



MAPA DE RIESGOS POR PROCESO

Tipo de documento:
Formato

Fecha de Elaboración:

Fecha de Modificación:

Código: 51.31.01.01

2014-12-04

2014-12-04

Versión: 01

1. PROCESO: _____ UNIDAD DE PQR _____

CONSECUTIVO	AMENAZA	TIPO DE RIESGO *			ACCION PREVENTIVA (Para riesgos altos)	OBSERVACIONES	FECHA DE INGRESO
		B	M	A			
1	Falta de mantenimiento de los equipos de computo de la unidad para que se mas agil la atencion al usuaio			x	realizar mantenimiento a los equipos de computo mas continuo y que se realicen las copias de seguridad a diario.	presentan bloqueo frecuentemente	11-dic-14
2	falta de un sistema de control para la atencion a los usuarios			x	adquisicion de un nuevo digiturno que permita llevar un buen control en la atencion al usuario	se presenta malestar e inconformismos por los usuarios al momento de espera para la atencion	11-dic-14
3	falta de carnetizacion para los funcionarios con una mayor tecnologia		x		contratar una buena empresa que genere la carnetizacion para los funcionarios	se presenta dificultad al personal operativo para la entrada a las viviendas con los carnet que actualmente se generan	
4	Posibles accidentes de transito ya que los inspectore de campo se desplazan en moto			x	Capacitaciones sobre normas de transito, campañas de concientizacion para manejo de automorores		11-dic-14
5	falta de contratacion de personal operativo para la unidad de pqr, no se esta cumpliendo con la meta para realizar el proceso de micromedicion			x	Adquisicion de recurso de material, y humano necesario para las actividades realacionadas con la micromedicion		11-dic-14
6	Vulnerabilidad del sistema de informacion comercial permitiendo el acceso a la informacion y modificacion de los conceptos de la factura.		x		Usuarios del sistema con claves, roles autorizados y bitacora de modificaciones		11-dic-14



MAPA DE RIESGOS POR PROCESO

Tipo de documento:
Formato

Fecha de Elaboración:

Fecha de Modificación:

Código: 51.31.01.01

2014-12-04

2014-12-04

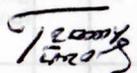
Versión: 01

1. PROCESO: UNIDAD DE PQR

CONSECUTIVO	AMENAZA	TIPO DE RIESGO *			ACCION PREVENTIVA (Para riesgos altos)	OBSERVACIONES	FECHA DE INGRESO
		B	M	A			
7	El contacto directo con el usuario agresion verbal y fisicamante		X		que la vigilancia y el control para con los usuario se ha mas efectivo		11-dic-14

* B - Bajo, M - Medio, A - Alto

2. Aprobaciones

Elaboró:  Hernan Bolivar Vargas Líder del Proceso	Revisó:  Freddy Alexander Larrota Representante por la Dirección SGC	Aprobó:  Daniel Posada Suarez Representante Legal
---	--	--

3. Bitácora de Actualización

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2014-12-05	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal