

NOMBRE DEL PROCESO: FACTURACION Y RECAUDO

PROPOSITO DEL PROCESO: Llevar a cabo el cobro de los servicios acorde a los consumos y tipo de usuarios.

ITEM	RIESGO	CALIFICACION			EVALUACION RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	NUEVA CALIFICACION			NUEVA EVALUACION	MEDIDAS DE RESPUESTA	ACCIONES	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLES	INDICADOR
		PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR							
1	Fraude en la Reconexiones del servicio	3	3	9	Moderado	Rutas de Lectura, Software de facturación, listado de suspensión del servicio, separación de funciones entre lectores y fontaneros.	3	3	9	Moderado	Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo	Verificación de la reconexión o corte del servicio	Mensual	Los operarios de cortes y lecturas comunican a través de planillas a la oficina Facturación y Recaudos, la detección de fraudes con el fin de notificar a los usuarios para que realicen las conexiones fraudulentas	Auxiliar Administrativa (facturación) y Operarios de Lecturas y cortes	Indicador de legalización de conexiones fraudulentas
2	Atraso en la toma de lecturas Por el estado del tiempo, por incumplimiento, por daño en el sistema, el crecimiento urbano de la ciudad incrementa el tamaño de las rutas y dificultades en la nomenclatura urbana	2	2	4	Baja	Cronograma	2	2	4	Baja	Asumir el Riesgo	Cumplimiento del cronograma	31-dic-18	se maneja un cronograma para tomar las lecturas de forma mensual por intermedio de los tres (3) operarios de lectura y cortes de forma organizada a través de rutas trasadas que se asignan a cada uno.	Auxiliar Administrativa (facturación) y operarios de Lecturas y cortes.	Cumplimiento del cronograma establecido
3	Retraso y error en la entrega de la factura. Por Daño en los equipos, retraso en la entrega de la crítica y falta del Talento Humano	5	2	10	Moderado	Equipo disponible en caso de daño.	5	2	10	Moderado	Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo	Reporte oportuno de daños del software y mantenimientos a los equipos de computo.	31-dic-18	El software es adecuado para el manejo de facturación, cuenta con alertas. El Auxiliar administrativo de facturación reúne a los operarios de lectura antes de su desplazamiento y al final de su jornada para hacer seguimiento.	Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)	Facturas entregadas a tiempo.

4	Daño del Sistema de Facturación Por falta de mantenimiento preventivo a los equipos de sistemas. Backup de los programas de facturación	1	2	2	Baja	Cada periodo facturado se realiza un Backup, realizar mantenimiento correctivo y preventivo cada mes.	1	2	2	Baja	Asumir el Riesgo	cronograma de mantenimiento al software de facturación	31-dic-18	Se realiza backup periodico que sirve de soporte para recuperar informacion en caso de una falla tecnica (ver registros) y se recibe asistencia oportuna para el cuidado del software de facturación y el cuidado de los equipos de cómputo.	Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)	Equipo de computo de respaldo	
5	Agotamiento de materiales y suministros. (Papeleria) Falta de revisión de existencia minima de almacen.	1	4	4	Baja	Revisión constante del inventario de papeleria	1	4	4	Baja	Asumir el Riesgo	Contratación de papelería por todo el año	31-dic-18	Se entrega papelería al personal para su consumo y se llevan los controles y registros necesarios.	Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)	Inventario de papeleria	
6	Demora en el reporte pago del servicio. (Recaudo- Registro) por parte de algunas entidades Bancarias, y puntos de pago autorizados.	2	1	2	Baja	Obligaciones del convenio (Reporte Diario de Pago)	2	1	2	Baja	Asumir el Riesgo	control diario las entidades recaudadoras para recibir información de los usuarios que han realizado sus pagos.	31-dic-18	Las entidades bancarias entregan archivo electronicos con informacion CVS, llevando planilla de control de reportes y registro de entrega de reportes	Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)	Reportes diarios de pago	
7	Atencion y solucion inoportuna de las P.Q.R Por Volumen de Usuarios en ventanilla de atencion.	2	1	2	Baja	Se registran las PQRS para dar solucion oportuna	2	1	2	Baja	Asumir el Riesgo	Atencion de todas la PQRS oportunamente	31-dic-18	En la oficina de PQR, se realiza control y reporte, con lo cual se logra mejor control y cumplimiento al usuario	Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)	Indicador de atención PQRS	
Revisó:			Representante de la Dirección.									Aprobó:		Gerente			
Nombre:			María Elcy Bonilla Cubides									Nombre:		Mario Montilla Cabrera			
Firma												Firma:					
"CONSERVE EL AGUA PARA CONSERVAR LA VIDA"																	