

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 - 2017

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)	CRONO GRAMA (11)	INDICADOR (12)	
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)						
SERVICIO AL CLIENTE	1	Demora en la solución oportuna a las PQR's instauradas por el usuario	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	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. Las atenciones oportunas de las PQR's se coordinan con el Director Técnico y Sistemas de Información. 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.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Verificar mediante el aplicativo REQUEST, que las PQR's que el usuario solicita sean realizadas de manera oportuna. Se realizan encuestas mediante llamadas aleatorias al usuario para calificación del servicio prestado.	Coordinador de PQR'S	Trimestral (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre)	(No. De PQR's atendidas / No. PQR's ingresadas) * 100	
	FACTURACION	2	Retraso en la toma de lecturas de los micromedidores	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se imprimen el último día hábil de cada mes el reporte de toma de lecturas. Verificar que el personal encargado de toma de lecturas realice el trabajo durante los cinco (5) primeros días de cada mes.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno. Solicitar recursos o implementos necesarios a la oficina de almacén (lapiceros, tablas, aceites) para quienes toman las lecturas	Jefe de Facturación	mensual	(No. De rutas atendidas / No. De rutas establecidas) * 100
		3	Demora en la entrega de facturación al usuario en el tiempo oportuno	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	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.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	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 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	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se programan actividades diarias para que sean ejecutadas por el personal operativo Se organizan las actividades teniendo en cuenta las características de los daños y dando prioridad a las emergencias y fugas mayores.	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 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	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos	mensual	(No. De horas de suspensión del servicio / 24 horas) *100	
	5	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en la oficina de PQR	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de	mensual	(No. De PQR'S por servicio / Total de PQR's por servicio ingresadas)*100	

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 - 2017

		PQR'S			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	Operaciones y mantenimientos		
GESTION PRODUCCION	6	Suministro de agua no apta para el consumo humano	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se cuenta con personal idóneo (ingeniero químico) en la planta de tratamiento de agua potable La empresa cuenta con laboratorio certificado para el análisis físico químicos y microbiológicos del agua tratada	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Jefe de planta de tratamiento	mensual	Realización de las pruebas de laboratorio
	7	Ineficacia en la medición del consumo de los micromedidores	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	El sistema AAA, genera reportes del estado en que se encuentran los micromedidores de los usuarios En los micromedidores que se encuentran pegados se promedia el consumo de 20 M3, según estipulaciones de ley.	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Jefe de Facturación	semestral	(cantidad de medidores funcionando / suscriptores de acueducto) *100
GESTION COMERCIAL	8	Baja cobertura de los servicios de Acueducto y alcantarillado	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	las visitas para verificar las disposiciones del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario Se verifica que la documentación cuente con el llenado de los requisitos para dar trámite a la matrícula	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Jefe de Facturación	anual	(suscriptores de acueducto/ domicilios)*100 (suscriptores de alcantarillado/ domicilios)*100

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 - 2017

GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS (almacen y compras)	9	No contar con elementos y herramientas disponibles en bodega	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se realiza control de elementos en bodega para determinar el stock actual 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	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo diseñado por la oficina de control interno Se verifican pagos a los proveedores para realizar los suministros de materiales que se requieran en determinado momento	Jefe de Almacen	mensual	Verificacion de stock de elementos
	TALENTO HUMANO	10	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Castastrófico	Zona de riesgo extrema	Manual de funciones	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Actualizar y socializar el manual de funciones Capacitación en competencias laborales	Jefe Administrativa y de Personal	anual
11		Bajo desempeño en el puesto de trabajo	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Realización de actividades de bienestar social.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Se desarrollan actividades y/o celebraciones que involucren el nucleo familiar de los empleados	Jefe Administrativa y de Personal	anual	(actividades realizadas / actividades programadas)*100
GESTION FINANCIERA	12	Autorizar ejecucion de un gasto sin el lleno de los requisitos	Posible	Castastrófico	Zona de riesgo extrema	Se hace revision de los anexos de la cuenta por parte de las dependencias: Jefe de Personal, Pesupuesto, Almacen y Control Interno Se cuenta con el programa Syscafe para expedicion de Disponibilidades, Registro presupuestal y Obligacion	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se expiden las resoluciones de autorizacion de la caja menor Se verifican fechas de vencimiento de las polizas de manejo Se ingresan en formatos excel la relacion de gastos de caja menor	Tesorero General	mensual	Verificar gastos ejecutados por cada rubro de la caja menor
	13	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto	Posible	Castastrófico	Zona de riesgo extrema	Se verifica que exista apropiacion presupuestal disponible en el programa SYSCAFE Se realizan los traslados presupuestales correspondientes	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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	error en la información para el resultado de los estados financieros	Posible	Castastrófico	Zona de riesgo extrema	Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos El procesos 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, tesoreria y Presupuesto Se elaboran los asientos contables, informes diarios de tesoreria.	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	La oficina Contable realiza las revisiones de las actividades, los ajustes contables. La generacion de los pagos de retenciones a la DIAN. Se presentan Informes de los estados financieros y contables a la CGN, SSPD, Contraloria Departamental del Tolima y demas 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 rotacion cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / ingresos operacionales rotacion cuentas por paga = cuentas por pagar / gastos operacionales % utilidad neto sobre ingresos % gastos operacionales sobre ingresos operacionales= gastos

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 - 2017

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.	Posible	Castastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con la revisión de las ejecuciones de ingresos y egresos de la entidad. 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	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 complementen 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
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	Posible	Castastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación Se realizan copias de seguridad de la información contable Se diligencian formatos de entrada y salida de elementos de almacén Se conforma y se adopta mediante resolución el comité evaluador para las adjudicaciones de contratos de inversión	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 complementen 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
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	Posible	Castastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación 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	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 complementen 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