



Serviciudad E.S.P.

Código CIFO -01

Versión 03

Mapa de Riesgos

Página 1 de 1

PROCESO: Facturación

OBJETIVO: Generar el cobro de los usuarios de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado de manera eficiente y oportuna.

ALCANCE: El proceso abarca desde la micromedición y lectura de medidores hasta la generación y distribución de la factura.

RESPONSABLE: Subgerente Comercial y de Mercadeo / Técnico en Facturación.

CLASIFICACIÓN	CAUSAS	RIESGO	EFECTOS	CONTROLES	CALIFICACION		Evaluación	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	SEGUIMIENTO		
					PROBABILIDAD	IMPACTO				AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO (Líder de Proceso)	OFICINA DE CONTROL INTERNO	REGISTRO EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO
Riesgo Operativo / Riesgo de Tecnología	1.Fallas del Sistema Comercial SICEP. 2.Personal lector con falencias en lectura. 3.lectores con debilidades en manejo de nueva tecnología de toma de lectura (tablet). 4.Dependencia del sistema con un tercero en el procedimiento sistematizado, un solo proveedor de software.	Retraso en la liquidación y entrega de facturas a los usuarios.	1.falta de oportunidad en la facturación y entrega a los usuarios. 2. Insatisfacción del usuario. 3.Incremento de PQR. 4.Pagos inoportunos de facturas. 5.Recaudos extemporaneos.	1.Identificación de desviaciones en consumo de acuerdo con las lecturas reportadas, a través de un informe en toma de lecturas (Crítica). 2.Confirmación de lecturas en terreno de acuerdo con los resultados de la crítica. 3.Nueva tecnología en la toma de lectura. 4.Programación diaria del ciclo de lectura.	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	1.De acuerdo con el nuevo software que se esta aplicando para la toma de lectura registrada a través de tablet, fortalecer e implementar controles que permitan obtener una trazabilidad al comportamiento de los consumos y con ello medir la efectividad en las lecturas o poder identificar posibles fallas en las tomas de las mismas por errores del personal de lecturas, o por falta de manejo de la tecnología por parte de los mismos. 2. revision de los procedimientos existentes con el proposito de realizar los correspondientes ajustes y modificaciones, de acuerdo con la normatividad vigente y documentar dichas modificaciones. 3. Implementacion de la ejecución del procedimiento de revisiones previas a través de las herramientas tecnologicas que se estan usando actualmente. 4.Empezar a realizar gestion para tratar de no depender de un solo proveedor de software.	Se viene trabajando en el fortalecimiento de los controles operativos del procedimiento de facturación y por ello se está implementando una nueva herramienta tecnologica para la toma de lecturas, herramienta que esta siendo objeto de estudio para lograr una mayor efectividad en los controles y como resultado el fortalecimiento del procedimiento de facturación.	Se verifica la efectividad de los controles y de las acciones programadas.	Se puede verificar la documentación en el área de facturación.
Riesgo Operativo / Riesgo de Tecnología	1.Micromedidores en mal estado. 2.Fallas del Sistema Comercial SICEP. 3.lectores con debilidades en manejo de nueva tecnología de toma de lectura (tablet).	Información errónea en la facturación de los servicios.	1.Usuario insatisfecho. 2.Incremento de PQR. 3.Cobros errados en la facturación.	1.Seguimiento permanente a los usuarios que registran comportamientos poco usuales. 2. Ejecucion de control y seguimiento, en terreno, por parte de un tecnico que verifica las desviaciones en consumos de los usuarios. 3.Informes de Crítica y precritica. 4.Indicadores de eficiencia en la facturación, y micromedición.	3	2	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada; Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	1.Actualización permanente a bases de datos de los usuarios a través de visitas de inspeccion de las condiciones del servicio. 2.Ajuste diario de novedades en facturación. 3.Depuración del sistema.	Se realiza seguimiento permanente a las desviaciones que se presentan en la facturación, con el proposito de mitigar el riesgo de errores en facturación, a través de verificaciones en terreno y seguimiento a los lectores.	Se verifica la efectividad de los controles y de efectividad de las acciones programadas.	Se pueden identificar las evidencias en el área de cartera y la Subgerencia comercial.
	1. Medidores en mal estado (obsoletos, frenados, dañados y predios directos).	Riesgo de fraude y consumos no medidos.	1. Consumos no medidos o mal medidos. 2. Inadecuados cobros de acuerdo con la medición. 3. Afecta la liquidez. 4. propicia fraudes.	1. Cambios de medidores por obsolescencia, tecnología y sub-mediación. 2. Reportes de los lectores, de las zonas con posibles fallas de medición. 3.Cuadrilla propia de Servicios, con sentido de pertenencia.	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	1. Programa de micromedición, cambio de medidores por nueva tecnología. 2. Censos continuos en las zonas con posibles fallas de medición. 3. Continuar con la concientización del personal de Servicios para que apoyen los controles seguimientos a los usuario, que permitan la disminución y/o herradización de los fraudes en las conexiones de servicio de acueducto.	1. se realizará un cambio de medidores a los usuarios de acuerdo a los estratos, y a las nuevas condiciones tecnologicas. Ademas se continuara fortaleciendo el seguimiento en terreno a los predios identificados por los lectores como de potencial riesgo de fraude.	Seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas y los controles establecidos.	Se pueden identificar las evidencias en el área de facturación y la Subgerencia Comercial.

Riego de Tecnología - Micromedición	1. Proveedor para calibración de equipos en otra ciudad que hace demorado tal proceso. 2. No existe programación de calibración. 3. Hoja de vida de equipos desactualizada.	Equipo de medición sin calibración.	1. Mediciones incorrectas. 2. Sanciones. 3. Incremento de PQRS. 4. Clientes insatisfechos. 5. Datos erróneos para la medición de agua contabilizada.	1. Programación de los mantenimientos y calibración de los equipos de medición (Villa Santana) 2. Hojas de vida de los equipos actualizadas.	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	1. Incluir presupuesto próxima vigencia para la calibración y reposición de los macromedidores. 2. Realizar la planificación de la calibración y el reposición de macromedidores en coordinación con el área técnica.	Este riesgo se traslada al área comercial que es la encargada del manejo y calidad de los medidores, sin embargo se evidencia en el área comercial la adquisición de medidores con mejor tecnología y mayor precisión en la medición.	Se verifica la efectividad de los controles y de efectividad de las acciones programadas.	Se evidencian formatos de seguimiento y apoyo a los funcionarios cuando algún equipo falla o requiere mantenimiento. Profesional en sistemas/técnico en sistemas.
Riego Reputacional (Satisfacción de los Usuarios).	1. Errores en el cálculo de la tarifa. 2. Mala lectura de los consumos. 3. Inconsistencia en los conceptos facturados.	Mala ejecución de los procedimientos internos que generan deficiencias en la facturación que conllevan a la pérdida de credibilidad de los usuarios.	1. Incremento en la cartera 2. Afectación de los indicadores legales de cumplimiento. 3. Incremento de PQRS. 4. Clientes insatisfechos.	1. Revisión al procedimiento de cálculo de tarifas de acuerdo al cumplimiento normativo. 2. Revisión a las desviaciones en los consumos. 3. Capacitación al Personal.	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	1. Revisión periódicas al cumplimiento normativo en materia de cálculo de tarifa. 2. Programas de capacitación permanente a los funcionarios de atención al cliente. 3. Disminución del indicador de PQRS generados por debilidades en la facturación.	Es necesario incrementar el seguimiento y actualización del procedimiento y de los indicadores que miden la efectividad del procedimiento de facturación con el propósito de mitigar el riesgo de incumplimiento normativo y de insatisfacción por parte de los usuarios que requieren ser atendidos.	Verificación del cumplimiento de las acciones propuestas al seguimiento de los indicadores.	Documentación que soporte la mejora continua. Cálculo de indicadores de satisfacción de los usuarios en especial por causas del procedimiento de facturación. Registros y soportes de capacitación a los funcionarios.
Incumplimiento Normativo	1. La no preparación de la entidad para enfrentar los cambios regulatorios, como por ejemplo nuevo marco tarifario y su correcta aplicación. 2. Desconocimiento de los cambios en las políticas del Gobierno. 3. Mala interpretación del marco normativo. 4. Debilidades en el análisis del impacto normativo regulatorio.	Cambios en la legislación, diferencias en interpretación y aplicación de normatividad y regulación de la misma.	1. sanciones económicas por incumplimiento normativo. 2. Pérdida de credibilidad ante los órganos de control. 3. Incremento de PQRS. 4. Clientes insatisfechos. 5. Sobrecostos administrativos por ajustes en procesos. 6. Disminución de ingresos.	1. Revisión permanente al marco regulatorio. 2. Actualización periódica a la herramienta que permita realizar seguimiento al marco regulatorio a cumplir. 3. Capacitación al Personal para evitar el incumplimiento regulatorio.	2	3	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada; Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	1. Permanente revisión a los cambios normativos y actualizaciones al normogramada institucional. 2. Programas de capacitación permanente a los funcionarios de facturación. 3. Creación de políticas de control y seguimiento de cumplimiento regulatorio.	Se realiza un estricto seguimiento a los cambios normativos, para realizar las actualizaciones necesarias al procedimiento de facturación.	Verificación del cumplimiento de las acciones propuestas al seguimiento regulatorio en general	Documentación que soporte la mejora continua y el cumplimiento regulatorio. Registros y soportes de capacitación a los funcionarios.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E
BAJA	B: Zona de riesgo Baja; Asumir el riesgo				
MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada; Asumir el riesgo, Reducir el riesgo				
ALTA	A: Zona de riesgo Alta; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir				
EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema; Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir				