

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_Refenriado_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_Refenriado .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