



**DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL**

|    |                          |   |   |  |  |     |       |     |  |  |       |     |          |   |
|----|--------------------------|---|---|--|--|-----|-------|-----|--|--|-------|-----|----------|---|
| 7  | Económico y Reputacional | Mala interpretación del área comercial en la aplicación de las tarifas  | Error en la aplicación de las tarifas por desconocimiento o diligenciamiento  | Posibilidad de ajustar o calcular erróneamente las tarifas de acueducto, alcantarillado y gas, debido a mala interpretación de la norma vigente, por desconocimiento o mal diligenciamiento.   | Ejecución y Administración de procesos | 12  | Baja  | 40% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  | Leve  | 20% | Bajo     | 2 |
| 8  | Económico y Reputacional | Incumplimiento de los requisitos normativos establecidos para la administración y gestión de Calidad          | Poca efectividad en socialización de los documentos que se normalizan en calidad a los funcionarios que los utilizan. No se cuenta acceso a los diferentes formatos y procedimientos en un documento público para utilización de todos los funcionarios | Posibilidad de uso inadecuado u obsoleto de los procedimientos, formatos y registros del SGC, por incumplimiento de requisitos normativos, falta de socialización y falta de acceso en un documento público.   | Ejecución y Administración de procesos | 365 | Media | 60% | 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 |
| 9  | Económico y Reputacional | Hallazgos de los entes de control desinformación de los usuarios, inconsistencia en los informes presentados. | los procesos no cumplen con las metas establecidas en el plan de acción   | Posibilidad de alteración de la información provocando hallazgos de los entes de control, por inconsistencias en los informes presentados, dado que los procesos no cumplen con las metas establecidas en el Plan de Acción.                                   | Ejecución y Administración de procesos | 3   | Baja  | 40% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  |       |     | Bajo     | 1 |
| 10 | Económico y Reputacional | No detectar a tiempo el incumplimiento de los objetivos estratégicos por procesos / acciones disciplinarias   | Los diferentes procesos no presentan la información oportuna para la evaluación de los planes, programas y proyectos de la Empresa  | Posibilidad de no evaluar efectivamente Los Planes, Programas Y Proyectos, impidiendo detectar a tiempo el incumplimiento de Los Objetivos Estratégicos De La Empresa, al no presentar la información adecuada, pertinente y a tiempo de los Mapas de Riesgos. | Ejecución y Administración de procesos | 3   | Baja  | 40% | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Leve  | 20% | Bajo     | 1 |



|   |    |                          |  |   |  |   |   |          |      |  |  |          |     |          |   |
|---|----|--------------------------|--|---|--|---|---|----------|------|--|--|----------|-----|----------|---|
| GESTION DE PLANTAS DE POTABILIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES  | 17 | Económico y Reputacional | Falta de operación de la planta  | Este proceso es esencial básico en laboratorio para realizar control de la eficiencia del tratamiento<br>3. Falta de recursos para la adecuación de infraestructura   | Errores y retraso en la toma de decisiones en la operación y control del proceso del tratamiento del agua por parte del personal de operarios; por falta de suministro oportuno de insumos químicos, de equipos e infraestructura adecuados, y por falta de mantenimiento oportuno de los mismos.  | Ejecución y Administración de procesos            | 365   | Media    | 60%  | El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización   | El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización   | Menor    | 40% | Moderado | 2 |
| COMERZIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE - FACTURACIÓN Y COBRO PERSUASIVO Y GESTIÓN PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS | 18 | Económico y Reputacional | Desconocimiento en la ejecución de los procesos  | Inadecuada atención al usuario  | Posibilidad de Insatisfacción por parte del usuario debido al incumplimiento y/o desconocimiento de los diferentes servicios ofrecidos por el área de facturación desde la Sugerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.  | Usuarios, productos y prácticas, organizacionales | 300   | Media    | 60%  | El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal    | El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal    | Mayor    | 80% | Alto     | 1 |
|   | 19 | Económico y Reputacional | La no atención oportuna de la PQRs, que los usuarios interponen a la organización  | la no respuestas en los tiempos establecidos por la de Ley  | Posibilidad de incumplimiento en los tiempos de respuesta a los usuarios, generando sanciones en dinero y pérdida de reputación y/o credibilidad ante los usuarios, debido a la no atención oportuna de las PQRs, ya que existen tiempos que establece la Ley.   | Usuarios, productos y prácticas, organizacionales | 300   | Media    | 60%  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Leve     | 20% | Moderado | 1 |
| GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL   | 20 | Económico y Reputacional | * Pérdida total o parcial de la información de la Empresa<br>* Retrasos en los demás procesos<br>* Inoperabilidad de procesos  | DAÑO LOGICO:<br>* Ataque informático<br>* Software malicioso<br>* Alteración de corriente eléctrica<br>* Inadecuada configuración por error humano involuntario<br>DAÑO FISICO<br>* Fallas en el hardware<br>* Incendio<br>* Inundación<br>* Terremoto<br>* Servidor violentado | Posibilidad de que ocurra un daño lógico o físico o ataques informáticos en el servidor de datos que aloja la información de Acueducto y Alcantarillado ocasionando pérdida total o parcial de la información de la empresa, retrasos en los demás procesos e inoperabilidad de procesos; debido a un ataque informático, Software malicioso, alteración de corriente eléctrica, inadecuada configuración por error humano involuntario.   | Fallas Tecnológicas                               | 365   | Media    | 60%  | 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 |
|   | 21 | Reputacional             | Interrupción en la prestación de algunos servicios que presta la entidad a los Usuarios.<br>Riesgo en la pérdida de información. generaría trastornos en algunos procesos de la entidades  | pérdida de información. sabotaje a la base de datos. secuestro de información. eliminación de la información. afectar la integridad lógica del servidor de datos.<br>Sinistros Naturales<br>Robos a la Infraestructura  | La posibilidad de que ocurra fallas en internet y las video-cámaras, debido a la interrupción en la prestación de los servicios, por no realizar el contrato, o pagos a tiempo, para su adecuado funcionamiento, riesgo en la pérdida de información generando trastornos en algunos procesos de la entidad; ocasionando para la Empresa pérdida de información, eliminación de información, afectando la integridad y oportunidad en la prestación de los diferentes servicios. | Fallas Tecnológicas                               | 365   | 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                                       | Menor    | 40% | Moderado | 1 |
|   | 22 | Económico y Reputacional | Retraso por parte de las Subgerencias en la entrega oportuna y veras de la información que debe reportarse de manera periodica en el SUI, así como tambien toda la documentación requerida para el cierre de los proyectos provenientes de regalías. | Incumplimiento en las entregas y veracidad de la información  | Posibilidad de presentar los reportes de información al SUI, inoportunamente o poca calidad y veracidad, ocasionando Retraso en la entrega oportuna y veráz de la información que debe reportarse de manera periodica en el SUI, debido al incumplimiento en las entregas y veracidad de la información  | Ejecución y Administración de procesos            | Semanal, Mensual, Trimestral, Semestral y anual | Muy Alta | 100% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  | Moderado | 60% | Alto     | 1 |
|   | 23 | Económico y Reputacional | Error involuntario al digitar los ingresos en el software contable.  | Información inconsistente en los libros contables.  | Posibilidad de incremento de partidas conciliatorias, debido a un error involuntario al digitar los ingresos en el software contable, ocasionando información inconsistente en los libros contables.   | Ejecución y Administración de procesos            | 12  | Baja     | 40%  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Leve     | 20% | Bajo     | 1 |
|   | 24 | Económico y Reputacional | Realizar pagos por transferencia   | Error involuntario en la digitación de pagos  | Posibilidad de que se presenten sobregiros, al realizar pagos por transferencia ocasionados por un error involuntario en la digitación de pagos  | Ejecución y Administración de procesos            | 365   | Media    | 60%  | Afectación menor a 10 SMLMV  |  | Leve     | 20% | Bajo     | 1 |

|  |    |                          |   |   |  |  |      |       |     |  |  |          |     |          |   |
|--|----|--------------------------|---|---|--|--|------|-------|-----|--|--|----------|-----|----------|---|
|  | 25 | Reputacional             | Información pptal deficiente , inoportuna y poco confiable. Sanciones   | Inestabilidad del sistema aplicado, que genera cifras dudosas en los resultados, por tanto no hay conciliación oportuna para los informes..                       | Posibilidad de que ocurra modificaciones y traslados presupuestales indebidos ocasionando información presupuestal deficiente, inoportuna y poco confiable pudiendo generar sanciones; debido a la inestabilidad del sistema aplicado, que genera cifras dudosas en los resultados, por tanto no hay conciliación oportuna para los informes   | Fallas Tecnológicas                    | 12   | 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 | Leve     | 20% | Bajo     | 1 |
|  | 26 | Económico y Reputacional | Sanciones. Malas decisiones por datos pptaes confusos e informes deficientes  | No cumplir con las fechas estipuladas por los entes de control, la subgerencia o la alta gerencia de los documentos requeridos. / Brindar información equivocada. | Posibilidad de realizar el Suministro de Información inconsistente e inoportuna; o no presentación de informes de ley, ocasionando Sanciones para la empresa, malas decisiones por datos presupuestales confusos e informes deficiente, debido al no cumplimiento con las fechas estipuladas por los entes de control, la gerencia de los documentos requeridos, Brindar información equivocada. | Ejecucion y Administracion de procesos | 43   | Media | 60% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  | Menor    | 40% | Moderado | 1 |
|  | 27 | Económico                | Incremento en los traslados presupuestales; no cumplimiento con el principio de planeación.   | Mala planeación al momento de reportar las necesidades a la Oficina de Presupuesto.   | Posibilidad de expedir certificados de disponibilidad presupuestal y registros presupuestales para legalizar hechos cumplidos generando el no cumplimiento con el principio de planeación, debido a la mala planeación al momento de reportar las necesidades a presupuesto  | Relaciones Laborales                   | 6    | Baja  | 40% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  | Leve     | 20% | Bajo     | 1 |
| GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (SUPROCESO CONTABILIDAD) | 28 | Económico                | Multa y sanción del Organismo de control  | Incumplimiento en las fechas de entrega de los informes.  | Posibilidad de generar incumplimiento en la presentación de informes y declaraciones tributarias a los diferentes organismos de fiscalización y de control, ocasionando multas y sanciones del Organismo de Control, debido al incumplimiento en las fechas de entrega de los informes.  | Ejecucion y Administracion de procesos | 43   | Media | 60% | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Afectación menor a 10 SMLMV .  | Menor    | 40% | Moderado | 1 |
|  | 29 | Económico                | Generación de información financiera que no refleja la realidad económica de la entidad, Sanciones y multas, Pérdida de recursos Monetario. | Falta de comunicación entre las áreas, deficiencia en el Software aplicado  | Posibilidad de obtener deficiencia en la conciliación entre áreas, generando información financiera que no refleja la realidad económica de la empresa, debido a falta de comunicación entre las áreas o deficiencia en el Software aplicado.  | Ejecucion y Administracion de procesos | 600  | Alta  | 80% | Entre 10 y 50 SMLMV  | Entre 10 y 50 SMLMV  | Moderado | 60% | Alto     | 1 |
|  | 30 | Económico                | Información contable deficiente. Sanciones Fiscales y Administrativas   | Desconocimiento de la normatividad  | Posibilidad de efectuar causación de pagos sin realizar los descuentos correspondientes, ocasionando información contable deficiente, Sanciones Fiscales y Administrativas; ocurridos de pronto por el desconocimiento de la normatividad  | Ejecucion y Administracion de procesos | 1200 | Alta  | 80% | Entre 50 y 100 SMLMV   | Entre 50 y 100 SMLMV   | Moderado | 60% | Alto     | 1 |

**EMPRESA AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ S.A. E.S.P.  
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS  
MAPA DE RIESGOS GESTIÓN POR PROCESO**

Fecha de emisión: 30/01/2024

Página: 1 de 1

| Evaluación del riesgo - Valoración de los controles   |              |            |                |              |                |            |              | Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual |                             |     |                        |     |                      | Plan de Acción    |  |  |                      |                   |             |          |
|---|--------------|------------|----------------|--------------|----------------|------------|--------------|---|-----------------------------|-----|------------------------|-----|----------------------|-------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------|----------|
| Descripción del Control   | Afectación   | Atributos  |                |              |                |            |              | Probabilidad Residual                             | Probabilidad Residual Final | %   | Impacto Residual Final | %   | Zona de Riesgo Final | Tratamiento       | Plan de Acción   | Responsable                                    | Fecha Implementación | Fecha Seguimiento | Seguimiento | Estado   |
|   |              | Tipo       | Implementación | Calificación | Documentación  | Frecuencia | Evidencia    |   |                             |     |                        |     |                      |                   |  |  |                      |                   |             |          |
| <p>1. Responsable: Técnico administrativo.<br/>2. Periodo: De manera mensual.<br/>3. Propósito: Publicidad de los procesos contractuales.<br/>4. Control: El técnico administrativo encargado del proceso de contratación deberá contar con una base de datos y link mediante el cual se le dio publicidad a los contratos.<br/>5. Desviación: Sanciones por parte de las entidades de control.<br/>6. Soportes: La evidencia se advierte en las plataformas Sia Observa y Secop:<br/><a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a></p> | Probabilidad | Detectivo  | Manual         | 30%          | Documentado    | Continua   | Con Registro | 42,0%   | Media                       | 42% | Menor                  | 40% | Moderado             | Evitar            | El Gerente revisará los procesos de contratación con el fin de evidenciar que la publicación se encuentre en ambas plataformas.  | Técnico Administrativo Gerente                 | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>1. Responsable: Asesor jurídico.<br/>2. Periodo: Semestral.<br/>3. Propósito: Salvaguardar los intereses patrimoniales de la empresa.<br/>4. Control: Revisión permanente de las notificaciones judiciales y contabilización de terminos para las actuaciones de defensa de la empresa.<br/>5. Desviación: Sentencias ejecutoriadas en contra de la compañía por omisión en el proceso de defensa judicial.<br/>6. Soportes: La evidencia se advierte en cada expediente judicial, o a través de la consulta de procesos en la rama judicial:</p>  | Probabilidad | Detectivo  | Manual         | 30%          | Sin Documentar | Aleatoria  | Con Registro | 14,0%   | Muy Baja                    | 14% | Menor                  | 40% | Bajo                 | Reducir (mitigar) | Revisión periódica por parte de la Asesora Jurídica de las notificaciones judiciales con el fin de evidenciar la actuación oportuna de defensa de la Empresa   | Asesora Jurídica Gerente (verificación)        | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>La Técnico Administrativo encargada de liquidar la nomina y Seguridad Social alimentaran el Software de acuerdo a las novedades diarias presentadas. Esta actividad se realiza con controles y seguimientos diarios, si no se cumple se va a sanciones fiscales y disciplinarias.</p>  | Probabilidad | Preventivo | Manual         | 40%          | Documentado    | Continua   | Con Registro | 36,0%   | Baja                        | 36% | Menor                  | 40% | Moderado             | Reducir (mitigar) | La Técnico Administrativo es la encargada de realizar estas acciones, para tener un manejo efectivo y oportuno en el pago de la nomina y reporte de novedades, a traves de la Revisión individual de la nomina - revision de los soportes - vacaciones, incapacidades, permisos, suspensiones, sanciones y licencias. Atencion a requerimientos de los empleados de la empresa en cuanto a pagos extemporaneos y no comunicadas al área encargada. | Técnico Administrativo                         | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>El Técnico Administrativo del area de talento humano mantiene la historia laboral actualizada y foliada, lleva acabo el respectivo control de prestamos de historias laborales en libro radicator, personal diferente, solo puede observar los expedientes en la Empresa.</p>  | Impacto      | Correctivo | Manual         | 25%          | Documentado    | Continua   | Con Registro | 80,0%   | Alta                        | 80% | Menor                  | 30% | Moderado             | Reducir (mitigar) | La responsable de las historias laborales expide copia de lo que requieran - No se presta las historias laborales. Las dependencias de la empresa a veces requieren las hojas de vida para responder a antes de control, o alguna petición, estas se radican y se prestan por el tiempo requerido.   | Auxiliar Administrativo Técnico Administrativo | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>La Técnico administrativo, es la encargada de cumplir con la normatividad legal vigente para este proceso, a traves del diligenciamiento Lista de chequeode los documentos de la vacante y la revisión de antecedentes, al no cumpliron esta actividad incurra con sanciones disciplinarias. Las evidencias reposan en las hojas de vida de cada funcionario.</p>  | Probabilidad | Preventivo | Manual         | 40%          | Documentado    | Continua   | Con Registro | 36,0%   | Baja                        | 36% | Menor                  | 40% | Moderado             | Reducir (mitigar) | Se realiza verificación de todos los funcionarios nuevos en las bases de datos de Contraloria, Procuraduria,policia, y se diligencia lista de chequeo con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos minimos.   | Técnico Administrativa                         | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>La Asesora de control interno realizara seguimiento trimestral al cumplimiento del plan de acción con el fin de verificar la realización de todas las actividades programadas en la presente vigencia, en caso que no se cumpla lo programado se informara al comité coordinador de control interno, y se levantara las actas correspondientes, al plan de acción que se encuentra publicado en la página web de la empresa</p>  | Probabilidad | Preventivo | Manual         | 40%          | Documentado    | continua   | con registro | 36,0%   | Baja                        | 36% | Menor                  | 40% | Moderado             | Reducir (mitigar) | Solicitar oportunamente la informacion requerida a los lideres de los procesos, para la realizacion de los informes exigidos por ley   | Asesora Externa Control Interno                | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
|   |              |            |                |              |                |            |              |   |                             |     |                        |     |                      |                   | Realizar periodicamente el comité coordinador de control interno con el fin de informar a la alta gerencia el estado del sistema de control interno y que sirvan para la toma de desiciones  | Asesora Externa Control ainterno               | 1/01/2024            |                   |             | En curso |
| <p>Responsable: Coordinador comercial<br/>Periodicidad: Mensual.<br/>Propósito: Actualización correcta de las tarifas de acueducto y alcantarillado.<br/>Desviaciones: Se realiza el seguimiento para evitar sanciones.</p>   | Probabilidad | Preventivo | Manual         | 40%          | Documentado    | Continua   | Con Registro | 24,0%   | Baja                        | 24% | Leve                   | 20% | Bajo                 | Reducir (mitigar) | Es importante aclarar que el modelo tarifario aplicado a las tarifas de acueducto y alcantarillado para los municipios está contemplado en la Resolución CRA 825 de 2017. Estas resoluciones CRA contienen la metodología con la cual se calculan las tarifas mediante el estudio de costos y tarifas.   | Gerente  | 1/01/2024            |                   |             | En curso |

|   |              |            |        |     |             |          |              |       |      |     |       |     |          |                   |  |                               |           |  |  |          |
|---|--------------|------------|--------|-----|-------------|----------|--------------|-------|------|-----|-------|-----|----------|-------------------|--|-------------------------------|-----------|--|--|----------|
| <p>Responsable: Gerente.<br/>Periodicidad: De manera mensual<br/>Propósito: Realiza la aplicación correcta del Marco tarifario control: Cada mes hace la verificación de las variables de costos y la correcta aplicación de la Resolución vigente de la metodología, para los cálculos de los cargos de distribución, comercialización y subsidios.<br/>Desviación: El no aplicarse la tarifa correctamente puede generar un impacto reputacional, económico Interno y externo, sanciones a la Empresa.<br/>Evidencias: Archivo en excel publicación tarifas subsidios y contribuciones y otros documentos que genere la ejecución de la aplicación de la tarifa.</p>  | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja | 24% | Leve  | 20% | Bajo     | reducir (mitigar) | Realizar los cálculos de acuerdo al modelo tarifario y la normatividad vigente, y realizar el formato Publicación tarifas subsidios y contribuciones, para su aprobación.  | Gerente                       | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| <p>Responsable:Gerente.<br/>Periodicidad: en todo momento,<br/>Aplicación: normalizar los documentos requeridos por cualquiera de los procesos de la Entidad ya sea elaborados actualizados o cancelados,<br/>Control: solicitud de normalización mediante formato de emisión de documentos, una vez normalizado se pide al líder del proceso socializar de manera transversal este documento a cargo de su proceso<br/>Evidencia: registro implementado para solicitud de emisión de documentos y socialización de los procesos, la ruta digital dispuesta para esta acción servirá de evidencia documental y los archivos que reposan en el archivo de gestión.</p>   | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 36,0% | Baja | 36% | Menor | 40% | Moderado | Reducir (mitigar) | Establecer el uso del registro de Emisión de documentos, como herramienta de control para la trazabilidad y socialización de los documentos normalizados. Gestionar un medio electrónico donde se tenga publicado todos los documentos vigentes para que tengan acceso a estos documentos todos los funcionarios, competentes. | Gerente                       | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| <p>En el comité de gestión y desempeño se elabora el tablero de control de indicadores en donde intervienen los líderes de los procesos. El Gerente revisa el reporte de seguimiento de los indicadores de gestión</p>  | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja | 24% | Leve  |     | Bajo     | Reducir (mitigar) | Solicitar oportunamente la información requerida a los líderes de los procesos, para la consolidación del Plan de Acción y la realización de los informes exigidos por ley.  | Comité de Gestión y Desempeño | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| <p>El Comité de Gestión y desempeño solicita información a cada proceso (seguimiento a los riesgos identificados) de manera cuatrimestral por correos electrónicos y envío de oficios, para que envíen la matriz de riesgo de gestión y de corrupción (a quienes les aplique), buscando con ello consolidar y hacer la verificación de los riesgos a los cuales está expuesta la Empresa; cuando no viene completo se solicita por correo electrónico la información faltante o errada para poder continuar con la consolidación para poder ser enviada a la tercera línea de defensa. En caso de no poder realizar la evaluación y no hacer la consolidación oportuna puede llegar a la materialización de los diferentes Riesgos en los procesos de la Empresa.</p> | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja | 24% | Leve  | 20% | Bajo     | reducir (mitigar) | Solicitar oportunamente la información requerida a los líderes de los procesos, para el seguimiento y la consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción y de Gestión, y proceder a la realización de los informes exigidos por la normatividad y para el buen desempeño Institucional.                                    | Comité de Gestión y Desempeño | 1/01/2024 |  |  | En curso |

|   |              |            |        |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   |  |   |           |  |  |          |
|---|--------------|------------|--------|-----|----------------|----------|--------------|-------|-------|-----|----------|-----|----------|-------------------|--|---|-----------|--|--|----------|
| El técnico Administrativo de Sistemas es el encargado de cargar la información en el SUIT esta información se reporta mensual, el no reporte de la información va en contra del principio de transparencia y puede ocasionar focos de corrupción. La evidencia son los cargues en el aplicativo SUIT.   | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja  | 24% | Leve     |     | Bajo     | reducir (mitigar) | Solicitar oportunamente la información requerida a los líderes de los procesos relacionados en los trámites adscritos, para garantizar el cargue mensual en el aplicativo y así cumplir con la Ley Antitramites.   | Técnico administrativo de Sistemas                                      | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El jefe de Laboratorio realiza el seguimiento permanente al cumplimiento de requisitos para la contratación de proveedores de insumos, mantenimiento y calibración de equipos con sus respectivos cronogramas y plan metrológico. Buscando con ello dar cumplimiento a lo establecido en los cronogramas. Dando cumplimiento a lo anterior se evitan sanciones de los entes de control con los cronogramas y planes como evidencias.  | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 60,0% | Media | 60% | Menor    | 40% | Moderado | Reducir (mitigar) | El Laboratorio de aguas cuenta con una asesora en cuanto a todo lo que tiene que ver con la implementación de la norma y desarrollo de actividades propias que nos puedan llevar a alcanzar la acreditación  | Jefe de Laboratorio   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El jefe de Laboratorio realiza el seguimiento permanente al cumplimiento de requisitos para la contratación de proveedores para disposición final de residuos, buscando la Implementación del programa de Bioseguridad y con ello dar cumplimiento a lo establecido por las autoridades ambientales una vez se adjudiquen dichos contratos para cada vigencia. Dando cumplimiento a lo anterior se evitan sanciones de los entes de control con las evidencias de ejecución del contrato y los registros de control y disposición final de los residuos.  | Probabilidad | Detectivo  | Manual | 30% | Documentado    | Continua | Con Registro | 42,0% | Media | 42% | Menor    | 40% | Moderado | Evitar            | Se realiza seguimiento a la disposición final de residuos por parte de la Gerencia   | Jefe de Laboratorio   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El jefe de Laboratorio realiza el seguimiento permanente al cumplimiento en cuanto a validar la firma de confidencialidad de cada uno de las personas vinculadas con información del Laboratorio. Para cada vigencia y futuras. Buscando con ello dar cumplimiento a lo establecido en el aseguramiento de la confidencialidad. Dando cumplimiento a lo anterior se evita que la información pueda llegar a personas que con ella atenten contra el Laboratorio o a la empresa. La Evidencia son los acuerdos de confidencialidad firmados.   | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 36,0% | Baja  | 36% | Menor    | 40% | Moderado | Evitar            | Verificación de cumplimiento de las normas por parte de la Asesora del laboratorio y se realizan auditorías internas, se realiza seguimiento a los planes de mejora suscrito con los entes de control  | Jefe de Laboratorio   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El jefe de Laboratorio realiza el seguimiento permanente al cumplimiento de la aplicación de aseguramiento de calidad en cada una de las técnicas, buscando con ello dar cumplimiento a lo establecido en los estándares de calidad para cada vigencia y futuras. Dando cumplimiento a lo anterior se evitan sanciones de los entes de control con evidencias en la realización de ensayos que aseguren la calidad de cada uno de los análisis así como la validación de las técnicas analíticas usadas en el Laboratorio de Aguas. La evidencia son los soportes de validación de las técnicas.  | Probabilidad | Preventivo | Manual | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 60,0% | Media | 60% | Moderado | 60% | Moderado | Evitar            | Verificación de cumplimiento de las normas por parte de la Asesora del laboratorio y se realizan auditorías internas, se realiza seguimiento a los planes de mejora suscrito con los entes de control  | Jefe de Laboratorio   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| La Técnico Administrativo, mensualmente realizara control al contrato de suministros de materiales , mediante el cual se adquieren los materiales necesarios para realizar las reparaciones que den lugar a los sistemas de Acueducto y Alcantarillado con el fin de mitigar daños, afectaciones a la comunidad; en la prestación de los Servicios, produciendo interrupción del servicio de agua potable o problemáticas por vertimiento de aguas residuales, como evidencias se presentan copias del Acta de supervisión del Contrato de Suministro.  | Impacto      | correctivo | manual | 25% | Documentado    | mensual  | Con Registro | 60,0% | Media | 60% | Menor    | 30% | Moderado | Reducir (mitigar) | Se busca tener inventario en existencia o contrato vigente para suplir las emergencias o contingencias, en caso que no haya material disponible en la coordinación se enviará material desde la oficina central.   | Técnico Administrativo  | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El Personal operativo de la empresa, diariamente se encargaran de realizar mantenimientos y/o reparaciones en los sistemas de Acueducto y Alcantarillado para el buen funcionamiento de las redes, garantizando la continuidad y calidad del servicio, se presentan informes del estado del las redes para programar actividades de reparaciones o mantenimientos en los sectores que se requieren con el personal capacitado para dichas labores. Tambien se encargaran de supervisar el funcionamiento de los equipos utilizados en las reparaciones de las redes de acueducto o alcantarillado. La desviación en caso de no cumplir con el control proyectado provoca interrupción del servicio de agua potable o problemáticas por vertimiento de aguas residuales, las evidencias se deben enviar en fotografías del arreglo y del material utilizado, | Impacto      | correctivo | manual | 25% | Documentado    | diario   | Con Registro | 60,0% | Media | 60% | Menor    | 23% | Moderado | Reducir (mitigar) | Se garantiza la programación del personal para coordinar los mantenimientos y/o repaciones requeridas para el correcto funcionamiento de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado.   | Personal operativo de acueducto y alcantarillado                        | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El operario de la planta de potabilización de agua realiza controles de proceso y calidad del agua cada día y lo registra en la planilla 'Registro de Operación Planta de Tratamiento', en caso de no cumplir con esta actividad se procede según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo vigente. Ya que esto implica no producir agua potable para los usuarios. <b>Queda como evidencia la planilla y el reporte</b>  | Impacto      | Correctivo | Manual | 25% | Sin Documentar | Continua | Sin Registro | 60,0% | Media | 60% | Menor    | 30% | Moderado | Reducir (mitigar) | Con el fin de optimizar la producción de agua potable, se esta cumpliendo un cronograma para mantenimientos a la planta de tratamiento, a las instalaciones físicas, a los equipos (electricos, tecnomecánicos, elementos metalicos) etc., capacitación-reinducción a los operarios, | Jefe Oficina de Plantas, operarios, personal técnico Oficina de Plantas | 1/01/2024 |  |  | En curso |

|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   |  |  |            |  |  |          |
|---|--------------|------------|------------|-----|----------------|----------|--------------|-------|-------|-----|----------|-----|----------|-------------------|--|--|------------|--|--|----------|
| El operario de la planta de tratamiento de aguas realiza limpieza y mantenimiento a las estructuras y controles del proceso de tratamiento donde se registra en el formato de ' Registro diario de Toma de caudal, pH y temperatura ', en caso de no cumplir con estas actividades se procede según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo vigente. La desviación es la afectación que ocasiona al tratamiento de las aguas residuales e incumplimiento a la normatividad vigente. Las evidencias son los formatos de registro de parametros y/o mantenimiento.   | Impacto      | Correctivo | Manual     | 25% | Sin Documentar | Continua | Sin Registro | 60,0% | Medio | 60% | Menor    | 23% | Moderado | Reducir (mitigar) | Con el fin de cumplir con los requerimientos, se tiene un cronograma para realizar mantenimientos a la plantas de tratamiento, a los equipos (electricos, tecnomecánicos, elementos metalicos)   | Jefe Oficina de Plantas, operarios, personal técnico Oficina de Planta | 1/01/2024  |  |  | En curso |
| 1. El Coordinador de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente mensualmente realiza seguimiento a cada de una de las actividades del proceso. . Se deja como evidencia los informes.  | Impacto      | Correctivo | Manual     | 25% | Documentado    | Continua | Con Registro | 60,0% | Medio | 60% | Moderado | 60% | Moderado | Reducir (mitigar) | Reuniones periodicas con los líderes de los procesos   | Coordinador del área de comercialización                               | 1/01/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Apoyo en temas relacionados con recaudo y atención al usuario  | Coordinador del área de comercialización                               | 1/02/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Adecuación de procesos y procedimientos de acuerdo a los manuales de funciones   | Coordinador del área de comercialización                               | 10/03/2024 |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Actualización de los manuales de procesos y procedimientos   | Coordinador del área de comercialización                               | 30/06/2024 |  |  | En curso |
| 1. El Coordinador del área de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, mensualmente realiza seguimiento a las PQRs presentadas por los usuarios, esto a traves de informes entregados a la Asesora Externa de Control Interno. . Se deja como evidencia los informes.   | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 36,0% | Baja  | 36% | Leve     | 20% | Bajo     | Reducir (mitigar) | Se recibe la PQR y se asigna su respectivo radicado  | Coordinador del área de comercialización                               | 4/01/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Se define que tipo de PQRS se trata y se realiza respuesta de acuerdo a tiempos y normas   | Coordinador del área de comercialización                               | 4/01/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Se tramita respuesta, se controla el proceso del cada expediente y los tiempos de respuesta y se realiza los los respectivos informes.   | Coordinador del área de comercialización                               | 4/01/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | Transcurridos 12 días se le advierte a la subgerencia encargada de la respuesta que no la ha proyectado, que está próxima a vencer y una vez se da respuesta, bajo los terminos legales.   | Coordinador del área de comercialización                               | 4/01/2024  |  |  | En curso |
|   |              |            |            |     |                |          |              |       |       |     |          |     |          |                   | La respuesta a las PQR se emiten directamente al correo electrónico o dirección que el solicitante suscribe al momento de interponer el PQR. se contacta al usuario mediante llamada telefónica.   | Coordinador del área de comercialización                               | 4/01/2024  |  |  | En curso |
| Responsable: Técnico del Proceso de Sistemas de Información. Periodicidad: Se realizara de los equipos Proposito: velar por la integridad física y lógica de los equipos Control: Se realizan copias de seguridad Soporte: Copias de seguridad de la información almacenada en el equipo  | Probabilidad | Preventivo | Automático | 50% | Documentado    | Continua | Con Registro | 30,0% | Baja  | 30% | Menor    | 40% | Moderado | Reducir (mitigar) | Instalación de Software y base de datos. Configuración y verificación de funcionamiento optimo. Consecucion de dos nuevos equipos para tener funcionamiento normal   | Técnico de Sistemas  | 1/01/2024  |  |  | En curso |
| Responsable: Técnico del Proceso de Sistemas de Información. Periodicidad: Se realizara la revisión diaria de la infraestructura tecnologica. Proposito: Preservar la estabilidad y continuidad de las actividades de los funcionarios de la empresa. Control: Se atienden los llamados de soporte de los usuarios que presentan situaciones con sus recursos tecnologicos. Desviación: Se hacen recomendaciones a los usuarios para el buen manejo de los recursos tecnologicos de la empresa.   | Probabilidad | Preventivo | Automático | 50% | Documentado    | Continua | Con Registro | 30,0% | Baja  | 30% | Menor    | 40% | Moderado | Reducir (mitigar) | Restauración de copias de seguridad. Mantener el antivirus actualizado. Vigilar que se atiendan las recomendaciones de las politicas de uso  | Técnico de Sistemas  | 1/01/2024  |  |  | En curso |
| 1. Responsable: Tecnico Operativo<br>2. Periodo: Semanal, Mensual, Trimestral, Semestral y Anual. Realizara los cargues<br>3. Proposito: Cumplir con la información veraz y oportuna a la superintendencia de servicios públicos a traves del SUI<br>4. Control: verificación constante de los estados de reporte<br>5. Desviación: En caso de no realizar el reporte de la información o en caso de no reportar verazmente, podría estar sugeto a sanciones por parte de la supervisión.<br>6. Soportes: se puede ingresar a la plataforma SUI y realizar la respectiva verificación de los reportes en estado pendiente y certificados. | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 60,0% | Medio | 60% | Moderado | 60% | Moderado | Reducir (mitigar) | Realizar un constante monitoreo de los formularios pendientes según su periodicidad, ademas crear campañas para generar conciencia en la entrega de la información. Tambien se propone incluir avisos por parte de los sistemas de control interno para agilizar los procesos en la entrega de la información. | Tecnico Operativo  | 1/01/2024  |  |  | En curso |
| La Técnico administrativa, mensualmente descarga los extractos de cada banco, éstos son enviados a Contabilidad donde se realizan las conciliaciones bancarias a fin de revisar si se encuentra en ellas partidas conciliatorias por valores pendientes por identificar y/o error en el registro de ingresos-egresos con el fin de tener todas las cuentas bancarias de la entidad debidamente conciliadas. Cuando se presentan partidas conciliatorias se hace necesario verificar los ingresos-egresos para realizar las correcciones del caso  | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja  | 24% | Leve     | 20% | Bajo     | Reducir (mitigar) | La Técnico Administrativa diariamente se encarga de revisar el ingreso obtenido en el banco, para así realizar el respectivo cruce con el reporte y soportes de rigor de Comercialización y Servicio al Cliente. Despues se realizan conciliaciones periódicas.  | Técnico Administrativa   | 1/01/2024  |  |  | En curso |
| La Técnico Administrativa, diariamente revisa el excel que maneja con los ingresos y egresos de la entidad, a fin de evitar realizar sobregiros, en las transferencias realizadas, con el fin de llevar un buen manejo en las cuentas bancarias de la entidad. En caso de ver la posibilidad de presentarse un sobregiro al realizar una transferencia informar al Gerente para generar otra opción del pago.   | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado    | Continua | Con Registro |       | Baja  | 24% | Leve     | 20% | Bajo     | Reducir (mitigar) | La Técnico Administrativa diariamente se encarga de revisar el Excel con los ingresos y egresos de la Empresa, para así evitar un sobre-giro al momento de realizar una transferencia.   | Tesorera General   | 1/12/2024  |  |  | En curso |

|   |              |            |            |     |             |          |              |       |          |     |          |     |          |                   |  |                                     |           |  |  |          |
|---|--------------|------------|------------|-----|-------------|----------|--------------|-------|----------|-----|----------|-----|----------|-------------------|--|-------------------------------------|-----------|--|--|----------|
| La Técnico Administrativa presupuestal informará de forma mensual a los encargados del software para que se realicen las correcciones respectivas, con el propósito de darle trámite a las actividades del área.  | Probabilidad | Preventivo | Automático | 50% | Documentado | Continua | Con Registro | 20,0% | Muy Baja | 20% | Leve     | 20% | Bajo     | Reducir (mitigar) | Solicitar al área de sistemas que lleve un registro de la información equivocada para dar información a la alta gerencia y tome decisiones con respecto al Software. | Técnico Administrativa presupuestal | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| La Técnico Presupuestal con el objetivo de rendir los informes a tiempo a los entes designados para ello, debe tener un calendario actualizado de los requerimientos y las fechas de los mismos. El control se realiza con el fin de evitar que la empresa tenga sanciones por la información inoportuna de los mismos. Las evidencias se encuentran en el calendario estipulado. | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 36,0% | Baja     | 36% | Menor    | 40% | Moderado | Evitar            | Realizar auditorías por parte de la Asesora Externa de Control Interno   | Técnico Administrativa Presupuestal | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| El software de presupuesto no permite generar Certificados de Disponibilidad por valores superiores al valor presupuestado. Evidencias en el Presupuesto  | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 24,0% | Baja     | 24% | Leve     | 20% | Bajo     | Reducir (mitigar) | Presupuesto informa a Gerencia para hacer las correcciones pertinentes.  | Técnico Administrativo Presupuestal | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| La Contadora Pública de la empresa realiza cronograma anual de todas las fechas de vencimiento de los diferentes informes y declaraciones, buscando con ello evitar sanciones parara la entidad para lo cual realizara seguimiento mensual de cada una de las actividades establecidas y su respectivo cumplimiento. Las evidencias reposaran en los informes y declaraciones.    | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 36,0% | Baja     | 36% | Menor    | 40% | Moderado | Evitar            | Realizar informe de seguimiento a las obligaciones tributarias a cargo de la empresa   | Contadora Pública                   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| La Contadora Pública realizará conciliaciones bancarias, para lo cual se deja reporte de dichas conciliaciones en los formatos establecidos para este fin, adicional se pone en conocimiento de la técnico administrativa de las diferencias detectas con el fin de que sean corregidas, ajustadas o justificadas   | Impacto      | Correctivo | Manual     | 25% | Documentado | Continua | Con Registro | 80,0% | Alta     | 80% | Moderado | 45% | Alto     | Reducir (mitigar) | Conciliar mensualmente la informacion que genera impactos financieros con contabilidad   | Contadora Pública                   | 1/01/2024 |  |  | En curso |
| Contabilidad realiza las causaciones diariamente o cuando lleguen, se realizará revision a todas las causaciones, verificando que tengan todos los descuentos establecidos como lo es estampillas, retenciones y demas, se efectua el pago correspondiente. dichas evidencias reposaran en los expedientes de la Empresa  | Probabilidad | Preventivo | Manual     | 40% | Documentado | Continua | Con Registro | 48,0% | Media    | 48% | Moderado | 60% | Moderado | Reducir (mitigar) | Hacer la respectiva nota contable y el debido cobro de los descuento a cada persona.   | Técnico Administrativa              | 1/01/2024 |  |  | En curso |