

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)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)						
SERVICIO AL CLIENTE	1	Demora en la solución oportuna a las PQRS's ingresadas por el usuario	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Las PQRS's que ingresan son sistematizadas a través del aplicativo REQUEST. Las atenciones oportunas de las PQRS's se coordinan con el Director Técnico y Sistemas de Información. Seguimientos periódicos para determinar el estado en que se encuentran las PQRS'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 PQRS's que el usuario solicita sean realizadas de manera oportuna.	Coordinador de PQRS's Trimestral (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre) (No. De PQRS's atendidas / No. PQRS's ingresadas) * 100			
										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
										Solicitar recursos o implementos necesarios a la oficina de almacén (lapiceros, tablas, acetes) para quienes toman las lecturas				
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.	Jefe de Facturación Mensual (Total recaudado/ Total Facturado) * 100			
										Solicitar al personal encargado de entrega de la facturación por rutas se acerque a la oficina una vez las mismas sean impresas.				
										La facturación se imprime en el periodo comprendido del 10 al 13 de cada mes				
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	Se cuenta con los materiales y herramientas para la realización de los trabajos a ejecutar	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos Mensual (No. De horas de suspensión del servicio / 24 horas) * 100			
										Se registran en la planilla de hombreo la suspensión del servicio en la PTAP				
										Se realiza un seguimiento a través de muestreos periódicos.				
GESTION OPERATIVA	5	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las PQRS's	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas. Se cuenta con disposición de materiales y herramientas en la	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Se cuenta con el aplicativo REQUEST para el ingreso y sistematización de las solicitudes	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos Mensual (No. De PQRS's por servicio / Total de PQRS's por servicio ingresadas) * 100			
										Se cuenta con el aplicativo REQUEST para el ingreso y sistematización de las solicitudes				

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION			EVALUACION DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION			ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)				PROBABILIDAD (6)	IMPACTO (7)	EVALUACION DEL RIESGO (8)				
GESTION PRODUCCION	6	Suministro de agua no apta para el consumo humano	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	oficina de Almacén para la ejecución de las actividades	Se cuenta con personal idóneo (Ingeniero químico) en la planta de tratamiento de agua potable	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Los daños mayores de las redes de acueducto y alcantarillado se realizan de manera rápida y oportuna	mantenimientos	Mensual	Realización de las pruebas de laboratorio
GESTION COMERCIAL	7	Ineficiencia 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	Se hacen cortes y laponamiento a las acomodadas piratas en coordinación con el Director técnico y sistemas de información y personal operativo	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 vistas para verificar la disposición del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario	Se verifica que la documentación cuente con el lleno de los requisitos para dar trámite a la matrícula	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	El Director técnico y sistemas de información y/o el jefe de mantenimiento realizan vistas de inspección para verificar disponibilidad de los servicios y elaboran la certificación de la misma	Jefe de Facturación	Anual	{suscriptores de alcantarillado/ domiciliados} *100
GESTION COMERCIAL		Matrículas con elementos y Zona de				Se realiza control de elementos en bodega para determinar el stock actual				Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo.				

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION			ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)														
			probabilidad (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)	NUEVA EVALUACION DEL RIESGO (8)																		
SUMINISTROS (almacen y compras)	9	herramientas disponibles en bodega	Posible	Catastrófico	riesgo extrema	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 verifican pagos a los proveedores para realizar los suministros de materiales que se requieren en determinado momento. Actualizar y socializar el manual de funciones	Jefe de Almacén	Mensual	Verificación de stock de elementos														
														TALENTO HUMANO	10	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Manual de funciones	Rara vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Capacitación en competencias laborales	Jefe Administrativa y de Personal	Anual	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas)*100
GESTION FINANCIERA	12	Autorizar ejecución de un gasto sin el lleno de los requisitos	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se verifica que exista apropiación presupuestal disponible en el programa SYSCAFE	Rara vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se ingresan en formatos Excel la relación de gastos de caja menor 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														
														13	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos	Rara vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	La oficina Contable realiza las revisiones de las actividades, los ajustes contables. La generación de los pagos de relaciones 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)	rotación cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / Ingresos operacionales rotación cuentas por pagar = cuentas por pagar / gastos operacionales % utilidad neto sobre ingresos % gastos operacionales sobre ingresos operacionales = gastos	
14	Error en la información para el resultado de los estados financieros	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	El proceso contable se realiza cumpliendo las normas legales de contabilidad y las establecidas por la SSPD	Rara vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se cuenta con el programa SYSCAFE para el manejo coordinado de las dependencias de contabilidad, tesorería y Presupuesto	Contador	Trimestral (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre)	rotación cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / Ingresos operacionales rotación cuentas por pagar = cuentas por pagar / gastos operacionales % utilidad neto sobre ingresos % gastos operacionales sobre ingresos operacionales = gastos															

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)	CROMOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			PROBABILIDAD (6)	IMPACTO (7)					
		PECUARIO (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.	Possible	Catastrófic 0	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
		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	Possible	Catastrófic 0	zona de riesgo extrema	Se realiza copia 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 (talleres, folletos)	Oficina de dirección administrativa y de control interno, Asesor jurídico	Anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)* 100
		PREVENCION (acción u omisión) Es el acto de funcionamiento que toman decisiones por medio de una resolución, dictamen o un concepto contrario a la ley. Para emitir resolución o no realizar las acciones para la prestación óptima de los servicios y que no sean cumplidos dentro del marco de legalidad exigido con	Possible	Catastrófic 0	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 control interno, Oficina de Asesor jurídico, Oficina de Almacén	Anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)* 100