

MAPA DE RIESGOS PROCESO ACUEDUCTO

N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Extemporaneidad y veracidad en la información reportada a las entidades de control y vigilancia.	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Realizar seguimiento mediante la herramienta establecida por la oficina de control interno con el propósito de evitar el vencimiento de la información a reportar a entidades de control y vigilancia.	1	Realizar los reportes mensuales los cinco primeros días de cada mes.	Jefe administrativa y financiera Auxiliar contable	Permanente	1. Dar cumplimiento al cronograma de reporte del SUI. 2. Dar contestación oportuna a los informes solicitados por los entes de control y vigilancia.
2	Desabastecimiento del recurso hídrico por disminución del caudal de las fuentes de abastecimiento, fenómenos naturales	3 Posible	5 Catastrófica	E Zona de Riesgo Extrema	Mantener el sistema actual en buenas condiciones garantizando su operatividad y funcionamiento	2	Realizar obras de mantenimiento, reposición, mejoramiento que permitan la optimización de los sistemas de captación y líneas de conducción. Sectorización Campañas de concientización	Jefe Plantas Tratamiento Jefe de la División de Acueducto Gerencia	31 de diciembre de 2020	Revisión del número de formatos diligenciados dentro de la división para el oportuno seguimiento.

3	Mantenimiento de los permisos y licencias ambientales (concesiones) otorgados por las autoridades competentes	4 Probable	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	<p>Disminuir el Índice de Pérdida por Usuario Facturado IPUF, a través de las gestiones y acciones que adelanta la actual administración.</p> <p>Se viene realizando seguimiento a los diferentes permisos y licencias ambientales requeridas para el desarrollo de las actividades que hacen parte del sistema de acueducto (captación, conducción, tratamiento y distribución).</p>	1	Control de conexiones fraudulentas, reposición de equipos de medición en mal estado y culminada su vida útil, atención oportuna a daños en las redes de distribución. Reposición de redes antiguas y sus accesorios.	<p>Jefe de la División de Acueducto</p> <p>Gerencia</p> <p>Jefe Plantas de Tratamiento</p> <p>Jefe de la División Comercial</p>	CONCESION HASTA EL 30 / 8/2024 AGUAS DE APILCALA	Mantener los permisos vigentes de las concesiones otorgadas por la Cortolima Continuar con las acciones y buscar nuevas alternativas orientadas a la disminución del IPUF (Índice de Perdidas por Usuario Facturado)
4	Retraso tecnológico de equipos, herramientas y dispositivos de medición	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	<p>Se está realizando mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas asignados a la división de Acueducto con el propósito de mantenerlos en condiciones óptimas de operación para la prestación del servicio, se incluirá en el proyecto de presupuesto para la</p>	1	Coordinar con la Gerencia la compra de equipos, herramientas y dispositivos de medición, con el fin de estar a la vanguardia tecnológica logrando el mejoramiento continuo del proceso de Acueducto	<p>Jefe de la División de Acueducto</p> <p>Gerencia</p>	31 de diciembre de 2020	<p>A través de capacitaciones actualizar a los funcionarios de la división de Acueducto con relación a nuevas tecnologías y materiales en la instalación de redes de acueducto.</p> <p>2.Contar con un equipo de</p>

					vigencia las necesidades de compras de las mismas					precisión de detección de fugas en la red de distribución
5	Daños en la infraestructura de captación, conducción y distribución.	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se realiza un seguimiento mediante la lista de verificación desde las bocatomas hasta las Plantas de Tratamiento con el fin de reportar cualquier novedad y de esta manera prevenir posibles daños en la infraestructura de la misma.	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de Acueducto, que corresponde a las obras de reposición, rehabilitación y optimización	Jefe de la División de Acueducto Gerencia	31 de diciembre de 2020	Cumplir lo establecido en el Plan de Acción del proceso de Acueducto en un 100%,
6	Deficiencia en la supervisión de los contratos de las obras de Expansión y Rehabilitación/Reposición de redes de conducción de agua	3 Posible	2 Menor	M Zona de Riesgo Moderado	Informes de supervisión – registros fotográficos. Diligenciar el formato Visitas de obra, de igual manera, en informes y certificación de supervisión y/o interventoría para actas parciales de pago el, los cuales permiten realizar seguimiento y control por parte del supervisor de los contratos	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad y a la responsabilidad de supervisión descrita en cada contrato a cargo de la División de Acueducto	Jefe de la División de Acueducto	31 de diciembre de 2020	Seguimiento y verificación de los informes de supervisión de forma que den claridad del cumplimiento de las obras contratadas. 2.Realizar los requerimientos de forma escrita y en comités técnicos al contratista al momento de presentarse falencias durante la ejecución de los contratos.

7	Plan de emergencia por desabastecimiento por el fenómeno del niño y/o niña	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Se cuenta con el plan de emergencia y contingencia – PLEC para activarlo en momentos de emergencias de estos y otros fenómenos.	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Emergencia por desabastecimiento o por Fenómeno del Niño y/o Niña. Coordinar con el CMGRD, las acciones a implementar cuando se disparen las diferentes alertas (Amarilla; Naranja y Roja) del Plan de Emergencia	Gerente Jefe División Acueducto Jefe Plantas Tratamiento	31 de diciembre de 2020	Cumplimiento a Las actividades establecidas en el PLEC a fin de dar oportuno tratamiento a las emergencias. Realizar actividades preventivas, como obras de optimización, mantenimientos Y monitoreo continuo.
8	Falta de control de presiones, en las redes de acueducto, sectorización del sistema, falta de elementos para desairar las redes.	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Existen válvulas reguladoras de presión en algunos puntos de las redes de acueducto en distintos sectores del municipio Revisar el catastro de redes para identificar los puntos donde es necesario instalar válvulas de control, ventosas, de lavado entre otras	1	Adquirir válvulas reguladoras de presión para ubicarlas en los sectores más críticos de la red de acueducto, de igual manera revisar las que se encuentran instaladas a fin de garantizar su correcto mantenimiento y puesta en marcha.	Jefe de la División de Acueducto Gerencia	31 de diciembre de 2020	Optimizar el sistema de distribución de acueducto, de forma tal que existan accesorios que permitan controlar las presiones, desairar la tubería cuando se realizan cortes y sectorizar el sistema a través de válvulas de control y ventosas.

9	Superar las horas en cuanto a los cortes del servicio de acueducto autorizados por ley	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Mantenimiento de las redes de conducción y aducción. Mantener una buena sectorización a través de las válvulas de control. Atención de daños de manera oportuna a fin de que se logre minimizar el tiempo en esta actividad.	1	1. Reemplazar accesorios que presenten deterioro en la red. 2. Reposición de redes antiguas. En menores tiempos de posible, utilizando nuevas tecnologías. 3. Atención oportuna a daños que se presenten en el sistema de distribución.	Jefe de la División de Acueducto Gerencia	31 de diciembre de 2020	Registro de estadísticas de horas reales de suspensión y su afectación a los usuarios.
10	Pérdida de confidencialidad de la información	3 Posible	2 Menor	M Zona de Riesgo Moderado	Custodia de la información. 2. Perfil y competencia personal adscrito a la Oficina de Control Interno.	1	Control y seguimiento de los documentos manejados dentro de la división de acueducto. Cumplimiento de la política establecida en el sistema de información para la confidencialidad de la información.	Jefe de la División de Acueducto Jefe Control Interno	31 de diciembre de 2020	Revisión del número de formatos diligenciados dentro de la división para el oportuno seguimiento.
11	Cobro al ejecutar trabajo a usuarios o realización de trabajos	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Seguimiento y control por medio de las órdenes de trabajo establecidas	1	Programar capacitaciones de ética, sensibilización y sentido de pertenencia con la entidad y la	Jefe de la División de Acueducto Gestión Humana	31 de diciembre de 2020	Identificación de los espacios en los que puedan asistir el número total de operarios de la división.

MAPA DE RIESGOS PROCESO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO 2020										
N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE(8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Entregar la calidad de agua con un IRCA por ENCIMA del 5%	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Control de parámetros del agua mediante toma de muestras cada hora (Ph, turbiedad, color, cloro residual) realización de ensayos de jarras por turno (6 turnos las 24 horas), Dosificación sustancias químicas, siguiendo los protocolos establecidos para cada una de las actividades: Ensayo de Jarras – Dosificación Óptima Dosificación de Sustancias Químicas y Monitoreo y Control de la Calidad del Agua	1	seguimiento y verificación de la realización de los instructivos de Ensayo de Jarras – Dosificación Optima, el instructivo de dosificación de sustancias y Calidad del Agua correspondientes para los análisis establecidos	Jefe de la División Plantas de Tratamiento Operarios de Planta	31 de diciembre de 2020	(No. De mediciones de la calidad del agua realizadas al día / No. De mediciones de la calidad del agua establecidas al día (3)) * 100
2	Fallas en la infraestructura del abastecimiento de agua	3 Posible	5 Catastrófico	E Zona de Riesgo Extrema	Revisión en el tiempo de expiración de la concesiones. Plan de mantenimiento	1	Seguimiento a las actividades establecidas por Cortolima en la concesión.	Jefe de la División de Acueducto	31 de diciembre de 2020	(Caudal aforado en plantas / caudal necesario para

	cruda (Fuente hídrica) a las plantas de tratamiento.				preventivo, en la zona de Bocatomas Medición de caudal cada hora a la entrada de las Plantas de Tratamiento. Se registra en el formato de control operativo.		Ejecutar actividades mantenimiento acorde al Plan de Mantenimiento establecido. Activación de cuadrilla para atención de mantenimientos no programados	Jefe de la División Plantas de Tratamiento		satisfacer la demanda) * 100
3	Disminución en la capacidad de abastecimiento o por parte de la planta de tratamiento de aguas.	2 Improbable	5 Catastrófico	E Zona de Riesgo Extrema	Mantener en Stock insumos químicos. Actividades de mantenimiento de unidades estructurales, operativas y equipos auxiliares	1	Registro de Inventario. Control de cronograma del plan de mantenimiento mediante verificación de los registros correspondientes	Jefe de la División de Plantas de Tratamiento	31 de diciembre de 2020	(Caudal de salida en plantas / caudal necesario para satisfacer la demanda) * 100
4	Falta de personal operativo certificado en las plantas de tratamiento.	5 Casi Seguro	3 Moderado	E Zona de Riesgo Extrema	Mantener en Stock insumos químicos. Actividades de mantenimiento de unidades estructurales, operativas y equipos auxiliares	1	Registro de Inventario. Control de cronograma del plan de mantenimiento mediante verificación de los registros correspondientes	Jefe de la División de Plantas de Tratamiento Jefe de la Oficina de Gestión Humana	31 de diciembre de 2020	No. De funcionarios (Operarios y laboratoristas) certificados operando / No. Total de funcionarios (Operarios y laboratoristas) de la División) *100
5	Aumento en la contaminación de las fuentes abastecedora	5 Casi Seguro	4 Mayor	A Zona de Riesgo Alta	Mapa de Riesgos Municipal, estudios sobre posibles fenómenos naturales o focos de contaminación que	1	Seguimiento al Mapa de Riesgos Municipal de las Fuentes abastecedoras. Toma de muestras y	Jefe División Plantas de Tratamiento. Secretaría de Salud	31 de diciembre de 2020	(No de muestras tomadas/número de muestras a tomar en el año)x100

					se presenten en las zonas de bocatomas		análisis físico químicos y bacteriológicos de las fuentes abastecedoras.	CORTOLIMA		
6	Desabastecimiento de agua en las fuentes hídricas a causa del FENOMENO DEL NIÑO	3 Posible	4 Mayor	A Zona de Riesgo Alta	Revisión continua de los niveles de los caudales de las fuentes hídricas	1	del Tanque de almacenamiento de 1326 m3 para la Planta Racionamiento en suministro de agua por sectores hidráulico	Jefe División Plantas de Tratamiento. Secretaría de Salud CORTOLIMA	31 de diciembre de 2020	Caudal de agua de demanda municipal.(mensual) / Caudal de agua de oferta Mensual

MAPA DE RIESGOS PROCESO ASEO 2020

Nº	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Cambios permanentes en la normatividad del Sector.	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Se diseñó e implemento el formato Cronograma de Informes a antes de Control, con el cual se viene realizando el seguimiento y control de la información que debe reportar	1	Dar continuidad a la aplicación del formato cronograma de informes a antes de control	Jefe de la División administrativa y financiera Auxiliar Administrativo	31 de diciembre de 2020	# de informes presentados al año

2	Aumento de la generación de residuos sólidos,	5 Casi Seguro	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	CONTRATACION DE UNA EMPRESA PARA EL APOYO	1			31 de diciembre de 2020	Adquisición de otro carro compactador y separación en la fuente y tratamiento de residuos orgánicos
3	Aumento de costos de mantenimiento de los vehículos recolectores y volqueta.	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Se tiene establecido mantenimientos programados	1	Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma	Gerencia	31 de diciembre de 2020	Seguimiento bimensual de los mantenimientos
4	Parque automotor con más de 10 años de servicio	5 Casi Seguro	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Mantenimiento preventivo	1	Establecer reposición de vehículos	Gerencia	31 de diciembre de 2020	Mantenimientos realizados
5	Índice de ausentismo de personal por incapacidad, restricciones médicas y accidentes de trabajo.	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Manual de prestación de servicio	2	Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad	Jefe de la División Administrativa	31 de diciembre de 2020	Seguimiento y comparación mensual al número de incapacidades o fallas
6	Agentes o Sustancias químicas.	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Capacitaciones y protocolos de emergencia	2	Comité de salud ocupacional y Eps	Jefe división de aseo y recursos humanos	31 de diciembre de 2020	Seguimiento y control de las incidencias presentadas
7	Incremento de la generación de residuos sólidos producto de fenómeno	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Plan de acción en los diferentes periodos vacacionales	1	Seguir de manera puntual los procedimientos	Jefe de la División Administrativa	31 de diciembre de 2020	Seguimiento mes a mes del incremento de residuos

	natural o antrópico.							Supervisor de Aseo		
8	Restricción vehicular sobre la vía que conduce al relleno sanitario	4 poco probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	En caso de presentarse se llevarían los residuos a la Ciudad de Ibagué	1	Seguimiento de protocolo del PLEC	Gerente	31 de diciembre de 2020	Convenio de emergencia
9	Cierre temporal del relleno sanitario, por acciones naturales o antrópicas.	3 Posible	3 Moderado	E Zona de Riesgo Extrema	En caso de presentarse se llevarían los residuos a la Ciudad de Ibagué	1	Seguimiento de protocolo del PLEC	Gerente	31 de diciembre de 2020	Convenio de emergencia

MAPA DE RIESGOS PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA (CONTROL INTERNO) 2020

N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Incumplimiento frente a requerimientos objetivos institucionales	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	1- Se elabora el Plan de Acción de cada proceso, el cual se evalúa mediante la presentación de Informe	1	Análisis de resultados basados en indicadores	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Según cronograma de auditorías de Gestión. *Entrega Trimestral de Informes de Gestión, con la evaluación de Indicadores	Cumplimiento Auditorías de Gestión por Proceso

2	Evaluación deficiente del sistema de Control Interno	2 Improbable	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se cuenta con el formato Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno y el de resultados de la Evaluación del Sistema	1	Capacitación y Actualización en el sistema de Control Interno a los funcionarios	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual Cuatrimestra l	Informe del estado del Control Interno Contable.
3	Evaluación deficiente del proceso auditado, por parte del auditor	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderada	Se Implementó el cronograma de Auditorias de Gestión. Se cuenta con formatos de calidad para: Realizar las auditorias	1	Capacitación en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Actualización en normas	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Continuo	Auditorias de Gestión Realizadas/Auditorias de Gestión Programadas.
4	Seguimiento deficiente a resultados	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderada	Se diseñó e implementó el formato para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora que permite detectar las causas	2	auditoria como "Auditorias Basadas en Riesgos" de acuerdo con la norma ISO	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Trimestral	Seguimiento a los hallazgos a través del Comité de Coordinación de Control
5	Desacierto en el análisis de problemas	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderada	A través del formato de acciones preventivas y correctivas. se plantean las actividades necesarias para contrarrestar los problemas	1	sensibilización de la metodología para solución de problemas y mejoramiento	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Trimestral	No de acciones preventivas o correctivas implementadas
6	Inconsistencia en formulación y ejecución de acciones	3 posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se referencia la metodología para solución de problemas	1	Capacitación y utilización de la metodología para solución de problemas y mejoramiento	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso.	Trimestral	Socialización de la metodología para solución de problemas y mejoramiento

7	Cambios en la Normatividad	2 Improbable	4 Mayor	A Zona de Riesgo Alta	Se diseñó e implemento el cronograma de informes a antes de control acorde a los cambios normativos	1	Capacitación en nueva normatividad a través del DAFP, Contralorías, Contaduría Gral. de la Nación, Superservicios etc	Gerente Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Trimestral	Revisión permanente de los cambios normativos a través del DAFP, Superservicios, CRA, CGN, Contraloría y demás entes de control
8	Demora en la entrega de información para el inicio de auditoría por parte del proceso auditado. Así como para los diferentes seguimientos que realiza la OCI.	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	El Decreto 648 de 2017 estableció los Instrumentos para la actividad de Auditoría Interna así: Código de Ética del Auditor, Carta de Compromiso y Estatuto de Auditoría	1	Seguimiento por parte de la oficina de Control Interno. Aseguramiento del cumplimiento por parte de los dueños de Proceso	Jefe Oficina de Control Interno. Dueños de proceso. Gerente	Trimestral	(No. de auditorías o seguimientos con entrega de información deficiente/ No. de auditorías o seguimientos realizadas) * 100

MAPA DE RIESGOS PROCESO DE PROMOCIÓN Y DIVULGACION

Nº	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROL (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Comunicación y/o divulgación de datos no confiables o erróneos sobre	2 Improbable	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se cuenta con el formato para la solicitud de divulgación de información a través del cual se	1	Se ha venido registrando la información a través del formato para la	Sistemas y Gerencia	31 de diciembre 2020	Nº de comunicaciones erróneas del periodo

	la gestión o la prestación de los servicios				registra los datos que se deben comunicar a los Usuarios y partes interesadas permitiendo generar una mayor responsabilidad		divulgación de la información			
2	Incumplimiento del cronograma de medios de comunicación	4 probable	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se documentó los procedimientos de comunicación interna y externa, con el fin de establecer los protocolos necesarios para generar la información que permita dar cumplimiento al cronograma de medios de comunicación	2	Dar cumplimiento al cronograma de medios de comunicación diseñado con el fin de informar oportunamente a la comunidad y partes Interesadas sobre la gestión, los planes, programas y proyectos	Sistemas y Gerencia	31 de diciembre 2020	Nº de publicaciones realizadas según los medios establecidos / Nº de publicaciones programadas según los medios establecidos en el cronograma
3	Falta de asignación presupuestal para la publicidad y material de comunicación de la entidad	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se participa de la proyección y elaboración del presupuesto de cada vigencia con el propósito de evidenciar las necesidades económicas del proceso	2	Coordinar con la Gerencia y la División Financiera el presupuesto necesario para el adecuado desarrollo de las actividades propias del proceso	Gerencia	31 de Diciembre de 2020	Asignación del Rubro presupuestal acorde con las necesidades del proceso.
4	Desinformación por un posible falsa información sobre la calidad de los	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Monitoreo diario a Medios de comunicación como lo son Emisoras y Canal de Televisión Local, así como las	2	Frente a una posible situación como esta, se hace necesario la realización de un Boletín de Prensa	Gerencia	31 de Diciembre de 2020	Nº de Boletines de Prensa Oficiales emitidos referentes al tema.

	servicios Prestados				Redes Sociales y permanente información a través de Boletín de Prensa		en donde se informe sobre la real situación y desde luego se hace uso de los diferentes medios de Comunicación con los que cuenta Daguas S.A E.S.P. como lo son la Página Web, Redes Sociales oficiales y otros medios de comunicación			
--	---------------------	--	--	--	---	--	--	--	--	--

MAPA DE RIESGOS PROCESO DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA-2020

N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROL (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Fallas de hardware y/o software en los servidores	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Copias de seguridad y mantenimiento de los servidores	1	Realizar anualmente dos mantenimientos a los servidores Verificar semanalmente que se estén realizando las copias	Jefe de la Oficina Informática	permanente	No de copias proyectadas /N° de copias realizadas *100
2	Daños en la red o en los equipos informáticos por fenómenos naturales o	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderada	Mantenimientos preventivos y correctivos	2	Seguimiento al cronograma de mantenimientos correctivos y preventivos	Jefe de la Informática	Diciembre 31 de 2020	No de daños en los equipos informáticos presentados al año por causas de fallas en el fluido eléctrico

	sobrecargas eléctricas.									
3	Demora en la solución de requerimientos o nuevas solicitudes que impiden el desarrollo de las actividades los procesos	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Plazos para atender solicitudes	1	Registrar en el sistema cada una de las solicitudes o requerimientos para que se le asigne un No de radicado y se le pueda hacer seguimiento	Jefe de la Oficina de Informática	Permanente	Número de requerimientos solucionados/ requerimientos solicitados * 100
4	Robo, alteración y/o pérdida de información de la entidad por acceso indebido a los sistemas de información	2 Improbable	4 mayor	A Zona de Riesgo Alta	Manual de uso de los servicios y recursos informáticos Licencia de antivirus actualizada	1	Mejoramiento continuo en la protección y seguridad informáticas	Jefe de la Oficina de Informática	semestral	Mejoramientos implementados
5	Presentación inadecuada y extemporánea de información de los procesos para análisis y toma de decisiones	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderada	Solicitud periódica de informes	1	Seguimiento a la presentación de los diferentes reportes de informes tanto internos como externos	Jefe de la Oficina de Informática	Diciembre 31 de 2020	Número de informes presentados adecuada y oportunamente / número de informes requeridos *100
6	Incumplimiento en la misión y objetivos institucionales	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Plan de acción Indicadores Mapa de riesgos	1	Seguimiento trimestral al Plan de acción Seguimiento trimestral a indicadores y riesgos	Jefe de Sistemas	Diciembre 31 de 2020	Reporte seguimiento a plan de acción Matriz de indicadores Matriz de riesgos

COMERCIAL 2020

N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	No dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de fondo y dentro de los términos establecidos por la normatividad	3Posible	4Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Se estableció el formato Control de respuestas a las peticiones quejas y recursos, como una herramienta que permite controlar y realizar seguimiento a los P. Q. R.	2	Dar cumplimiento a lo establecido en el formato Control de respuestas a las peticiones quejas y recursos, como una herramienta que permite controlar y realizar seguimiento a los PQR	Profesional Universitario de PQR (s) Auxiliar Administrativo. (Ventanilla de P. Q. R.) Jefe de la División Comercial	Diciembre 31 de 2020	Fecha de respuesta del PQR - Fecha de recibido del PQR= Menor a 15 días
2	No dar respuesta en los términos establecidos en el contrato de condiciones uniformes a ciudadanos que solicitan el trámite de prestación de servicios.	3Posible	4Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Se establecieron los formatos denominado solicitud para el trámite de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y el formato, denominado Hoja de ruta para aprobación de factibilidades con el propósito de realizar seguimiento y control del procedimiento y disminuir los	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el formato denominado solicitud para el trámite de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y el formato denominado Hoja de ruta para aprobación de factibilidades con el propósito de realizar seguimiento y	Dependiendo el tema del requerimiento se direcciona al área encargada	Diciembre 31 de 2020	Fecha de respuesta de la solicitud para el trámite de prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Fecha de recibido de la solicitud para el trámite de prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo= Menor de 15 días.

					tiempos de respuesta		control del procedimiento y disminuir los tiempos de respuesta			
3	Fallas en la verificación de la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura	3Posible	3Moderado	A Zona de riesgo Alta	En el proceso de toma de lecturas los operarios presentan evidencia fotografica Se realiza la Verificación en caso de que se requiera, la reliquidacion	2	Realizar un mayor seguimiento a través de la facturación en sitio se para disminuir los errores de liquidación de facturas y el reporte de las novedades	Jefe de la División comercial Profesional Universitario en P. Q. R	Diciembre 31 de 2020	(Número de reclamos presentados por errores en la facturación/ Número de facturas emitidas) * 100
4	Insatisfacción del usuario frente a la prestación del servicio	3Posible	2Menor	A Zona de riesgo Alta	Se cuenta con el contrato de condiciones uniformes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	2	Dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y a los compromisos adquiridos con los usuarios. Fortalecer la relación usuario	Jefe de División Comercial	Diciembre 31 de 2020	sumatoria calificación de clientes/Total de clientes encuestados)* meta de 80 puntos
5	Incursión de nuevas empresas prestadoras de servicios públicos en el área de prestación de la entidad	3Posible	4Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Actualmente la empresa SEACOL está prestando el servicio en el municipio	2	Dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y a los compromisos adquiridos con los usuarios. Fortalecer la relación usuario	Jefe de la División Comercial	Diciembre 31 de 2020	(No de Usuarios vinculados del servicio de Aseo con la competencia periodo anterior

MAPA DE RIESGOS PROCESO FINANCIERA 2020

N o	RIESGOS (1)	PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)	EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTE (5)	CALIFICACIÓN CONTROLES (6)	ACCIONES DE CONTROL (7)	RESPONSABLE (8)	CRONOGRAMA (9)	INDICADOR (10)
1	Falta de conciliaciones de los hechos contables entre los procesos de la entidad	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Interfaces realizadas entre el proceso Financiero y los demás procesos de la entidad	1	Solicitar a los diferentes procesos información para el cierre financiero al finalizar cada vigencia, estableciendo tiempos para su entrega con el propósito de registrar y conciliar la información	Je de la División Financiera Contador Gerente	Diciembre 31 de 2020	(No. de conciliaciones realizadas/N o. de conciliaciones proyectadas)* 100
2	Presupuesto no acorde con las necesidades y compromisos de la entidad	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de Riesgo Moderado	Se realiza la revisión de la ejecución presupuestal del año inmediatamente anterior, la proyección de ingresos para la vigencia siguiente	1	Solicitar a los dueños de procesos proyecto de presupuesto recomendando se tengan en cuenta las necesidades de inversión, gastos y recursos	Jefe de la División Financiera Contador Gerente	Diciembre 31 de 2020	Presupuesto, proyectado y aprobado para la vigencia 2020 de acuerdo a las necesidades de la entidad
3	presentación pago o inexactitud de los impuestos Nacionales y municipales.	2 Improbable	4 Mayor	A Zona de Riesgo Alta	La liquidación de los impuestos que debe presentar la entidad se realiza conforme a lo previsto por el Estatuto Tributario	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Tributario y las disposiciones del municipio para la liquidación y	Je de la División Financiera Contador Gerente	Diciembre 31 de 2020	No de impuestos presentados y pagados al año/Cronograma establecido por la DIAN y

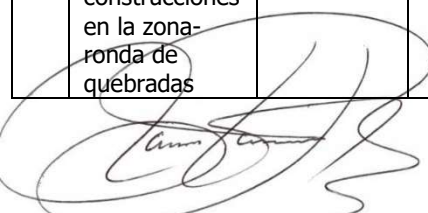
							pago de los impuestos que le corresponden a la empresa			el Municipio) * 100
4	Extemporaneidad y veracidad de la información reportada a las entidades de control y vigilancia.	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de riesgo Moderada	Se ejerce el control por parte de la División Financiera y la Oficina de Control Interno sobre los informes a reportar por parte de la entidad a través del Cronograma	1	Dar cumplimiento a las directrices de la Gerencia.	Je de la División Financiera Contador Gerente	Diciembre 31 de 2020	(No de informes reportados o presentados a tiempo/No de informes a reportar o presentar al año)*100
5	No implementación de las normas Internacionales de Información Financiera NIICSP	2 Improbable	3 Moderado	M Zona de riesgo Moderada	Socializar el proceso de implantación de las NIICSP de acuerdo a la Resolución 414 de 2014. Socializar al interior de la División el Marco Normativo y el Marco Conceptual. Socializar y efectuar al interior de la División el Reconocimiento, Medición, valoración y Revelación de los hechos económicos	1	Coordinar la capacitación externa para los integrantes de la División para el proceso de implementación de las normas Internacionales de Información Financiera NIICSP y de esta manera dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad.	Jefe de la División Financiera o Contador Gerente	Diciembre 31 de 2020	Continuación con Capacitación para el proceso de implementación de las normas Internacionales de Información Financiera NIICSP y de esta manera dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad.
6	Pagos inoportunos a proveedores y contratistas	1 Raro	2 Menor	B Zona de Riesgo Baja	Se realiza control permanente de la cuentas por pagar a proveedores y contratistas	1	Mantener un control permanente sobre los ingresos mensuales de la entidad con el fin de programar los pagos	Jefe de la División Financiera Gerente	Diciembre 31 de 2020	No de pagos realizados durante la vigencia/No de pagos a realizar durante la vigencia) * 100

7	Que se realicen por el portal bancario transacciones no autorizadas y /o a terceros errados, eventual riesgo defraude	3 Posible	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Generar un informe diario de movimientos	2	Solicitar generación de soporte de pago de cada una de las transacciones	Tesorero Contador Jefe de División Financiera	Diciembre 31 de 2020	Numero de reportes de pago del portal transaccional y auditados
8	Modificación comprobantes (Registros Contables	3 Posible	2 Menor	M Zona de riesgo Moderada	Programa contable cuenta con una función para congelar los cambios Claves para cada usuario	1	Restringir permisos por parte del Área de Sistemas e implementar una bitácora de registro de modificaciones	Jefe de la División Financiera Área de sistemas	Diciembre 31 de 2020	Modificaciones Registradas
9	Provisión para contingencias	3 Posible	3 Moderado	A Zona de riesgo Alta	Verificación antes de cada emisión de estados financieros la provisión de contingencias	1	Realizar un análisis individual de cada proceso estableciendo el tipo de riesgo entre probable, posible y remoto. De acuerdo a esta evaluación	Jefe Oficina Jurídica, Contador y Jefe División administración Financiera	Diciembre 31 de 2020	Provisiones Efectuadas para el año/ Monto establecido a provisionar por el año.
10	Falta de actualización de la Normatividad vigente(Reforma tributaria y	4 Probable	3 Moderado	A Zona de riesgo Alta	Constante actualización en las nuevas normas y reformas	3	La empresa debe estar disponible para que el personal se pueda actualizar en las diferentes	Jefe de División Financiera Gerente	Diciembre 31 de 2020	No. De capacitaciones obtenidas sobre normas que rigen

	demás normas)						normas y modificaciones			
MAPA DE RIESGOS PROCESO DE ALCANTARILLADO VIGENCIA 2020										
1	Daños o taponamientos e inundaciones en los diferentes sectores de la ciudad.	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Inspección de las tuberías durante el cronograma de mantenimiento. Catastro actualizados	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de mantenimiento de sistemas de Alcantarillado	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor Operarios	Diciembre 31 de 2020	No de ordenes ejecutadas para mantenimiento de sistemas de alcantarillado
2	Fallas o demoras en la obras de rehabilitación o reposición de los sistemas de Alcantarillado	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se está realizando la planeación de las obras a realizar de conformidad con lo establecido en el Manual de contratación.	1	En la Planeación inicial de las obras en concordancia con el Manual de Contratación se debe tener en cuenta las posibles situaciones	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor operarios	Diciembre 31 de 2020	No de obras de rehabilitación o reposición Ejecutadas en el tiempo establecido
3	Fallas o demoras en la obras de expansión de los sistemas de Alcantarillado	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se está realizando la planeación de las obras a realizar de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación	1	En la Planeación inicial de las obras de expansión se debe tener en cuenta lo establecido en el Manual de Contratación	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor y/o interventor de obra	Diciembre 31 de 2020	No de obras de expansión Ejecutadas en el tiempo establecido
4	Falta de personal para atender las labores de Expansión, rehabilitación y	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se realiza coordinación con las Divisiones de Acueducto y Aseo con el fin de contar con personal	1	Coordinar con la Oficina de Gestión Humana la programación de las vacaciones de tal forma que no se afecte la	Gerencia Jefe de la División Alcantarillado	Diciembre 31 de 2020	No de personas que se encuentran laborando en la División

	mantenimiento de los sistemas de Alcantarillado y las obras por administración directa.						disponibilidad del personal para el desarrollo de las actividades de la División de Alcantarillado	Supervisor		
5	Falta o deterioro de equipos y herramientas para la ejecución de obras de expansión o mantenimiento de los sistemas de Alcantarillado.	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Se estableció el Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos	1	Dar cumplimiento a los establecido en el procedimiento de mantenimiento y operación de los sistemas de alcantarillado	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor Operarios	Diciembre 31 de 2020	No de compras de herramientas y equipos compradas
6	Falta de medios de transporte para el personal, traslado de materiales y equipos	3 Posible	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	No Se cuenta con un vehículo para el transporte de los operarios. Se trasladan en sus motos de uso personal.	2	Coordinar con las Divisiones de Acueducto y Aseo el apoyo con medios de transporte en los casos que la división de alcantarillado lo necesite para el traslado de personal, materiales y equipos	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor	Diciembre 31 de 2020	No de ordene s ejecuta das de sistema s de alcantarillado
7	Agentes contaminantes o sustancias químicas	4 Probable	3 Moderado	A Zona de Riesgo Alta	Por parte de la Oficina de Gestión Humana se ha dado cumplimiento a lo establecido por la Ley, las Recomendaciones	1	Coordinar con la Oficina de Gestión Humana y el COPASST la identificación y compra de los elementos de	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor Operarios	Diciembre 31 de 2020	No. de trabajadores afectados por exposición a agente s contaminante s

					de la ARP y lo establecido		protección y seguridad de los trabajadores	Gestión Humana		o sustancias químicas
8	Antigüedad de un porcentaje alto de las redes de alcantarillado que generan daños y taponamiento	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Inspección de las tuberías durante el cronograma de mantenimiento	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de mantenimiento de sistemas de Alcantarillado	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor Operarios	Diciembre 31 de 2020	No. de obras de reposición por administración directa proyectadas
9	Inundación por desastres naturales, fenómenos como la Niña, que generen riesgos de deslizamientos en laderas de montaña y construcciones en la zona-ronda de quebradas	4 Probable	4 Mayor	E Zona de Riesgo Extrema	Inspección de las tuberías durante el cronograma de mantenimiento	1	Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de mantenimiento de cuerpos de agua (quebradas) Alcantarillado	Jefe de la División Alcantarillado Supervisor Operarios	Diciembre 31 de 2020	No. de órdenes de mantenimiento de quebradas generadas



Jesús Parra Granados
Gerente



CAROL STELLA ROMERO R
Jefe Oficina de Control Interno



Melida Lear
Jefe División Administrativa