Plantilla para la Gestión del Riesgo de Comercialización

VALORES DE NPR: 1-12 / 13-36 / 40-125

Si se concluye que no son necesarias acciones anotar en esta columna SE ACEPTA

Plantilla para la Gestión del Riesgo de Comercialización

VALORES DE NPRR: 1-12 / 13-36 / 40-125

IDENTIFICACION					ANALISIS										VALORACION		FORMULACION Y SELECCIÓN DE OPCIONES	PLANIFICACION E IMPLEMENTACION DEL TRATAMIENTO														SEGUIMIENTO, REVISION Y EVALUACION DE EFICACIA								EVALUACION DE RIESGO RESIDUAL		
Objetivo	Procedimiento o Proceso	Actividad o Función	Riesgo		Consecuencias del Riesgo	Causa de la Falla (en algunos casos requiere Análisis de causa raíz)	No conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir	Falla de evaluación	Severidad	Ocurrencia	¿Existen controles para evitar o mitigar el riesgo? Seleccione SI o NO	Controles existentes que apoyan a detectar o evitar el riesgo	Dirección	NPR = S X O X D	Clasificación del riesgo	¿Son necesarias acciones? Seleccione SI o NO	Acciones recomendadas	Resultados esperados	Indicador (Ejemplo: (NPRR/NPR) > 50% o NPRR <= 10)		Recursos necesarios	Responsable del plan del tratamiento			Fecha compromiso	Planificación: registrar las actividades para realizar el "como" de las acciones seleccionadas en las fechas planificadas.					Seguimiento: anotar fecha y acciones ya implementadas y evaluar el NPRR.								Evaluación del indicador	¿CUMPLIÓ LA META EL INDICADOR?	¿RIESGO RESIDUAL ES ACEPTABLE?
			Número de identificación	Evento															Descripción	Meta		Aprobación	Implementación	Seguimiento y revisión		Ene/Feb/Mar	Abr/May/Jun	Jul/Ago/Sep	Oct/Nov/Dic		Seguimiento	Fecha de revisión	Resultados obtenidos	Estatus de validación (cerrado/abierto)	Severidad (S)	Ocurrencia (O)	Detección (D)	NPRR = S X O X D (Actualizado)	NPRR/NPR		(Si la respuesta es NO, volver a comenzar desde columna "N" en la fila siguiente inmediata)
	A	B	C		D	E		F	G	H	I	J	K	NPR	L	M	N	O	P		Q	R			S	T					U				V	X	Y	NPRR	Z		Y
Regularización del Padrón de Usuarios, para Eficientar la Recuperación de la Cartera Vencida	Corrección y actualización del padron de usuarios para poder identificar los predios y realizar las actividades de cobro y entrega de recibos	Dirección de Comercialización	DC-01	No se llevan a cabo las inspecciones y en su caso las correciones en el sistema informatico sacrip	No se cumple el PMD. Falta de eficiencia en la entrega de recibos, notificaciones y requerimientos de pago en su caso al predio	Suspension de labores por cuestiones de salud. Falta de personal o capacitacion del mismo. Falta de recursos como tiempo para llevar a cabo las actividades de inspección. Falta de información o documentación para identificar los predios	Evaluacion del sistema de control interno.	27/01/2024	3	2	Si	Evaluación de información y evidencias bimestrales de los avances del objetivo.	1	6	BAJO	Si	Contar con mas personal para llevar a cabo las actividades del objetivo.	Personal capacitado para realizar exhaustivamente las inspecciones y corroborando la información y llevar a cabo la corrección en sistema informatico	NPRR	MENOR 10	Recursos humanos suficientes para llevar a cabo las actividades del objetivo Recursos tecnológicos para el correcto funcionamiento del sistema informatico	Dirección de Comercialización	Departamento de inpección, Verificación e instalación de tomas.	Dirección de Comercialización	28/02/24	Seguimiento					01/03/2024	Se han corregido 600 datos de contratos, de un total de 1572- ex cumple con el objetivo bimestral	ABIERTO	3	3	1	9	NPRR/NPR	CAE MENOR A 10	EFICAZ SE VUELVA A EVALUAR EN DOS AÑOS
Implementar el Proceso de cobro a usuarios morosos, de acuerdo a la normatividad aplicable	Realizar las gestiones de cobro por medio de notificaciones de adeudo	Dirección de Comercialización	DC-02	No se llevan a cabo la meta de gestiones de cobro mediante notificaciones	No se cumple el PMD. Falta de deteccion de evaluacion de conformidad en las actividades documentadas en cada area. Incremento de la cartera vencida del organismo.	Suspension de labores por cuestiones de salud. Falta de personal o capacitacion del mismo. Falta de recursos como tiempo para llevar a cabo las actividades de inspección. Falta de información o documentación para identificar los predios a notificar. Casos fortuitos. Falta de personal o capacitacion del mismo. Falta de recursos como tiempo y equipo tecnologico.	Evaluacion del sistema de control interno.	27/01/2024	4	2	Si	Evaluación de información y evidencias bimestrales de los avances del objetivo.	1	8	BAJO	Si	Contar con mas personal para llevar a cabo las actividades del objetivo	Personal capacitado para realizar exhaustivamente las notificaciones y con ello aumentar la recaudación.	NPRR	MENOR 10	Recursos humanos suficientes para llevar a cabo las actividades del objetivo	Dirección de Comercialización	Departamento de Cobranza y Rezago.	Dirección de Comercialización	28-feb	Seguimiento					01/03/2024	Se han realizado 886 acciones de cobro por medio de notificaciones-ex cumple con el objetivo bimestral (566)	ABIERTO	3	3	1	9	NPRR/NPR	CAE MENOR A 10	
Eficientar la atención y la entrega de información a los usuarios	Atender de manera integral a todos los usuarios que soliciten tramites, aclaraciones y en general cualquier atención ante este organismo operador	Dirección de Comercialización	DC-03	Instalaciones cerradas	No se cumple el PMD. Falta de deteccion de evaluacion de conformidad en las actividades documentadas en cada area. Inconformidad de los usuarios debido a la ineficiente atención del personal.	Instalaciones cerradas y de mala calidad. Falta de información o incorrecta que se brinde a los usuarios. Falta de capacitación al personal.	Imposibilidad de atender a los usuarios en las instalaciones del organismo.	21-feb	4	1	NO	Evaluación de información y evidencias bimestrales de los avances del objetivo.	2	8	BAJO	NO															01/03/2024	Se ha atendido al 100% de los usuarios que acuden al organismo.	ABIERTO	3	3	1	9	NPRR/NPR	CAE MENOR A 10	