

## Plan de Mitigación de Riesgo No 2 Aplicación de los pagos referenciados de clientes por consumo de combustible

### 1. Resumen del Riesgo

- Nombre del riesgo: Aplicación de los pagos referenciados de clientes por consumo de combustible.
- Objetivo: Garantizar la aplicación correcta y oportuna de los pagos en sistema.
- Área responsable: Crédito y cobranza.
- Amenaza: Inadecuado o lento proceso de aplicación de cobros.
- Nivel de riesgo: Severidad Alta (4).

### 2. Tratamiento del riesgo

Acción	Evidencia	Fecha	Responsable
Verificar ajuste en el sistema para detectar pagos referenciados en la sección "Referencia"	Evidencia de pantallas_Pago R. pdf.	feb-2025	Xiga/CyC/MT
Reforzamiento de manuales de usuario	'Manual_Pago_Referenciado_Completo .pdf'	mayo-2025	Xiga
Campaña de despliegue para la comunicación con los clientes en el segundo semestre 2025 para incentivar el pago referenciado	Evidencia Dif_Campaña_2025 PagosReferenciados_Portal_y_Correo.pdf	Mayo-junio-2025	Xiga / Atención Clientes

### 3. Evidencia Visual del Sistema (Pantallas)

Las siguientes capturas, contenidas en el archivo "Evidencia de pantallas\_Pago R. pdf", evidencian el proceso completo de aplicación del pago referenciado, incluyendo:

- Asignación de la cuenta bancaria
- Confirmación inmediata en sistema
- Validación de la aplicación del pago del cliente actualizado

### 4. Manual de Usuario – Cliente

Se elaboró el documento 'Manual\_Pago\_Referenciado .pdf' que incluye:

- Generación de línea de captura
- Instrucciones para realizar el pago en línea
- Validación de la aplicación inmediata en el portal



Este manual se difundió a través de correo electrónico y también se encuentra disponible al darle clic en la imagen correspondiente mostrada en el carrusel de imágenes del Portal de Clientes Monedero Electrónico Xiga.

#### 4. Plan de Difusión (Campaña 2025)

La difusión del mecanismo de pago referenciado se llevó a cabo mediante una Difusión en la Campaña 2025, ilustrada en el archivo: “Evidencia Dif\_Campaña\_2025 PagosReferenciados\_Portal\_y\_Correo.pdf”, que muestra:

- Publicación en el portal de clientes (ver Imagen 1 - Publicación en el Portal de Clientes)
- Envío por correo electrónico a clientes estratégicos (ver Imagen 2 – Notificación por correo a los clientes)

#### 6. Resultado Post-Mitigación

El resultado de la ponderación del riesgo de “Aplicación de los pagos referenciados de clientes por consumo de combustible”, una vez implementadas las Acciones de Mitigación(ver “Req 2. XIGA-A28-F-12 Evaluación y análisis de riesgos.pdf”), fue el siguiente:

Riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Ponderación	Nivel de Riesgo
Aplicación lenta de pagos	1	1	2	Severidad Media

