



# **RIESGOS INSTITUCIONALES DE GESTION**

**DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**DIRECCION OPERATIVA**

**DIRECCION COMERCIAL**

**2025.**



**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Gestion Logistica
<b>ALCANCE:</b>	La custodia y administración de los inventarios de bienes muebles, control administrativo, consumo y bienes inmuebles de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Gestionar y administrar los recursos destinados a la construcción, mantenimiento, aseo de instalaciones, suministro de bienes y mobiliario de la entidad; efectuar la supervisión, el control de las intervenciones en la infraestructura fija y semiestacionaria, conforme a las normas vigentes; realizando la custodia, administración y protección del inventario de bienes muebles e inmuebles a cargo o de propiedad de La ERAT S.A. E.S.P. para apoyar el desarrollo de las actividades encaminadas al cumplimiento de su misión.	bitacoras, informes, inventarios, Actualizacion de inventarios en el aplicativo, optimizacion de espacios	Generar bitacora de la toma de inventarios, Generacion del informe anual de cada toma de inventario, Realizar dos (2) Inventarios aleatorios durante el primer semestre y/o mas si se requiere por necesidad (Bienes de consumo - Bienes activos propiedad planta y equipo - Bienes e inmuebles), Optimizar los espacios de almacenamiento - Alinear el inventario fisico VS el inventario del sistema

**MATRIZ DOFA**

DEBILIDADES	AMENAZAS
No tener alineado el inventario fisico VS el sistema de informacion y registro	Cambios en la demanda del mercado que pueden afectar la cadena de suministro.
Estructura fisica de almacenamiento con deficiencias para el resguardo.	Problemas de seguridad
No se realizan comité de compras ni comité de bajas de almacen	Cambios en la regulación economica
La ausencia de un stop para la atencion oportunidad de daños operativos en terreno	Desastres naturales o estructurales que afecten la operación del almacen
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Muy buenas relaciones con los proveedores	Adquisición e Implementación de tecnologías de información
Pago oportuno a los proveedores	Mejorar la precisión de los pedidos de inventario
Disponibilidad del almacenista para recibir y despachar herramientas e insumos en cualquier momento, sin importar fecha ni hora	Se contrato un lider de almacen con toda la disposicion y las capacidades tecnicas para la operación y administracion del almacen
Conocer la disponibilidad y ubicacion de las mercancías	





CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Gestion Juridica
<b>ALCANCE:</b>	Identificar, evaluar y mitigar los riesgos legales a los que se enfrenta la organización en su operación.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Asegurar que la empresa cumpla con la normatividad vigente y aplicable, proteja sus derechos y cumpla con sus obligaciones de orden legal, minimice riesgos jurídicos; tramite y gestione de manera eficaz, oportuna, adecuada y dándole la celeridad que amerite, todos los asuntos legales que pueda afectar su operación.	Procesos jurídicos frente a demandas en contra o a favor de la empresa.	Seguimiento y respuestas a los procesos jurídicos activos que se encuentran en curso en los diferentes despachos judiciales.

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de personal para atender los compromisos jurídicos	Cambios rapidos de legislacion
Obsolescencia de equipos de computo o herramientas tecnologicas	Falta de control sobre los riesgos juridicos
Procesos largos que puedan generar demoras innecesarias.	Incumplimientos de los terminos establecidos de respuesta.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia y compromiso de los servidores públicos vinculados al proceso	Reconocimiento de la atención de calidad brindada por los servidores públicos
Uso de herramientas tecnologicas para la gestion de documentos legales	Seguimiento oportuno en cada proceso dando cumplimiento.
Conocimiento del desarrollo de los procesos y su ejecucion.	adopcion de diferentes alternativas para la mitigacion de los procesos juridicos



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código: .....  
 Versión: 1.0  
 Fecha Aprobación: Diciembre  
 Página: 1 de 1

**Proceso:** Gestion Juridica

**Objetivo:** Asegurar que la empresa cumpla con la normatividad vigente y aplicable, proteja sus derechos y cumpla con sus obligaciones de orden legal, minimice riesgos jurídicos; tramite y gestione de manera eficaz, oportuna, adecuada y dándole la celeridad que amerite, todos los asuntos legales que pueda afectar su operación.

**Alcance:** Identificar, evaluar y mitigar los riesgos legales a los que se enfrenta la organización en su operación.

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente				Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción													
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos					Probabilidad Residual	%	Zona de Riesgo Residual	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado				
																	Procedimiento	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia														Efectividad			
1	Económico y Reputacional	Las áreas involucradas no suministran la información requerida por los profesionales jurídicos para asumir la defensa jurídica dentro de los términos legales.	Desconocimiento de los términos y la importancia de entregar oportunamente la información requerida por los abogados que asumen la defensa jurídica de la entidad.	La demora en la entrega de soportes o pruebas por parte de las áreas involucradas, que requieren los profesionales en derecho para asumir la defensa, conllevan la probabilidad de pérdida de oportunidad para ejercer el derecho a la defensa y ejercer las acciones en representación.	Ejecución y Administración de procesos	3	Baja	40%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Realizar el seguimiento permanente a los procesos jurídicos activos, llevando control de la información requerida y los tiempos de respuesta de los mismos.	Probabilidad	Procedimiento	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Efectividad	24.0%	24%	Baja	24%	Menor	40%	Moderado	Editar	Realizar seguimiento a los soportes técnicos necesarios, para adelantar la defensa y no trabajar sobre el tiempo de vencimiento.	Profesional Jurídico	02/01/2025					
2	Económico y Reputacional	Inadecuada dirección y administración en los registros de la información o de procesos en el sistema de la entidad.	Falta de verificación, seguimiento y control en la elaboración y registro de la información.	No realizar la elaboración y registro en los tiempos establecidos por los profesionales a cargo del proceso, que brinden un producto final actualizado con control de términos de las acciones en proceso.	Ejecución y Administración de procesos	2	Muy Baja	20%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Bajo	1	Realizar actualización al personal involucrado con los programas manejados que se relacionan con la defensa jurídica.	Probabilidad	Procedimiento	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Efectividad	12.0%	12%	Muy Baja	12%	Menor	40%	Bajo	Reducir (bajo)	Control y seguimiento a los procesos involucrados con la defensa jurídica.	Profesional Jurídico	02/01/2025					
3										0%																												

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede tener 1 en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Planeacion Estrategica
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), que determina el direccionamiento de los procesos por dependencia para su respectivo cumplimiento. Y finaliza con el monitoreo y evaluación de la planeación estratégica formulada, que permite la retroalimentación sobre los resultados de la planeación estratégica institucional.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
<p>1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad.</p> <p>2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales.</p> <p>3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos.</p> <p>4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.</p>	<p>Coordinar la formulación, implementación, actualización y seguimiento de la Plataforma Estratégica de la entidad con base en las políticas de gestión y desempeño y la normatividad vigente para el logro de los objetivos propuestos por la entidad.</p>	<p>Planes institucionales, planes de acción, Informes de ley, seguimientos a los planes y apoyo a toda la planeacion estrategica.</p>	<p>Elaboracion de los planes institucionales, ejecucion y seguimiento de los riesgos de gestion y corrupcion e indicadores, apoyo en la actualizacion de manuales. Formulación, actualización y seguimiento a todos los derivados de la plataforma estrategica.</p>

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Implementar programas de capacitacion en planificacion estrategica.	Falta de compromiso de las direcciones con la planeacion estrategica.
Mejorar la comunicacion interna para optimizar la ejecucion de estrategias.	Estrategias para minimizar el impacto de factores externos.
Alianzas para fortalecer el proceso de planeacion.	Reforzar la cultura organizacional de la empresa.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Profesionales con habilidades para ejecucion del area.
Conocimiento del desarrollo de los procesos de cada direccion.	Implementar innovacion en los procesos estrategicos.
Trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales	Usar metodologias agiles y herramientas tecnologicas para mejorar la planificacion estrategica.
Capacitación y socialización de procesos a todo el personal.	



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código:  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: Diciembre  
Página: 1 de 1

Proceso:		Planeacion Estrategica																																									
Objetivo:		Coordinar la formulación, implementación, actualización y seguimiento de la Plataforma Estratégica de la entidad con base en las políticas de gestión y desempeño y la normatividad vigente para el logro de los objetivos propuestos por la entidad.																																									
Alcance:		Inicia con la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), que determina el direccionamiento de los procesos por dependencia para su respectivo cumplimiento. Y finaliza con el monitoreo y evaluación de la planeación estratégica formulada, que permite la retroalimentación sobre los resultados de la planeación estratégica institucional.																																									
Referencia	Impacto	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles						Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción																			
		Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de Impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos				Probabilidad Residual			Impacto Residual Final			Zona de Riesgo Final			Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado						
																	Relevancia	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final															
1	Económico y Reputacional	1. Baja exigencia del direccionamiento estratégico desde la alta dirección. 2. Incumplimiento en los procedimientos y presentación de informes que generan riesgos, sanciones y afectan el alcance de las metas.	Inadecuada articulación y coordinación de los procesos y procedimientos para la toma de decisiones.	Poca comunicación y alineación de las direcciones en los procesos de ejecución, evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos que afectan el cumplimiento y alcance de las metas e indicadores establecidos por la entidad.	Ejecución y Administración de procesos	5	Baja	40%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Formular y realizar seguimiento a la planeación estratégica institucional para verificar el avance en el cumplimiento y la gestión de objetivos, requerimientos y metas institucionales, por medio de los parámetros establecidos, con el fin de contar con servicios de calidad que cumplan con las necesidades de los usuarios y partes interesadas para el avance de la entidad.	Probabilidad	Relevante	Implementado	40%	Documentado	Continua	Con Registro	24.0%	Baja	24%	Menor	40%	Moderado	Reducir (mitig)	seguimiento al cumplimiento de la plataforma estratégica programada en el calendario institucional.	Dirección Administrativa y profesional de planeación.	02/01/2025											
2									0%					1																													
														2																													
														3																													
														4																													
														5																													
														6																													

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede tener 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO
<b>ALCANCE:</b>	El proceso inicia con la estructura y planeación del talento humano y termina con los tramites posteriores a la desvinculación del funcionario.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Identificar y mitigar los riesgos asociados a la vinculación, evaluación y retiro del personal, asegurando el fortalecimiento continuo de competencias, el mejoramiento del clima organizacional, y el cumplimiento de normativas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la integridad y el compromiso de los Trabajadores con la misión, visión y objetivos institucionales de la empresa ERAT.	Plan estrategico de talento humano y planes que lo componen, nomina y seguridad y salud en el trabajo.	Formulación, ejecución y seguimiento de los planes institucionales de talento humano y seguridad y salud en el trabajo, elaboracion y ejecución de nomina y sus novedades.

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
La gestión del talento humano puede verse afectada por cambios en el presupuesto, lo que puede limitar la implementación de programas de bienestar e incentivos.	La posibilidad de hallazgos negativos por parte de entes de control puede afectar la reputación de la organización y generar sanciones.
Las demoras en la revisión y aprobación de programas pueden generar insatisfacción entre los trabajadores y afectar el clima organizacional.	Si no se gestionan adecuadamente los cambios en el presupuesto, puede haber un incumplimiento de los objetivos establecidos, lo que afectaría la moral del personal.
Si el proceso de revisión y aprobación es lento, puede dificultar la respuesta rápida a las necesidades del personal	La falta de incentivos y bienestar puede llevar a una alta rotación de personal y a un clima organizacional negativo.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Tener un equipo con experiencia y un fuerte compromiso con la cultura organizacional es fundamental. Esto no solo ayuda a mantener la cohesión y alineación con la misión y visión de la empresa, sino que también puede ser un factor clave para mitigar riesgos relacionados con la rotación de personal y la falta de conocimiento institucional.	La revisión periódica del programa de bienestar e incentivos es fundamental. Esta práctica no solo permite identificar áreas de mejora, sino que también asegura que los programas se adapten a las necesidades cambiantes del personal. Esto puede ayudar a prevenir la insatisfacción y a fomentar un ambiente de trabajo positivo.
La capacidad de planificar el desarrollo territorial puede ser una fortaleza significativa, ya que permite anticipar y gestionar cambios en el entorno que podrían afectar a la organización. Esto puede incluir la identificación de oportunidades y amenazas en el contexto local.	Reconocer y valorar el esfuerzo y la calidad del trabajo de los empleados es una excelente oportunidad para fortalecer el compromiso y la motivación del personal. Un ambiente donde se celebra el buen desempeño puede reducir la rotación y mejorar el clima organizacional.
La capacitación continua y la socialización de procesos son vitales para asegurar que todos los empleados estén alineados y preparados para enfrentar desafíos. Esto puede ayudar a reducir riesgos relacionados con la falta de conocimiento o habilidades.	La adopción de tecnologías que faciliten las actividades laborales puede mejorar la eficiencia y la comunicación dentro del equipo. Esto no solo reduce la carga administrativa, sino que también permite a los empleados concentrarse en tareas más estratégicas, lo que puede disminuir el riesgo de errores y aumentar la satisfacción laboral.
Un ambiente de trabajo colaborativo y relaciones interpersonales sólidas pueden facilitar la comunicación y la resolución de problemas, lo que es esencial para la gestión de riesgos. Esto también contribuye a un clima organizacional positivo.	



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código: \_\_\_\_\_  
 Versión: 1.0  
 Fecha Aprobación: Enero 0  
 Página: 1 de 1

**Proceso:** GESTION DEL TALENTO HUMANO

**Objetivo:** Gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal, fortaleciendo competencias y mejorando el clima organizacional

**Alcance:** Desde la planeación del Talento Humano hasta los tramites posteriores a la desvinculación.

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles						Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción													
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad inherente	%	Criterios de Impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	
1	Reputacional	Desaprovechamiento de la oferta de servicios de bienestar, capacitación y seguridad y salud en el trabajo sin recursos.	Baja participación de los trabajadores en las actividades programadas del plan de bienestar social e incentivos, del plan de capacitación y del programa de seguridad y salud en el trabajo que se implementan sin recursos.	Pérdida de credibilidad, interés y conocimiento del programa de Bienestar social e incentivos, del Plan de Capacitación y del programa de Seguridad y salud en el Trabajo.	Ejecución y Administración de procesos	70	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Moderado	1	Verificar la ejecución de las actividades de cada plan, mediante registros de asistencias, socialización y promoción de las actividades de los programas, por medio de los canales institucionales y enviar comunicación a los directores para que motiven la participación de todos los colaboradores.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	36.0%	Baja	36%	Leve	20%	Bajo	Reducir (mitigar)	Realizar promoción y socialización de las actividades de los planes por medio de los canales institucionales, registrar asistencia de todos los participantes y delegar el seguimiento a la ejecución de las actividades.	Dirección Administrativa y financiera - profesional de seguridad y salud en el trabajo.	02/02/2025				
2	Económico	Falta de información precisa y oportuna de las novedades de personal mes a mes.	Información faltante o errnea para el proceso de liquidación de nomina	Factores que se asocian a la falta de información correcta y oportuna de las novedades de personal en cada mes y que causan la liquidación mal o inadecuada de la nomina.	Ejecución y Administración de procesos	25	Media	60%	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto	1	Se debe realizar revisión al procedimiento de nomina respecto a las novedades registradas contra las reportadas para tener una liquidación correcta.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	36.0%	Baja	36%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Fechas programadas para la entrega de novedades de nomina y comparativo de revisión a las novedades registradas.	Dirección Administrativa y financiera - auxiliar administrativa	02/02/2025				
3																																				

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Comunicación Estratégica
<b>ALCANCE:</b>	Garantizar una relación de confianza y credibilidad, tanto internamente como con nuestros usuarios de acuerdo a la información suministrada para comunicar, la cual se enfoca en planificar y ejecutar acciones para fortalecer la conexión entre la organización y los clientes de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Definir política, estrategias e instrumentos de comunicación interna y externa para promover y divulgar el portafolio de servicios y la gestión de la entidad a la ciudadanía, con oportunidad, transparencia y eficacia, en el marco de los objetivos y metas institucionales.	Planes institucionales de comunicación y tecnologías, Informes de Seguimiento, mantenimiento al ITA en pagina web, eficiencia en el manejo de medios de comunicación de la entidad y demás actividades programadas.	Formulación y seguimiento a los planes institucionales de la comunicación, Seguimiento a los procesos. Seguimiento a los medios oficiales de comunicación de la entidad y su constante actualización, Actualización y publicación de todo lo requerido en pagina web.

**MATRIZ DOFA**

DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de recursos financieros y humanos experto para implementar una estrategia de comunicación efectiva.	Baja aprobación de recursos dentro del presupuesto anual por parte de la entidad para inversión en el tema de comunicaciones
Fallas en la estrategia de comunicación externa hacia nuestros usuarios, lo que no permite posicionar la imagen institucional.	falta de compromiso, resistencia al cambio
falta de cooperación interna para mostrar resultados a la externa, la falta de atención a los resultados y la falta de habilidades de comunicación.	Las diferentes dependencias no envían la información exigida en la Ley de Transparencia para ser publicada o actualizada en la web de la entidad, en los tiempos establecidos
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Las estrategias implementadas por la nueva Gerencia para mantener un buen sistema de comunicación.	Avances en los procesos de la organización para la prestación de servicios más eficientes y lograr mayor análisis y control de la información.
Armar un equipo de planeación con el compromiso de establecer líneas estratégicas para la mejor continua	Fortalecimiento de la gestión administrativa
Buenas relaciones con los medios de comunicación existentes en la region del area de influencia donde presta los servicio de la empresa	Facilidad de acceso a las tecnologías
Elaboración del plan estrategico de las tecnologías de la información y las comunicaciones	



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código: .....  
 Versión: 1.0  
 Fecha Aprobación: Diciembre  
 Página: 1 de 1

**Proceso:** Comunicación Estratégica.

**Objetivo:** Definir política, estrategias e instrumentos de comunicación interno y externa para promover y divulgar el portafolio de servicios y la gestión de la entidad a la ciudadanía, con oportunidad, transparencia y eficacia, en el marco de los objetivos y metas institucionales.

**Alcance:** Garantizar una relación de confianza y credibilidad, tanto internamente como con nuestros usuarios de acuerdo a la información suministrada para comunicar, la cual se enfoca en planificar y ejecutar acciones para fortalecer la conexión entre la organización y los clientes de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.E.S.P

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Plan de Acción																
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad inherente	%	Criterios de Impacto	Observación de criterio	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Trámite	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	
1	Económico y Reputacional	No se recibe información oportuna para divulgación en medios de comunicación exigidos por la ley.	Entrega de la información fuera de los tiempos establecidos.	Las diferentes acciones que se deben de hacer permite que no llegue la información oportuna ocasionan que la divulgación de la gestión de la entidad se haga en un tiempo no adecuado.	Ejecucion y Administración de procesos	100	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	Las diferentes dependencias deben responder en coordinación "Cronograma de Actividades", donde informen los eventos y actividades que realizarán en cumplimiento de la misión institucional relacionados con la gestión de comunicación estratégica, a través de seguimientos constantes a las actividades propuestas.	Probabilidad	Directivo	Manual	30%	Documentación	Continua	Con Registro	42.0%	Medio	42%	Moderado	60%	Moderado	Reduccion (mitigar)	Hacer reuniones periodicas entre el Gerente, los Directores y su equipo de comunicaciones o quien haga sus veces para determinar que eventos o actividades se cubrirán, en qué medios de comunicación se deberá divulgar de manera estratégica.	Dirección Administrativa y Financiera	02/01/2025					
2																																					

**Nota:** La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Evaluación, Seguimiento y Mejora
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la identificación de los riesgos de la entidad hasta su monitoreo evaluación y seguimiento.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
<p>1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad.</p> <p>2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales.</p> <p>3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos.</p> <p>4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.</p>	<p>Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos, obteniendo información para asesorar a la Alta Dirección.</p>	<p>Plan Anual de Auditoría, Informes de Seguimiento, Seguimiento a los Planes de Mejoramiento e Informes de Ley.</p>	<p>Formulación del Plan de Acción. Plan Anual de Auditor Seguimiento a los procesos. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento derivados de auditorías de Órganos de Control.</p>

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de personal para atender los compromisos	Alta tasa de informalidad
Obsolescencia de equipos de computo.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia y compromiso de los servidores públicos vinculados al proceso	Gestión en habilidades comportamentales o conductuales para los trabajadores oficiales
Planeación del desarrollo territorial	La gestión preventiva que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión
Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que facilitan las actividades laborales
Conocimiento del desarrollo de los procesos	Reconocimiento de la atención de calidad brindada por los trabajadores
Trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales	
Capacitación y socialización de procesos a los trabajadores oficiales	



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código: \_\_\_\_\_  
 Versión: 1.0  
 Fecha Aprobación: Diciembre  
 Página: 1 de 1

**Proceso:** Evaluación, Seguimiento y Mejora

**Objetivo:** Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos.

**Alcance:** Inicia con la identificación de los riesgos de la entidad hasta su monitoreo evaluación y seguimiento.

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente							Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual					Plan de Acción										
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Atributos	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	
1	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por Entes de Control	Presentación de Informes de Auditoría Interna y Seguidores fuera del tiempo establecido por la normatividad o sin información contable	Possibilidad de afectación económica y reputacional por posibles investigaciones y sanciones disciplinarias por Entes de Control debido a la presentación de Informes de Auditoría Interna y Seguidores sustentados en evidencias no confiables y/o fuera de términos	Ejecución y Administración de procesos	1000	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	El Equipo Auditor realizará cruce y convalidación de la información a través de listas de verificación, plataforma tecnológica y la información suministrada por la dependencia auditada.	Impacto	Comisión	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	80.0%	Alta	80%	Moderado	45%	Alto	Reducir (riesgo)	Realizar una (01) Mesa de Trabajo en el desarrollo de cada auditoría con el fin de convalidar la información objeto de análisis.	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces	02/01/2025					
2	Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por entes de control	Que no permita evidenciar todos los riesgos y que seque la formulación del Plan de Acción de la OCI	Possibilidad de Riesgo Reputacional por la debilidad en la aplicación metodológica del Mapa de Calor en las dependencias, que no permita evidenciar todos los riesgos y que seque la formulación del Plan de Acción de Auditoría	Ejecución y Administración de procesos	250	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.	Moderado	60%	Moderado	2	El Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizará el Mapa de Riesgos que diseñen las dependencias con el fin de verificar que se encuentren evidenciados los riesgos y el control establecido	Probabilidad	Revisión	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	38.0%	Baja	38%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (riesgo)	El profesional de OCIN realizará un (01) seguimiento a los Mapas de Riesgo de Gestión formulados por las dependencias y confrontará con los riesgos materializados.	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces	02/01/2025					
3																																					

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	Gestión Documental
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la planeación para la producción de los documentos, gestión y trámite, organización de archivos, transferencias, disposición, preservación a largo plazo hasta la disposición final de la información.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
<p>1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad.</p> <p>2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales.</p> <p>3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos.</p> <p>4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.</p>	<p>Definir las directrices y lineamientos técnicos para el desarrollo sistemático del ciclo de vida de los documentos, conforme a los lineamientos técnicos y normativos del Archivo General de la Nación para el manejo idóneo de la información y así garantizar los principios constitucionales mediante el acceso a la información, participación democrática, garantía de los derechos humanos, oportunidad y toma de decisiones en beneficio de los ciudadanos</p>	<p>Plan Institucional de Archivos - PINAR, Informes de seguimiento, informe semestral al Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>Formulación de los instrumentos archivísticos establecidos en el artículo 2.8.2.5.8 del Decreto 1080 de 2015, entregas de cargo por parte del proceso de Talento Humano, desastres naturales, ataques belios</p>

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de personal para atender los compromisos	Alta tasa de informalidad
Obsolescencia de equipos de computo	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia y compromiso de los servidores públicos vinculados al proceso	Gestión en habilidades comportamentales o conductuales para los trabajadores oficiales
Planeación del desarrollo territorial	La gestión preventiva que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión
Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que facilitan las actividades laborales
Conocimiento del desarrollo de los procesos	Reconocimiento de la atención de calidad brindada por los servidores públicos
Trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales	
Capacitación y socialización de procesos a los trabajadores oficiales	

Proceso: **GESTION DOCUMENTAL**

Objetivo: **Definir las directrices y lineamientos técnicos para el desarrollo sistemático del ciclo de vida de los documentos, conforme a los lineamientos técnicos y normativos del Archivo General de la Nación para el manejo idóneo de la información y así garantizar los principios constitucionales mediante el acceso a la información, participación democrática, garantía de los derechos humanos, oportunidad y toma de decisiones en beneficio de los ciudadanos.**

Alcance: **Inicia con la planeación para la producción de los documentos, gestión y trámite, organización de archivos, transferencias, disposición, preservación a largo plazo hasta la disposición final de la información.**

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente				Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual					Plan de Acción													
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Atributos	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Inherente	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	
1	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias, y sanciones por Entes de Control	Incumplimiento de la normativa sobre la entrega de los archivos físicos y digitales una vez se desvinculan los funcionarios y contratistas de la entidad, falta de seguridad física, ambiental y digital	Pérdida total o parcial de la documentación física durante el ciclo de vida del documento. Puede ser por pérdida, hurto, deterioro, o descuido en la administración de los archivos	Ejecución y Administración de procesos	40	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	Los supervisores de contratos y jefes de personal apoyarán el proceso de Gestión Documental exigiendo el formato de paz y salvo junto con los inventarios y entrega de archivo cada vez que se rote el personal de los diferentes procesos. Hacer seguimiento y control a la implementación de los programas del Sistema Integrado de Conservación	Probabilidad	Preservativo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	36.0%	Baja	36%	Mediano	60%	Mediano	Eliminar	Revisión de manera aleatoria y periódica los inventarios documentales de cada uno de los archivos de gestión, cuando se pierda la documentación por falta de entrega informal inmediatamente a la Dirección Administrativa y Financiera. Hacer las inspecciones sobre el monitoreo de las condiciones ambientales	Profesional en Archivística, sistema de información Ingeniero de Sistemas	02/01/2025					
2	Económico y Reputacional	Desorden administrativo, repudio	Falta de comunicación y articulación con otros sistemas de gestión de la entidad, obsolescencia tecnológica, desconocimiento de la función archivística	Desarticulación con los proyectos de innovación, transformación y seguridad digital con la política archivística y la difusión de la misma	Ejecución y Administración de procesos	20	Baja	40%	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	Menor	40%	Moderado	2	Hacer seguimiento y control a la implementación de los programas del Sistema Integrado de Conservación. Solicitar auditoría interna del proceso	Probabilidad	Preservativo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	24.0%	Baja	24%	Menor	40%	Moderado	Reducir (mitigar)	Realizar reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para articular sistemas, archivo y planeación institucional	Profesional en Archivística, sistema de información Ingeniero de Sistemas	02/01/2025					
3														1																							
														2																							
														3																							
														4																							
														5																							
														6																							

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	ACUEDUCTO
<b>ALCANCE:</b>	Identificación de los riesgos en la calidad del agua que permita el monitoreo, evaluación y seguimiento del servicio de acueducto

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos de calidad del agua.	Cumplimiento de la resolución 2115 del 20027 "Por la cual por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano"	Seguimiento a los procesos semana a semana de la toma de muestras de la secretaria de salud y posterior, revisión del (IRCA) Índice En El Riesgo De Calidad Del Agua publicadas en la pagina (SIVICAP)

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Fugas en la red de distribución: El sistema de tuberías presenta fugas en algunos momentos, lo que afecta la calidad del agua y la eficiencia del suministro.	Procesos inadecuados de tratamiento del agua
Mantenimiento inadecuado: Escaso mantenimiento preventivo en el sistema de distribución y almacenamiento, lo que puede derivar en problemas de calidad.	Contaminación a la fuente abastecedora por actividades humanas
	Temporada de lluvias (Cambio climático)
	Falta de energía en las plantas
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia y compromiso de los servidores públicos vinculados al proceso de potabilización	Tecnologías de tratamiento avanzadas: Oportunidad de implementar tecnologías más eficientes en el tratamiento de agua
Planeación del desarrollo de las actividades (Monitoreo constante)	Inversiones en infraestructura: Mejorar la infraestructura de distribución con proyectos de modernización o ampliación.
Cumplimiento de normativas: El acueducto cumple con los estándares de calidad establecidos por organismos reguladores.	Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que facilitan las actividades laborales
Capacitación y socialización de procesos a los trabajadores sobre calidad del agua	Reconocimiento de la atención de calidad brindada por los servidores públicos



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código: .....  
 Versión: 1.0  
 Fecha Aprobación: Diciembre  
 Página: 1 de 1

**Proceso:** ACUEDUCTO

**Objetivo:** Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos de calidad del agua.

**Alcance:** Identificación de los riesgos en la calidad del agua que permita el monitoreo, evaluación y seguimiento del servicio de acueducto

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente							Evaluación del riesgo - Valoración de los controles							Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual					Plan de Acción												
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Atributos					Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado
																		Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia														
1	Económico	Investigación por incumplimiento a la continuidad del servicio	Disminución de oferta hídrica	Reducción en la cantidad de agua disponible para abastecer las necesidades humanas domesticas	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	4	Baja	40%	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	Menor	40%	Moderado	1	El Director Operativo reportará a Gerencia si es necesario la activación del plan de emergencias y contingencias	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Cualitativa	Con Registro	24.0%	Baja	24%	Menor	40%	Moderado	Reductor (mitiga)	Activar el plan de contingencia por desdastestamiento ante el Comité del riesgo en la administración municipal para que el mismo comité se tomen las medidas necesarias en alertas municipales.	Director Operativo	02/01/2025				
2	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por entes de control.	Incumplimiento de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos (Muestras que superen los valores máximos aceptables para cada una de las características físicas, (RCA).	Possibilidad de Riesgo Económico y Reputacional por posibles incumplimiento en las muestras de calidad del agua	Ejecución y Administración de procesos	96	Media	60%	Entre 100 y 500 SMLM	Entre 100 y 500 SMLM	Mayor	60%	Alto	1	El Director Operativo reportará a Gerencia (Control Interno) con el fin de verificar que se encuentren evidenciados los riesgos y el control establecido ante un acontecimiento o reporte de muestras con alto nivel de riesgo para la entidad.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Cualitativa	Con Registro	36.0%	Baja	36%	Mayor	80%	Alto	Reductor (mitiga)	El profesional de calidad de agua realizará un (01) seguimiento semanal a las muestras que tome la secretaria de salud, notificando a el Director Operativo de cualquier novedad, para así evitar una controversia si se llegara a presentar una inconsistencia en la muestra inicial.	Director Operativo	02/01/2025				
3																																				

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede tener en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera

Fuente: Adaptado de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública. 2020.



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	ALCANTARILLADO
<b>ALCANCE:</b>	Controlar los posibles riesgos que se puedan presentar en la prestación del servicio de Alcantarillado.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
<p>1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad.</p> <p>2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales.</p> <p>3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos.</p> <p>4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.</p>	<p>Garantizar el correcto funcionamiento de la red de Alcantarillado sanitario (según cobertura ERAT) en los Municipios de Anapoima y La Mesa Cundinamarca.</p>	<p>Cumplimiento de la normativa vigente</p>	<p>Seguimiento a las plantas de tratamiento de agua residual, bitacora de actividades por (PTAR) - Elaboración de informes por el área operativa ante cualquier novedad en la red - Cumplimiento de la resolución 631 del 2015.</p>

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Infraestructura envejecida: Muchas de las tuberías y sistemas de alcantarillado tienen una vida útil avanzada, lo que aumenta la posibilidad de fallos y costos de reparación.</p>	<p>Cambio climático: Las lluvias intensas y fenómenos meteorológicos extremos pueden sobrecargar el sistema de alcantarillado, provocando inundaciones y desbordamientos.</p>
<p>Falta de cobertura en áreas rurales o periféricas: Algunas áreas no tienen acceso al servicio de alcantarillado, lo que aumenta los riesgos de contaminación ambiental.</p>	<p>Crecimiento urbano descontrolado: El rápido crecimiento de las ciudades sin una planificación adecuada puede generar una sobrecarga en las infraestructuras existentes.</p>
<p>Desbordamientos frecuentes: En periodos de lluvia intensa, las capacidades del sistema son insuficientes, lo que provoca inundaciones y desbordamientos de aguas residuales.</p>	<p>Falta de recursos financieros: La insuficiencia de fondos para la modernización, expansión y mantenimiento del sistema de alcantarillado puede generar una dependencia de soluciones temporales y aumentar la obsolescencia del sistema.</p>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Infraestructura establecida: El sistema de alcantarillado, aunque en algunos casos antiguo, cubre una gran parte del área urbana y rural, garantizando la evacuación de aguas residuales.</p>	<p>Desarrollo urbano y expansión de servicios: Con el crecimiento de la población y la expansión urbana, existen oportunidades para modernizar y ampliar el sistema de alcantarillado.</p>
<p>Cumplimiento de normativas básicas: En muchos casos, el sistema de alcantarillado cumple con las normativas locales de calidad del servicio y medio ambiente</p>	<p>Acceso a financiamiento y subvenciones: Hay programas gubernamentales y financiamiento internacional para mejorar infraestructuras de agua y saneamiento</p>
<p>Experiencia en operación y mantenimiento: El personal encargado tiene experiencia en el manejo y mantenimiento del sistema, con procedimientos establecidos.</p>	<p>Avances tecnológicos en tratamiento de aguas residuales: El uso de tecnologías innovadoras para el tratamiento y reutilización de aguas residuales puede mejorar la eficiencia del sistema.</p>



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código:  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: Diciembre 02 de 2020  
Página: 1 de 1

**Proceso:** ALCANTARILLADO

**Objetivo:** Garantizar el correcto funcionamiento de la red de Alcantarillado sanitario (según cobertura ERAT) en los Municipios de Anapoima y La Mesa Cundinamarca.

**Alcance:** Controlar los posibles riesgos que se puedan presentar en la prestación del servicio de alcantarillado.

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente							Evaluación del riesgo - Valoración de los controles					Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual							Plan de Acción												
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos				Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado		
																	Tipo	Impugnabilidad	Calificación	Documentación															Frecuencia	Evidencia
1	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por entes de control.	Incumpliendo de la Resolución 0631 del 2015.	Vertimiento de las plantas de tratamiento de agua residual, fuera de los parámetros establecidos dentro de la norma.	Ejecución y Administración de procesos	2	Muy Baja	20%	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto	1	Se realizará cruce y validación de la información a través de listas de verificación, por el profesional a cargo en cumplimiento a monitoreos concertados con el apoyo de tomas de muestra laboratorio (Ripodad)	Probabilidad	Dirección	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	14.0%	Muy Baja	14%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Levantar un diagnóstico y evaluación de la situación actual, si se logran a presentar novedades en el vertimientos de las plantas de tratamiento de agua residual.	Director Operativo	02/01/2025				
2	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por entes de control.	Desbordamiento de aguas residuales	Posibilidad de afectación económica y reputacional por posible contaminación por vertimientos en lugares no autorizados por la autoridad ambiental (CAR)	Ejecución y Administración de procesos	2	Muy Baja	20%	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto	2	El Director Operativo reportará a Gerencia cualquier novedad respecto a la operación, mantenimiento y control de los vertimientos dentro de marco del Plan de manejo de vertimientos (CMR) semestralmente o si llega a ocurrir el evento se abordará de manera inmediata y se levantará un documento para general el plan de acción.	Probabilidad	Dirección	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	14.0%	Muy Baja	14%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Realizar el comité operativo de manera mensual para llevar un seguimiento de las novedades del servicio de alcantarillado, para intervenir de manera inmediata y generar un informe de novedades.	Director Operativo	02/01/2025				

**Nota:** La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera

Fuente: Adaptado de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública. 2020.



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	ASEO
<b>ALCANCE:</b>	Establecer un marco claro para abordar y gestionar todos los posibles riesgos asociados con la gestión del servicio de aseo, asegurando que se cubren todos los aspectos clave de seguridad, calidad y cumplimiento normativo.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a la prestación del servicio de aseo, a través de la elaboración de una matriz de riesgos que permita priorizar las acciones preventivas y correctivas, garantizando la calidad del servicio, la seguridad de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, cumpliendo con las normativas sanitarias y ambientales vigentes.	Cumplimiento a el convenio Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS 2019)	Seguimiento a las obligaciones constituidas del PGIRS, áreas barridas, áreas podadas, y recolección tipo acera y capacitaciones en en el manejo de residuos.

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Resistencia al cambio: Los usuarios pueden mostrar resistencia a la adopción de nuevas prácticas, como la separación de residuos o la utilización de nuevos sistemas de recolección.	Crecimiento de la población y urbanización: El aumento de la población y la expansión urbana generan una mayor cantidad de residuos, lo que podría sobrepasar la capacidad del servicio.
Falta de frecuencia en la recolección: En algunas áreas, la recolección no es lo suficientemente frecuente, lo que puede generar acumulación de residuos.	Restricciones presupuestarias: La falta de recursos económicos podría limitar la capacidad de expansión o mejora del servicio de recolección, mantenimiento de la flota y adquisición de tecnología.
Insuficiente infraestructura en algunas zonas: En áreas más alejadas o rurales, las vías pueden afectar la infraestructura de recolección (vehículos, es insuficiente o inadecuada).	Cambios en las políticas públicas: Cambios en las políticas gubernamentales, normativas o regulaciones ambientales podrían aumentar las exigencias sobre el servicio de recolección, sin recursos suficientes para cumplirlas.
Falta de segregación de residuos: No siempre se realiza una correcta separación de los residuos (orgánicos, reciclables, peligrosos), lo que dificulta su disposición final	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura adecuada: La entidad cuenta con vehículos y equipos adecuados para la recolección eficiente de residuos.	Los programas de separación en la fuente son apoyados por las autoridades locales, generando interés y respuesta tanto del personal interno de la empresa, como la comunidad
Personal capacitado: El personal encargado de la recolección está bien capacitado en procedimientos adecuados y en el manejo seguro de los residuos.	Innovaciones tecnológicas: Implementación de tecnologías para la optimización de rutas de recolección y seguimiento de residuos (por ejemplo, uso de software de gestión y sensores en los vehículos).
Cobertura amplia: El servicio de recolección cubre una gran parte del municipio de la entidad, asegurando que la mayoría de los usuarios tengan acceso al servicio.	Conciencia ambiental creciente: Aumento de la conciencia ambiental entre la comunidad, lo que puede generar mayor participación en la separación y disposición de residuos.
Capacitación y socialización de procesos a los trabajadores	Reconocimiento de la atención de calidad brindada por los servidores públicos



# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

Código:  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: Diciembre  
Página: 1 de 1

**Proceso:** ASEO

**Objetivo:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a la prestación del servicio de aseo, a través de la elaboración de una matriz de riesgos que permita priorizar las acciones preventivas y correctivas, garantizando la calidad del servicio, la seguridad de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, cumpliendo con las normativas sanitarias y ambientales vigentes.

**Alcance:** Establecer un marco claro para abordar y gestionar todos los posibles riesgos asociados con la gestión del servicio de aseo, asegurando que se cubren todos los aspectos clave de seguridad, calidad y cumplimiento normativo.

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente							Evaluación del riesgo - Valoración de los controles							Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción													
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos					Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado			
																	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia															Evidencia		
1	Reputacional	Investigación por incumplimiento a actividades de poda	Retrasos en la prestación del servicio del corte de poda dentro del cronograma	Posibilidad de afectación reputacional por posibles incumplimientos en las actividades de poda consignados dentro del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del 2019	Ejecución y Administración de procesos	2	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	Se realizará cruce y convalidación de la información a través de listas de verificación, por el profesional a cargo en cumplimiento del cronograma.	Impacto	Conativo	Trimestral	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Evidencia	20.0%	Muy Baja	20%	Moderado	45%	Moderado	Reducir (mitigar)	Realizar el comité operativo de manera mensual para llevar un seguimiento de las novedades del servicio de Poda, de igual manera llevar una bitácora por área de las novedades presentadas mensualmente en la actividad de poda.	Director Operativo	02/01/2025					
2	Económico y Reputacional	Investigaciones disciplinarias y sanciones por entes de control.	Retrasos en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos por fallas mecánicas en los vehículos compactadores	Afectación económica en la operación de aseo por daños en los vehículos compactadores causados por la misma actividad en donde se presenta de igual manera un riesgo reputacional por retrasos en la recolección de residuos sólidos.	Ejecución y Administración de procesos	2	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	2	El Director Operativo reportará a Gerencia cualquier novedad respecto a la operación, mantenimiento y control de los vehículos compactadores.	Impacto	Conativo	Mensual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Evidencia	20.0%	Muy Baja	20%	Moderado	45%	Moderado	Reducir (mitigar)	Realizar el comité operativo de manera mensual para llevar un seguimiento de las novedades del servicio de recolección, de igual manera llevar una bitácora por vehículo de las novedades presentadas mensualmente.	Director Operativo	02/01/2025					
3									0%					3																								
														4																								
														5																								
														6																								

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera



CONTEXTO ESTRATÉGICO

Código:
Versión: 1.0
Fecha: Diciembre 2 de 2024
Página: Página 1 de 1

<b>PROCESO:</b>	GESTION COMERCIAL
<b>ALCANCE:</b>	Implementar acciones estratégicas para actualizar bases de datos catastrales, vincular nuevos suscriptores, recuperar cartera vencida y reducir pérdidas comerciales. Estas actividades se realizarán en las áreas de influencia de la empresa, asegurando la precisión de la información, la formalización de usuarios, la optimización de ingresos y el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector de servicios públicos.

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PUNTOS DE RIESGO EN LA CADENA DE VALOR
1. Asegurar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo en la zona de cobertura, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de calidad y salubridad. 2. Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales y residuos sólidos, garantizando la protección de los ecosistemas locales. 3. Desarrollar campañas de sensibilización y programas de reciclaje, incentivando la participación de la comunidad en la correcta disposición de residuos. 4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y monitoreo en tiempo real de los servicios de agua y alcantarillado, permitiendo una mayor eficiencia y transparencia en la operación.	Optimizar la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa mediante la actualización integral de las bases de datos catastrales, la vinculación de nuevos suscriptores al sistema comercial, la implementación de estrategias efectivas para la recuperación de cartera vencida y la reducción de pérdidas comerciales, asegurando una prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en cumplimiento con la normatividad vigente.	Informes de cartera, estadísticos de facturación vs agua producida, informe de medidores con anomalías, registro de actualización de bases catastrales, informe de suscriptores por servicios	Seguimiento a los indicadores de agua no contabilizada e IPUF, seguimiento a la cartera morosa de los servicios públicos, seguimientos a los estadísticos de facturación

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	AMENAZAS
Información catastral y de usuarios desactualizada o incompleta.	Conexiones fraudulentas y usuarios clandestinos que afectan ingresos.
Procesos de facturación que no integran completamente la información actual.	Dificultad para recaudar cartera en zonas de difícil acceso o vulnerables.
Alta morosidad de usuarios en situación económica vulnerable.	Incremento de tarifas que genera insatisfacción y resistencia al pago.
Recursos limitados para inversión en tecnologías de medición y monitoreo.	Normativas regulatorias que imponen cargas adicionales al proceso.B19
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existencia de un sistema comercial establecido y funcional.	Disponibilidad de tecnologías avanzadas para actualización y monitoreo.
Personal capacitado en procesos de facturación y manejo de cartera.	Creciente demanda por servicios públicos en áreas no cubiertas.
Capacidad de análisis con herramientas de BI para segmentación de cartera.	Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que facilitan las actividades laborales
Experiencia previa en la identificación de pérdidas comerciales y técnicas.	Programas gubernamentales que promueven la formalización y modernización.

# MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE GESTION

**Proceso:** GESTION COMERCIAL

**Objetivo:** Optimizar la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa mediante la actualización integral de las bases de datos catastrales, la vinculación de nuevos suscriptores al sistema comercial, la implementación de estrategias efectivas para la recuperación de cartera vencida y la reducción de pérdidas comerciales, asegurando una prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aso, en cumplimiento con la normatividad vigente.

**Alcance:** Implementar acciones estratégicas para actualizar bases de datos catastrales, vincular nuevos suscriptores, recuperar cartera vencida y reducir pérdidas comerciales. Estas actividades se realizarán en las áreas de influencia de la empresa, asegurando la precisión de la información, la formalización de usuarios, la optimización de ingresos y el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector de servicios públicos.

Referencia	Identificación del riesgo										Análisis del riesgo inherente										Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Plan de Acción					
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	Nº Controles	Descripción del Control	Afectación	Arbitrios				Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual				Plan de Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado					
																	Tipología	Impactación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Inherente	Probabilidad Residual Final								%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Residual	Tratamiento
1	Reputacional	Datos incorrectos o incompletos ingresados debido a una falta de supervisión en el proceso de captura por parte del personal	La inexistencia de veritas y el mal diligenciamiento de la información que pueden ocasionar cobros indebidos.	Possibilidad de afectación reputacional por registrar información errónea que induzca inconformidad en los procesos de facturación	Ejecución y Administración de procesos	20	Baja	40%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	El director Comercial, realizara seguimiento a las bases catastrales, con el fin de identificar que los registros ingresados efectivamente pertenecian a usuarios nuevos donde existe la prestación de los servicios publicos	Impacto	Completo	Medio	25%	Documentado	Continua	Con Registro	60.0%	Baja	40%	Moderado	45%	Moderado	Evitar	Realizar seguimiento cada dos meses antes de dar apertura al proceso de impresión de las nuevas facturas con el fin de identificar los posibles errores presentados en la facturación de nuevos suscriptores	Director Comercial	02/01/2025				
2	Económico	Pérdidas comerciales por volúmenes de agua no facturados	Falta en los instrumentos de medición como en los procesos de facturación y conexiones domiciliarias	Pérdidas económicas por el no cobro de volúmenes de agua producida, provocando de esta manera ineficiencia en el servicio	Ejecución y Administración de procesos	500	Media	60%	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto	1	El director Comercial, realizara seguimiento a las estadísticas de agua facturada vs el agua producida, con el fin de reducir el porcentaje de pérdidas	Probabilidad	Prevenio	Medio	40%	Documentado	Continua	Con Registro	36.0%	Baja	30%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	El director comercial junto con su apoyo en reducción de pérdidas comerciales, realizara seguimiento a los informes de monitoreo, así como a los reportes de fraudes realizados por los administrados	Director Comercial	02/01/2025				
3	Económico y Reputacional	Pérdidas comerciales por volúmenes de agua no facturados	Falta en los procesos de crítica y practica al momento de realizar el proceso de facturación	Pérdidas económicas por el no cobro de volúmenes de agua producida, provocando de esta manera ineficiencia en el servicio	Ejecución y Administración de procesos	150	Media	60%	Afectación menor a 10 SMLMV	Afectación menor a 10 SMLMV	Leve	20%	Moderado	1	El director Comercial, realizara seguimiento a las estadísticas de agua facturada vs el agua producida, con el fin de reducir el porcentaje de pérdidas	Impacto	Completo	Medio	25%	Documentado	Continua	Con Registro	60.0%	Medio	60%	Leve	12%	Moderado	Reducir (mitigar)	El director comercial junto con su tecnico de facturación, realizara seguimiento a los reportes de lecturas, con el finde identificar las causas a las que no se les realizó ajuste del consumo facturado	Director Comercial	02/01/2025				
4	Económico	Pérdidas de recursos económicos por falta de gestión en los procesos de cobros punitivos, así como la creación de expedientes para el cobro judicial ante la jurisdicción ordinaria	Falta de gestión en los procesos de cobros punitivos, así como la creación de expedientes para el cobro judicial ante la jurisdicción ordinaria	Pérdida de flujo de caja en cuanto los usuarios que se encuentran en mora no realicen a tiempo el pago de sus obligaciones, afectando de esta manera la sostenibilidad financiera	Ejecución y Administración de procesos	300	Media	60%	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Moderado	60%	Moderado	1	El director comercial realizara seguimiento a las diferentes acciones realizadas para reducir el porcentaje de cartera de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aso para los municipios de La Mesa y Anapoima	Probabilidad	Prevenio	Medio	40%	Documentado	Continua	Con Registro	38.0%	Baja	30%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	El director comercial junto con su equipo de señores de cartera, realizara seguimiento a los informes de cartera, acuerdos de pagos firmados y cartas para depuración de Cartera	Director Comercial	03/01/2025				
5	Reputacional	Falta de relacionamiento con los usuarios de los servicios publicos domiciliados de acueducto, alcantarillado y aso	Falta de gestión en los procesos de actualización de la información de los suscriptores	Pérdida de oportunidades de comunicación: efectuar con los suscriptores, adelantando de esta manera la relación de los mismos	Ejecución y Administración de procesos	200	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	Menor	40%	Moderado	1	El director Comercial, realizara seguimiento a las gestiones realizadas por los colaboradores que tienen contacto directo con los suscriptores y usuarios, con el finde realizar las actualizaciones necesarias dentro del sistema de información comercial.	Probabilidad	Prevenio	Medio	40%	Documentado	Continua	Con Registro	36.0%	Baja	30%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	El director comercial realizara validaciones en el sistema AMERICA con el fin que el personal a cargo este realizando las actualizaciones correspondientes	Director Comercial	04/01/2025				

\*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo siga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede tener en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Dirección Administrativa y Financiera