

AÑO 2018

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
Solución Conflictos y Arbitramento	No adoptar la decisión arbitral o de solución de conflictos en el plazo definido por las partes o en la ley vigente	No se adopta la decisión dentro de los términos definidos en la ley vigente	2	3	M	Control del avance y cumplimiento de términos de las actuaciones. - Asignación inicial de toda solicitud al asesor líder de proceso para que pueda hacer el seguimiento del avance de las actuaciones. - Definición de un cronograma individual para cada solicitud que llega por parte del asesor a quien se le asigne la actuación, conforme al plan operativo del proceso. - Revisión trimestral del avance en el trámite conforme al cronograma planteado, conforme al plan operativo del proceso.	1	3	M	Reducir el riesgo	NA	Oficina de atención al ciudadano Asesor líder del proceso Asesor jurídico a quien se asigna el trámite de la actuación	Total peticiones de solución de conflictos, demandas arbitrales y recursos resueltos en el respectivo trimestre, cuyo término legal se cumplió en ese trimestre o anteriores / Total de peticiones de solución de conflictos, demandas arbitrales y recursos cuyo término legal se cumplió durante el trimestre, o en trimestres anteriores que no hayan sido resueltas X 100. (La medición del cumplimiento del plazo para los recursos se hace en forma independiente del plazo inicial de solución del conflicto.)
	Incumplimiento del debido proceso	No se cumple el procedimiento establecido en la ley, para resolver un conflicto o fallar una demanda arbitral	1	3	M	Los procesos de solución de conflictos y arbitramento son asignados, para su impulso y seguimiento de la actuación, a un asesor jurídico	1	3	M	Reducir el riesgo	NA	Asesor líder del proceso responsable de la asignación de la actuación al asesor legal que corresponda.	
	Demora en el inicio de la actuación una vez sea radicada la solicitud	Una vez presentada la solicitud o demanda no se ejecutan en el menor tiempo posible las primeras etapas del proceso (admisión o rechazo de la solicitud) que son responsabilidad de la Comisión.	3	2	M	Controlar el plazo máximo previsto sistema de gestión de calidad para decidir sobre la competencia de la CREG respecto de la solicitud. - Plazo máximo definido en el SGD igual al de los conceptos para dar respuesta inicial. - Avisos del sistema de gestión documental recordando el cumplimiento del plazo. Seguimiento por el grupo de PQR.	1	2	B	Reducir el riesgo	NA	Oficina de atención al ciudadano Asesor jurídico a quien se asigna el trámite de la actuación	