

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 PQR's instauradas por el usuario	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Las PQR's que ingresan son sistematizadas a través del aplicativo REQUEST.	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.	Coordinador de PQR'S	semestral	(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.			
						Seguimientos periodicos para determinar el estado en que se encuentran las PQR's, ingresadas al sistema.							
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.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo 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 almacen (lapiceros, tablas, aceites) para quienes toman las lecturas			
	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	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.				Se cuenta con el apoyo del personal para la entrega de facturas			
										Se realizan los ajustes y modificaciones de las tarifas en su debido momento.			
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	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 organizan las actividades teniendo en cuenta las características de los daños y dando prioridad a las emergencias y fugas mayores.				Se registran en la planilla de bombeo la suspensión del servicio en la PTAP			
						Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas.				Se realiza un seguimiento a través de controles de calidad.			
									Las solicitudes de los usuarios son atendidas en la oficina de PQR				

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)					
	5	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las PQR'S	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se cuenta con disposición de materiales y herramientas en la oficina de Almacén para la ejecución de las actividades	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	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	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
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	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 químico y microbiológico 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	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	El sistema AAA, genera reportes del estado en que se encuentran los micromedidores de los usuarios	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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 acomeditas 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	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Las visitas para verificar la disposición del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	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

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)					
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	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo.	Jefe de Almacen	Mensual	Verificacion 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			
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	Jefe Administrativa y de Personal	Anual	(capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas)*100
										Capacitación en competencias laborales			
	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 optimicen al ambiente laboral		Anual	(actividades realizadas / actividades programadas)*100
GESTION FINANCIERA	12	Autorizar ejecucion de 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 dependencia: Jefe de Personal, Presupuesto y Almacen	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	Se expiden las resoluciones de autorizacion de la caja menor	Tesorero General	Mensual	Verificar gastos ejecutados por cada rubro de la caja menor
						Se cuenta con el programa Syscafe para expedicion de Disponibilidades, Registro presupuestal y Obligacion				Se verifican fechas de vencimiento de las polizas de manejo			
										Se ingresan en formatos excel la relacion de gastos de 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	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
	Se realizan los traslados presupuestales correspondientes												
		Error en la información		Castastrófico	Zona de riesgo	Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos				La oficina Contable realiza las revisiones de las actividades, los ajustes contables. La generacion de los pagos de retenciones a la		Trimestral (meses de	capital neto= activo corriente - pasivo corriente Razon corriente= activo Endeudamiento total= Pasivo total / activo Total rotacion cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / ingresos operacionales

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)					
	14	para el resultado de los estados financieros	Posible	Alto	extrema	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.	Rara Vez	Moderado	Baja	DIAN. Se presentan Informes de los estados financieros y contables a la CGN, SSPD, Contraloría Departamental del Tolima y demás entes de control	Contador	marzo, junio, septiembre y diciembre)	rotacion cuentas por pagar = cuentas por pagar / gastos operacionales % utilidad neto sobre ingresos % gastos operacionales sobre ingresos operacionales= gastos
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	Catastrófico	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 Integridad 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	Catastrófico	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 Integridad 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	Posible	Catastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación Se cuenta con el reglamento interno de trabajo	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	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor jurídico, Oficina de	Anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)*100

PROCESOS	No.	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			Probabilidad (6)	IMPACTO (7)					
		servicios y que no sean cumplidos dentro del marco de legalidad exigido con ocasión de su investidura				Se cuenta con el manual de funciones Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacen				Retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Integridad de la empresa (talleres, folletos)	Oficina de Almacen		