

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."
 - NIT 809,004,412-4
 MAPA DE RIESGOS - 2014

PROCESOS	No	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			(6)	IMPACTO (7)					
SERVICIO AL CLIENTE	1	Demora en la solución oportuna a las PQR's instauradas por el usuario	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se tienen sistematizadas el ingreso de las PQR's a través del aplicativo REQUEST, sistema diseñado por el jefe de la oficina de Control interno.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Verificar mediante el aplicativo REQUEST, que las PQR's que el usuario solicita sean realizadas de manera oportuna.	Coordinador de PQR'S	Trimestral (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre)	(No. De PQR's atendidas / No. PQR's ingresadas) * 100
						Las atenciones oportunas de las PQR's se coordinan con el Director Técnico y Sistemas de Información.				Se realizan encuestas mediante llamadas aleatorias al usuario para calificación del servicio prestado.			
						Se realizan seguimientos para determinar el estado en que se encuentran las PQR's ingresadas al sistema durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.							
FACTURACION	2	Retraso en la toma de lecturas de los micromedidores	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se imprimen el último día hábil de cada mes el reporte de toma de lecturas.	2 (improbable)	2 (menor)	baja	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno.	Jefe de Facturación	mensual	(No. De rutas atendidas / No. De rutas establecidas) * 100
						Verificar que el personal encargado de toma de lecturas realice el trabajo durante los cinco (5) primeros días de cada mes.				Solicitar recursos o implementos necesarios a la oficina de almacén (lapiceros, tablas, aceites) para quienes toman las lecturas			
	3	Demora en la entrega de facturación al usuario en el tiempo oportuno	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	La facturación se imprime en el periodo comprendido del 10 al 13 de cada mes Solicitar al personal encargado de entrega de la facturación por rutas se acerque a la oficina una vez las mismas sean impresas.	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno. Se cuenta con el apoyo del personal de la misma empresa para la entrega de facturas Se realizan los ajustes y modificaciones de las tarifas en el su debido momento.	Jefe de Facturación	mensual	(Total recaudado/ Total Facturado) * 100
GESTION OPERATIVA	4	Pérdida y baja continuidad en el suministro del servicio de agua potable	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se programan actividades diarias para que sean ejecutadas por el personal operativo	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Las solicitudes de los daños presentados son interpuestos ante la oficina de PQR, en donde se clasifican con base en la información suministrada por el usuario	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos	mensual	(No. De horas de suspensión del servicio / 24 horas)*100
						Se organizan las actividades teniendo en cuenta las características de los daños y dando prioridad a las emergencias y fugas mayores.				Se cuenta con los materiales y herramientas para la realización de los trabajos a ejecutar Se registran en la planilla de bombeo la suspensión del servicio en la PTAP			
GESTION OPERATIVA	5	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las PQR'S	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en la oficina de PQR	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos	mensual	(No. De PQR'S por servicio / Total de PQR's por servicio ingresadas)*100
						Se cuenta con disposición de materiales y herramientas en la oficina de Almacén para la ejecución de las actividades				Se cuenta con el aplicativo REQUEST para el ingreso y sistematización de las solicitudes Los daños mayores de las redes de acueducto y alcantarillado se realizan de manera rápida y oportuna			
GESTION PRODUCCION	6	Suministro de agua no apta para el consumo humano	3 (posible)	5 (catastrofico)	Zona de riesgo extrema	Se cuenta con personal idóneo (ingeniero químico) en la planta de tratamiento de agua potable	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Se revisa el stock de insumos químicos con el fin de solicitar el suministro de manera anticipada	Jefe de planta de tratamiento	mensual	Realización de las pruebas de laboratorio
						La empresa cuenta con laboratorio certificado para el análisis físico químicos y microbiológicos del agua tratada				Se cumple con la normativa vigente para la realización de los análisis físico químicos y microbiológicos			
						Se llevan a cabo las tomas de las muestras y son enviadas al Instituto Nacional de salud acorde al cronograma establecido.				Se toman muestras en los puntos establecidos para el municipio para la certificación por parte de la secretaría departamental de salud			
GESTION COMERCIAL	7	Ineficacia en la medición del consumo de los micromedidores	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	El sistema AAA, genera reportes del estado en que se encuentran los micromedidores de los usuarios	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se realizan visitas para verificar el estado del micromedidor	Jefe de Facturación	semestral	(cantidad de medidores funcionando / suscriptores de acueducto) *100
						En los micromedidores que se encuentran pegados se promedia el consumo de 20 M3, según estipulaciones de ley.				Se hacen cortes y taponamiento a las acomodadas piratas en coordinación con el Director técnico y sistemas de información y personal operativo			
GESTION COMERCIAL	8	Baja cobertura de los servicios de Acueducto y alcantarillado	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	las visitas para verificar las disposición del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario	3 (posible)	2 (menor)	moderada	El Director técnico y sistemas de información y/o el jefe de mantenimientos realizan visitas de inspección para verificar disponibilidad de los servicios y elaboran la certificación de la misma	Jefe de Facturación	anual	(suscriptores de acueducto/ domicilios)*100
						Se verifica que la documentación cuente con el lleno de los requisitos para dar trámite a la matrícula				Se realizan las matrículas y se le informa al usuario con anterioridad que los micromedidores a instalar deben contar con la debida certificación.			(suscriptores de alcantarillado/ domicilios)*100
GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS	9	No contar con elementos y herramientas disponibles en bodega	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se realiza control de elementos en bodega para determinar el stock actual	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo diseñado por la oficina de control interno	Jefe de Almacén	mensual	Verificación de stock de elementos
						Los elementos a adquirir se solicitan a los proveedores inscritos en el registro de proveedores y que a la fecha cumplan con los soportes legales				Se verifican pagos a los proveedores para realizar los suministros de materiales que se requieran en determinado momento			

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."
 - NIT 809,004,412-4
 MAPA DE RIESGOS - 2014

TALENTO HUMANO	10	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales	3 (posible)	5 (catastrofico)	Zona de riesgo extrema	Manual de funciones	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Actualizar y socializar el manual de funciones Capacitación en competencias laborales	Jefe Administrativa y de Personal	anual	(capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas)*100
	11	Bajo desempeño en el puesto de trabajo	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Realización de actividades de bienestar social	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se desarrollan actividades y/o celebraciones que involucren el núcleo familiar de los empleados	Jefe Administrativa y de Personal	anual	(actividades realizadas / actividades programadas)*100
GESTION FINANCIERA	12	Atorizar ejecución de un gasto indebido para favorecer un tercero	3 (posible)	5 (catastrofico)	Zona de riesgo extrema	Reglamentación de la caja menor	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se expiden las resoluciones de autorización de la caja menor	Tesorero General	mensual	Verificar gastos ejecutados por cada rubro de la caja menor
						Actualización de las pólizas de manejo				Se verifican fechas de vencimiento de las pólizas de manejo			
										Se ingresan en formatos excel la relación de gastos de caja menor			
	13	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se verifica que exista apropiación presupuestal disponible en el programa SYSCAFE Se realizan los traslados presupuestales correspondientes	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se generan las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos para verificar el valor disponible, los compromisos adquiridos, y los saldos por ejecutar.	Jefe de Presupuesto	mensual	consulta de las ejecuciones mensuales
14	información errada de los estados financieros	3 (posible)	5 (catastrofico)	Zona de riesgo extrema	Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos El proceso contable se realiza cumpliendo las normas legales de contabilidad y las establecidas por la SSPD Se cuenta con el programa SYSCAFE para el manejo coordinado de las dependencias de contabilidad, tesorería y Presupuesto Se elaboran los asientos contables, informes diarios de tesorería.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	La oficina Contable realiza las revisiones de las actividades, los ajustes contables. La generación de los pagos de retenciones a la DIAN. Se presentan Informes de los estados financieros y contables a la CGN, SSPD, Contraloría Departamental del Tolima y demás entes de control	Contador	Trimestral (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre)	capital neto= activo corriente - pasivo corriente Razon corriente= activo Endeudamiento total= Pasivo total / activo Total rotación cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / ingresos rotación cuentas por pagar = cuentas por pagar / gastos operacionales % utilidad neto sobre ingresos % gastos operacionales sobre ingresos operacionales/ ingresos	
ENTIDAD	15	PECULADO (Apropiación, uso, culposo, intencional, propio, impropio) Utilización impropia de los recursos, insumos, dispositivos y equipos de la empresa buscando provecho particular y apropiamiento de los mismos en detrimento del patrimonio de la entidad.	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con la revisión de las ejecuciones de ingresos y egresos de la entidad.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único y demás que le retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos)	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor Jurídico, Oficina de Almacén	anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)* 100
						Se cuenta con el reglamento interno de trabajo							
						La liquidación de la nómina por parte de la oficina administrativa y de personal, es revisada por la sección de presupuesto							
						Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén							
ENTIDAD	16	COHECHO (Propio, impropio, por dar u ofrecer), manipulación indebida de información, favorecimiento a terceros en gestión de recursos, indebido manejo de pagos y cobros indebidos. Falsificar documentos públicos o entorpecer la orientación o suministro de información a los usuarios que requieren los servicios	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos)	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor Jurídico	anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)* 100
						Se realizan copias de seguridad de la información contable							
						Se diligencian formatos de entrada y salida de elementos de almacén							
						Se tiene conformado el comité evaluador para las adjudicaciones de contratos de inversión							
ENTIDAD	17	PREVARICATO (acción u omisión) Es el acto de funcionarios que toman decisiones por medio de una resolución, dictamen o un concepto contrarios a la ley. Para omitir retardar o no realizar las acciones para la prestación óptima de los servicios y que no sean cumplidos dentro del marco de legalidad exigido con ocasión de su investidura	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos)	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor Jurídico, Oficina de Almacén	anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)* 100
						Se cuenta con el reglamento interno de trabajo							
						Se cuenta con el manual de funciones							
						Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén							