a que se está obligado por falta de recursos | Personas | Falta de mano de obra para realizar trabajos. | Jefe de Dpto de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales |
| RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN | <p>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.</p> | Demora en el aprovisionamiento de insumos | Tardanza en el cumplimiento de algo. | Personas | Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada. | Jefe de Dpto de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales |
| PROGRAMACIÓN DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA | <p>Realizar la programación de medidores electrónicos de conexión indirecta para su uso en clientes de MT y AT de la ANDE.</p> | 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. | Jefe de Dpto de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales |
| CAPTURAPROCESAMIENTO DE DATOS DE MEDIDORES ELECTRONICOS DE CONEXIÓN INDIRECTA | <p>Realizar la extracción de datos y parámetros técnicos de medidores electrónicos de conexión indirecta instalados en el terreno.</p> | 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. | Jefe de Dpto de Mediciones Comerciales - Jefes de Agencias Regionales |
| ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN COMERCIAL (OPEN) | <p>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</p> | Inconsistencia de los sistemas informáticos | Problemas en la configuración del sistema y en su uso | Personas | Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas. Realizar configuraciones o habilitaciones incorrectas. | Jefe de Dpto de Administración y Desarrollo Comercial |
| ELABORACIÓN DE INFORMES COMERCIALES | <p>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</p> | Inexactitud en datos provistos clientes | Datos incorrectos o falta de datos | Personas | Falta de sistema de información, falta de datos, error en parámetros de extracción de datos | Jefe de Dpto de Administración y Desarrollo Comercial |
| CONTACTO NEGOCIACION CON CLIENTES | <p>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</p> | Demora en el tiempo de atención | Tardanza en el cumplimiento de solicitudes | Personas | Elevada cantidad de protestas. Falta de recursos humanos | Jefe de Dpto de Administración y Desarrollo Comercial |

GESTIÓN DE MEDIDORES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

EMAS INFORMÁTICOS DE COMERCIALIZACIÓN

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------|---|--|--|
| ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GEORREFERENCIAL ENTO DE SUMINISTROS | Realizar la habilitación, deshabilitación o modificación de roles de usuarios; la gestión para la configuración, mantenimiento y funcionamiento del Sistema. Así como velar por el correcto 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. | Jefe de 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 SSC, 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. | Jefe de Departamento de Atención a Distancia |
| 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 normativos para el sistema eléctrico. | Demora en la obtención de los balances | Demora de la meta obligada por falta de recursos | Personas | Por falta de recursos humanos/superposición de tareas/numerosos documentos a verificar | No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. | Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes 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 puesta en servicio de nuevos puntos de medición de fronteras 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. | Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes 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 de fraudulいたas. Elaborar y ejecutar los planes y programas para su regularización. Incluye la programación de los suministros con presunto fraude a verificaciones, así como la conservación del acervo documental y control y seguimiento de los procesos administrativos y 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. | Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes Regionales |
| ADMINISTRACIÓN DE PÉRDIDAS FRAUDULENTAS | Realizar la inspección y regularización de suministros eléctricos de clientes y/o usuarios de la ANDE, ya sea con cuadrillas propias o a través de la administración de contratos para la ejecución de los trabajos a través de empresas contratistas. Incluye la formación y capacitación de funcionarios para la inspección, detección y regularización de fraudes en los suministros eléctricos de la ANDE. | Incumplimiento por falta de recursos humanos y materiales | No realizar aquello a que se está obligado. | Personas | Acumulación de trabajo, desorganización, desconocimiento, ausencia de la persona designada. | No cumplimiento de los plazos. Demora en el cumplimiento de los objetivos. | Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes 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, así como analizar y recomendar la implementación de nuevas tecnologías para el combate a las Pérdidas Eléctricas No Técnicas, y la actualización permanente de los procedimientos de Procedimientos Específicos y EETT para la inspección y regularización de suministros. | 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. | Jefe de Departamento de Pérdidas Técnicas - Jefes Regionales |

Elaborado por: **Victoria Aguilar** *[Firma]* **Coordinación y Control de Gestión de la GC**

Revisado por: *[Firma]*

Aprobado por: *[Firma]*

Ing. Hugo Robón F.
Gerente Comercial ANDE

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

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

Ing. Tito Ocañiz Krauer
Dirección de Planificación y Estudios
DIRECTOR