



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP DE VILLETA

CODIGO:
102CIPF20-
04
VERSION:0
4

MATRIZ DE IDENTIFICACION, VALORACION Y GESTION DEL RIESGO

PAGINA 1/1
FECHA DE
EMISION:
4/11/2016

PROCESO	Direccionamiento estrategico y mejora continua	RESPONSABLE	Oscar Leandro Benavides Gil
OBJETIVO DEL PROCESO	Definir las acciones para planificar, implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Villeta, alineado al direccionamiento estatergico en el marco del plan de desarrollo vigente.	FECHA DE ACTUALIZACION	27/01/2017

IDENTIFICACION DEL RIESGO					ANALISIS			VALORACION				TRATAMIENTO DEL RIESGO				SEGUIMIENTO ALA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD							
FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles		CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO		SEGUIMIENTO POR JEFE DEC CONTROL INTERNO
																					SI	NO	
1 de noviembre de 2016	objetivo del proceso	No cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal en lo relacionado con los servicios publicos	Falta de seguimiento al cumplimiento de metas	Insatisfaccion de los usuarios Mala calificacion en la gestion de la gerencia No disponibilidad de recursos	de cumplimiento	2	5	10	10	Realizacion de seguimientos frecuentes al cumplimiento de metas del PDM	2	5	10	10	mitigacion	Delegar lideres para las metas del PDM Definir herramienta o metodologia para el seguimiento a las metas del PDM Tomar acciones en el caso del incumplimiento de las metas	31/12/2017	Gerente	17/11/2017	50%	X		se verifico que se delego a los funcionario el cumplimiento de las metas del PDM, ademas se establecieron la metodologias y herramientas para realizar el seguimiento a las metas, sin embargo no se cumplio al 100%, esto teniendo en cuenta que hay metas que requieren una inversion alta y la E.S.P. de Villeta ni el municipio cuentan con los recursos, por lo tanto se debe realizar proyectos y presentarlos posteriormente al ente departamental para la gestión de los recursos.
1 de noviembre de 2016	Autocontrol	Incumplimiento en el desempeño de los procesos	Falta de capacitacion, falta de seguimiento y monitoreo	Incumplimiento de procesos Incumplimiento del direccionamiento estrategico	estrategico	3	10	30	30	Indicadores definidos por proceso Comité directivo Cuadro de control Revision por la direccion	2	5	10	10	mitigacion	Realizar seguimiento y verificación al cumplimiento de los indicadores y demas actividades de seguimiento Tomar las acciones sobre las desviaciones en el cumplimiento de las metas de los indicadores	31/12/2017	Gerente	17/11/2017	80%		X	se evidencia gestion en la ejecucion de las metas de los indicadores, sin embargo indicadores tales como plan estrategico no se observa cumplimiento de la meta, asi como tambien el de legalización de matriculas; esto teniendo en cuenta que factores externos afectan el cumplimiento de estas metas y no la gestion de la gerencia ni de los lideres
4 de noviembre	Autocontrol	no realizacion de la auditoria interna	Falta de presupuesto Falta de personal competente	Incumplimiento del numeral 8.2.2 de las normas del sistema de calidad No tener otra fuente de mejaramiento continuo	de cumplimiento	1	10	10	10	Procedimiento y perfil del auditor Presupuesto	1	5	5	5	mitigacion	Realiar programa anual de auditorias Realizar la solicitud de necesidad para el presupuesto 2017 definicion de perfil de auditor	anual	Gerente	28/08/2017	100%		X	se verifica que se cumple con las acciones propuestas para mitigar el riesgo, para la vigencia 2017 se realizo la auditoria interna a los 11 procesos, de la cual se generaron hallazgos que ya cuentan con el plan de mejaramiento en el software Kawak - modulo mejaramiento continuo.
4 de noviembre	objetivo del proceso	Alteracion de los estados financieros y transacciones no autorizadas	Falta de controles a la ejecucion presupuestal No seguimiento a los saldos en caja	Desfalco financiero de la empresa Contratar sin respaldo presupuestal	de corrupcion	1	5	5	5	Ejecucion presupuestal Conciliaciones bancarias Estado de cuentas Firmas autorizadas para transacciones	1	5	5	5	mitigacion	Realizar seguimientos a la ejecucion presupuestal por parte de control interno y la gerencia Realizar revision aleatoria a los saldos en las cuentas y a las transferencias	trimestral	Control interno	30/11/2017	100%		X	Se realizarón auditorias por parte de control interno, ademas que el la ejecucion de los comites directivos se evaluó la gestion del area financiera.
4 de noviembre	objetivo del proceso	no garantizar la sostenibilidad financiera	no hay control de gastos y costos no seguimiento a la ejecucion presupuestal No hay busqueda de nuevas fuentes de ingresos No hay control al flujo de caja	Riesgo financiero Intervencion por parte de la SSPD Liquidacion de la empresa Demandas por incumplimietos de obligaciones	de corrupcion	2	20	40	40	Auditorias a la ejecucion presupuestal y presupuesto Indicadores financieros Comité directivo Conciliaciones bancarias Gestion proyectos Plan de compras	1	5	5	5	mitigacion	Auditorias a la ejecucion presupuestal Indicadores financieros Comité directivo Conciliaciones bancarias Gestion proyectos Plan de compras	permanente	Gerente y Tesorero		90%		X	Por parte de la gerencia y la tesoreria se contubo el gasto lo que ocasiono que no se gastara mas de lo proyectado.

Direccionamiento Estrategico y Mejora Continua

	4 de noviembre	objetivo del proceso	Información errónea a las partes interesadas	Falta de control a la información emitida Falta de directrices para el manejo de la información Falta de políticas para el manejo de los medios de comunicación	Mala imagen organizacional Sanciones por envíos de información extemporánea Conflictos internos	estrategico	3	10	30	30	Política de comunicaciones Procedimiento de comunicación Cronograma de entrega de informes	2	10	20	20	mitigacion	Política de comunicaciones Procedimiento de comunicación Cronograma de entrega de informes Auditoría a comunicaciones y emisión oportuna de informes	biestral	Asistente de gerencia	28/08/2017	100%			en la vigencia 2017, se rindieron todos los informes solicitados por los entes de control, además de que se asistió a control político y se emitió recurrentemente informes al ente central.
GESTION COMERCIAL	OBJETIVO DEL PROCESO			Recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o felicitaciones y demás información generada o solicitada que sean radicadas en la oficina de P.Q.R. de la E. S. P. del Municipio de Villeta, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.												FECHA DE ACTUALIZACION		15/11/2016						
	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO
																						SI	NO	
	15/11/2016	PERCEPCION DEL USUARIO, CONTROL PROCESO	INCUMPLIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQR	* FALTA DE PERSONAL * PROBLEMAS AMBIENTALES * ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LOS OPERARIOS * BAJA CALIDAD DE VIDA DE LOS USUARIO * FALTA DE COMPROMISO * INCONSISTENCIAS EN EL REGISTRO DE LA OPERACION	* INSATISFACCION DEL USUARIO * MALA IMAGEN INSTITUCIONAL * BAJA CALIDAD DE VIDA DE LOS USUARIO * PROBLEMAS DE SALUBRIDAD	OPERATIVO IMAGEN	3	10	30	30	* RELACION DE ORDENES ENTREGADAS AL DIRECTOR AAA O A LOS INSPECTORES * VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS. * SOLICITAR CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ASIGNADAS A LOS INSPECTORES PARA CUMPLIR CON EL TIEMPO.	1	5	5	5	MITIGACION	* SOLICITUD DE ASIGNACION DE 1 OPERARIO CAPACITADO PARA EJECUCION DE PQR * SOCIALIZACION SOBRE EL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LAS ORDENES DE TRABAJO	CONTINUO	AUXILIAR PQR	16/11/2017	100%	x		* Se realizo verificación a las acciones para mitigar el riesgo en cuanto a la solicitud de asignación del operario el cual se evidencia correo institucional de fecha 22/11/2016, no obstante no hubo respuesta por parte del encargo, Recomendación: solicitar nuevamente la asignación de un operario para que se mitigue el riesgo. * se realizo la retroalimentación sobre el correcto diligenciamiento de las ordenes, nivel del cumplimiento 100%.
	15/11/2016	DE AUTOCONTROL	PERDIDA DE DOCUMENTACION FISICA, EVIDENCIA DE ORDENES, VIABILIDADES, SOLICITUDES ENTRE OTROS	* ROBO * COLAPSO DE INFRAESTRUCTURA * INUNDACION	* PERDIDA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE, INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD. * PERDIDA DE EVIDENCIA DE SOPORTES DE ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PROCESO	OPERATIVO DE CUMPLIMIENTO	2	10	20	20	* SCANNER CADA TRES MESES DE LA DOCUMENTACION EN EL ARCHIVO DE GESTION	1	5	5	5	MITIGACION	* REALIZAR POR PARTE DEL AUX DE ARCHIVO EL SCANNER DE LA DOCUMENTACION CADA TRES MESES	CONTINUO	AUX DE ARCHIVO	16/11/2017	50%	x		No se evidencia avance en este ries per se recomienda hacer la respectiva solicitud. Nivel de cumplimiento 50%.
	15/11/2016	DEL OBJETIVO DEL PROCESO	NO FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE HAS SQL	* POR HACKER * POR COLAPSO DE LA PLATAFORMA SOFTWARE	* NO FUNCIONAMIENTO PARA LA EJECUCION DE LOS TRAMITES * INCOFORMIDAD DE LOS USUARIOS * DEMORA EN LA CONTESTACION DE LAS PQR INTERPUESTAS POR LOS USUARIOS O SUSCRIPTORES * INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD	OPERATIVO DE CUMPLIMIENTO	1	20	20	20	* QUE EL PROVEEDOR GARANTICE EL FUNCIONAMIENTO O NOS INFORME EL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SI SE PRESENTA EL EVENTO	1	5	5	5	MITIGACION	* SOLICITAR AL PROVEEDOR DE HAS EL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	25/11/2016	AUX PQR	16/11/2017	100%	x		Se envió el respectivo oficio solicitando el plan de contingencia, dando como respuesta el envío del manual plan de continuidad del negocio
	15/11/2015	SG-SST	EL COLAPSO DE LA ESTRUCTURA DEL ARCHIVO DE GESTION	POR TEMBLOR, INFRAESTRUCTURA OBSOLETA.	* DAÑO FISICO AL AUX DE POR * DAÑOS A LOS EQUIPOS TECNOLOGICOS. * DAÑO A LA DOCUMENTACION DEL ARCHIVO DE GESTION	OPERATIVO	1	20	20	20	VERIFICACION DE LA ESTRUCTURA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL ARCHIVO	1	5	5	5	MITIGACION	* SOLICITAR AL DUEÑO DE PROCESO DE INFRAESTRUCTURA QUE CON PERSONAL COMPETENTE SE REALICE LA VERIFICACION	23/11/2016	AUX PQR	16/11/2017	100%	x		No se ha realizado la respectiva verificación por parte del proceso de infraestructura.
	11/08/2017	AUDITORIA	NO FUNCIONAMIENTO DEL MANO METRO	* DAÑO DEL MANOMETRO * MANEJO INADECUADO	* DEFICIENTE DE LA EMPRESA HACIA EL USUARIO * SUBMINISTRO VIABILIDADES	OPERATIVO IMAGEN	1	20	20	20	VERIFICAR POR PARTE DEL INSPECTOR Y FONTANERO QUE EL MANOMETRO SE ENCUENTRA EN	1	5	5	5	MITIGACION	* SOLICITUD DE NECESIDAD DE UN NUEVO MANOMETRO. * CAPACITACION AL PERSONAL DEL BUEN USO DEL MANOMETRO.	30/11/2017	AUX PQR	2/01/2018	100%	x		Se realizó la solicitud de necesidad por parte del inspector AA, en el mes diciembre de 2017 se realizó la compra sin embargo no se ha realizado la capacitación de su buen uso
11/08/2017	AUDITORIA	INCUMPLIMIENTO A DECRETO 1077 2015	* OTORGAR VIABILIDADES EN ZONAS DE ALTO RIESGO	* INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD * PERDIDA DE RECURSOS ECONOMICOS * POSIBLES DAÑOS ESTRUCTURALES.	OPERATIVO IMAGEN CORRUPCION	1	20	20	20	REALIZAR VISITAS TECNICAS Y DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMA.	1	5	5	5	MITIGACION	* CUMPLIMIENTO A LA NORMA * REALIZAR LAS VISITAS CON SU RESPECTIVO INSPECTOR Y FONTANERO.	30/11/2017	AUX PQR	30/11/2017	100%	x		se determinaron mas controles, tales como que debe registrarse además de la firma de el inspector y el fontanero de llevar el visto bueno del director AAA quien tecnicamente avalara o no las viabilidades.	
	OBJETIVO DEL PROCESO			CAPTAR, POTABILIZAR Y DISTRIBUIR AGUA PARA CONSUMO HUMANO CON CALIDAD Y CONTINUIDAD												FECHA DE ACTUALIZACION		26/02/2017						

POTABILIZACION	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO	
																						SI	NO		
	05/09/2017	LEGISLACION APLICABLE	DISTRIBUIR AGUA NO APTA PARA CONSUMO HUMANO	1. NO SE TENGA MONITOREO Y CONTROL DE CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE POTABILIZACION 2. FALTA DE MANTENIMIENTOS DE LAS ESTRUCTURAS CIVILES Y EQUIPOS DE DOSIFICACION 3. DOSIFICACION INCORRECTA DEL AGENTE DESINFECTANTE 4. NO DISPONIBILIDAD DE INSUMOS QUIMICOS PARA EL TRATAMIENTO DEL AGUA	ENFERMEDADES GASTROINTESTINALES Y CUTANEAS EN LA POBLACION	OPERATIVO	1	20	20	20	1. MANTENIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS PROGRAMADOS 2. MUESTREOS PROGRAMADOS CON EL LABORATORIO DE LA ESP Y POR LA SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA 3. MONITOREO CONTINUO DEL CLORO RESIDUAL 4. DETERMINACION OPTIMA DEL AGENTE COAGULANTE 5. CAPACITACIONES AL PERSONAL OPERATIVO DE LA PTAP 6. REGISTRO Y CONTROL DE LAS EVIDENCIAS DE LAS ANTERIORES ACTIVIDADES	1	10	10	10	MITIGAR	1. MANTENIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS PROGRAMADOS 2. MUESTREOS PROGRAMADOS CON EL LABORATORIO DE LA ESP Y POR LA SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA 3. MONITOREO CONTINUO DEL CLORO RESIDUAL 4. DETERMINACION OPTIMA DEL AGENTE COAGULANTE 5. CAPACITACIONES AL PERSONAL OPERATIVO DE LA PTAP 6. REGISTRO Y CONTROL DE LAS EVIDENCIAS DE LAS ANTERIORES ACTIVIDADES	CONTINUO	JEFE DE PLANTA, DIRECTOR A TECNICA DE LABORATORIO, OPERADORES DE PLANTA	16-agosto-2017	100%		NO	1. se han realizado los mantenimientos respectivos de los equipos. 2. Se han realizado los muestreos del laboratorio de la ESP y por el laboratorio de la secretaria de salud del departamento 3. por instrucciones del jefe de planta los operadores realizan control en la dosificación de cloro con sus monitores constantes 4. Por medio del ensayo de jarras se realiza la determinación óptima del agente coagulante 5. Se han realizado capacitaciones personales a los operadores por parte del jefe de planta 6. se tiene la evidencia de los puntos anteriores 7. se realiza seguimiento y control a los indicadores de calidad del agua	
	5/09/2017	AUTOCONTROL	NO DISPOSICION DE RECURSOS PARA EL PROCESO DE POTABILIZACION (PRODUCTOS QUIMICOS Y MANTENIMIENTOS)	1. POCO PLANEACION EN LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS 2. NO INCLUSION DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS EN EL PLAN DE COMPRAS 3. FALTA DE SEGUIMIENTO DE LOS INSUMOS 4. SANCIONES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL	1. NO CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS FISICOS, QUIMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DEL AGUA 2. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO 3. DAÑA LA IMAGEN INSTITUCIONAL 4. SANCIONES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL	FINANCIERO	1	20	20	20	1. SOLICITUDES DE NECESIDAD 2. PLAN DE COMPRAS 3. PRESUPUESTO APROBADO	1	10	10	10	MITIGAR	1. SOLICITUDES DE NECESIDAD (INSUMOS Y MANTENIMIENTOS) SEGUN CONSUMOS DE VIGENCIAS ANTERIORES (HISTORICOS) 2. DEFINIR EL PLAN DE COMPRAS DE CADA VIGENCIA Y HACERLE SEGUIMIENTO 3. SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO APROBADO 4. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE COMPRAS	CONTINUO	JEFE DE PLANTA, Y OPERADORES DE PLANTA	4-abr-17	50%		NO	1. Se realizan as respectivas solicitudes de necesidad de los insumos quimicos con el fin de contar con los quimicos necesarios para la potabilización del agua 2. las necesidades se envia al área de compras 3. se realiza seguimiento al proceso aprobado. 4. se realiza seguimiento continuo del consumo de los productos quimicos con el fin de tener en bodega	
	5/09/2017	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	ALTERACION MAL INTENCIONADA EN LA DOSIFICACION DE CLORO GASEOSO	1. FALTA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD	1. DISTRIBUCION DE AGUA NO APTA PARA CONSUMO HUMANO 2. INTOXICACION POR ALTAS CONCENTRACIONES DE CLORO POR INHALACION 3. QUEMADURES DERMICAS	OPERATIVO	2	20	40	40	1. SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD DE LA CASETA DE CLORO 2. MANTENER CON CANDO LA CASETA DEL CLORO 3. ACCESO CONSTANTE A LA CASETA DE CLORO	1	10	10	10	MITIGAR	1. SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD DE LA CASETA DE CLORO 2. CAPACITACION A LOS OPERADORES SOBRE LA IMPORTANCIA DE ACCESO RESTRINGIDO 3. PROPORCIONAR UN SISTEMA DE SEGURIDAD	CONTINUO	JEFE DE PLANTAPOPERADOR DE PLANTA	26-sep-17	100%		NO	Se verifica que se cumple con las actividades propuestas por el dueño del proceso para evitar el ingreso y manipulación de personal ajeno al proceso de potabilización con la finalidad de distribuir agua apta para el consumo humano cumpliendo al 100%	
	5/09/2017	AUTOCONTROL	CONTAMINACION DE LAS FUENTES HIDRICAS	1. FÁCIL ACCESO A LA PTAP 2. CONTAMINACION POR DERRAMES DE HIDROCARBUROS Y PRODUCTOS QUIMICOS EN LAS FUENTES HIDRICAS	1. SUSPENSIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO 2. CONTAMINACION EN LAS DIFERENTES ETAPAS EN EL PROCESO DE POTABILIZACION EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO 3. AFECTACION A LA SALUD DE LA POBLACION	OPERATIVO	2	20	40	40	1. SUSPENSIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO 2. INSPECCIONES VISUALES DE LAS FUENTES DE CAPTACION 3. MECANISMOS DE COMUNICACION CON LOS ENTES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	10	10	10	TRANSFERIR	1. SUSPENSIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO 2. INSPECCIONES VISUALES DE LAS FUENTES DE CAPTACION 3. MANTENER MECANISMOS DE COMUNICACION CON LOS ENTES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	CONTINUO	JEFE DE PLANTA Y OPERADORES	26-sep-17	100%		NO	Se monitorea constantemente la calidad del agua cruda para la dosificación de productos quimicos 2. se realizan inspecciones visuales 2 veces por día por fuente de captación 3. se mantiene en permanente contacto con los organismos de emergencia y desastres 4. se están realizando campañas de sensibilización a la comunidad por medio de medios electrónicos	
	20/09/2017	Autocontrol	Incumplimiento del cronograma de muestreo.	No haya agua en el punto de muestreo. Insuficiencia de personal para la toma de la muestra. Daño o insuficiencia en los reactivos.	Incumplimiento en la normatividad Incumplimiento en las condiciones contractuales con los clientes. Sanciones en hallazgos en entes de control.	Operativo	2	10	20	20	Realizar el cronograma. Disponibilidad de personal Plan metrológico	1	5	5	5	mitigar	Realizar la metrológica respectiva a reactivos Realizar el cronograma Solicitar personal competente para laboratorio	anual mensual Cuando se requiera	director de laboratorio director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017 24/10/2017 24/10/2017	100%		NO	se realizó inventario de los reactivos. se verifica que se cumple con la acción propuesta para mitigar el riesgo. Cumplimiento 100%.Se realiza cronograma Se hizo solicitud de analista de laboratorio	
	20/09/2017	Autocontrol	Incumplimiento de protocolo de muestreo	No haya agua en el punto de muestreo. Insuficiencia de personal para la toma de la muestra. Incumplir con el cronograma correspondiente al mes.	Incumplimiento en la normatividad Incumplimiento en las condiciones contractuales con los clientes. Sanciones en hallazgos en entes de control.	Operativo	2	10	20	20	Realizar el cronograma. Disponibilidad de personal Plan metrológico	1	5	5	5	mitigar	Verificar el horario de suministro de agua para realizar el cronograma cumplir correctamente las fechas de los muestreos Solicitar personal competente para laboratorio	mensual diario Cuando se requiera	director de laboratorio director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017 24/10/2017 24/10/2017	100%		NO	Se realiza cronograma para el mes de octubre Se observa que el riesgo permanente se le realiza un control diario mediante verificar que se realicen las muestras cumpliendo la norma Se hizo solicitud de analista de laboratorio	
	20/09/2017	Autocontrol	Incumplimiento de las condiciones del transporte de la muestra	Inadecuado equipo para el transporte de muestras. Material no apto para la toma de muestras. Tiempo prolongado en el transporte de muestras al	Alteraciones de las condiciones de las muestras Datos errados en los análisis Inestabilidad de las muestras.	Operativo	2	10	20	20	Material disponible contenedor para las muestras	1	5	5	5	mitigar	Mantener material disponible y acto para el muestreo Tener en condiciones óptimas los envases para la muestra Tener en buen estado al contenedor para muestras.	diario diario diario	director de laboratorio director de laboratorio director de laboratorio	25/10/2017 25/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Se realiza el lavado y esterilización del material se evidencia que se cuenta con el material disponible para el transporte del transporte. Cumplimiento 100%. Se evidencia que se cuenta con los envases para recolección de las muestras. Cumplimiento 100%. Se verifica que se tiene un contenedor para transportar las muestras en condiciones	
	20/09/2017	Autocontrol	Confundir datos de la muestra en la recepción	No identificar los frascos con el consecutivo correspondiente Registrar indebidamente los frascos en la recepción No rotular el envase al realizar la toma de la muestra.	Incumplimiento en la norma Incumplimiento en las condiciones contractuales con los clientes. Resultados falsos.	Operativo	2	10	20	20	Marcar las muestras al ser tomadas Llevar el consecutivo en la recepción.	1	5	5	5	mitigar	Verificar la identificación del número de cada punto de muestreo Tener una hoja de identificación para la recepción de la muestra Dar un consecutivo interno	diario diario diario	director de laboratorio director de laboratorio director de laboratorio	25/10/2017 24/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Revisar que se mantenga la numeración en los puntos de muestreo. Se verifica que se esta realizando la marcación de frascos. Cumplimiento 100%. Mantener el formato actualizado. Se evidencia que se cuenta con la cadena de custodia, al realizar la toma de la Verificación de la numeración para las muestras. Se verifica que hay un formato para la	

FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO	
																					SI	NO		
CALIDAD DE AGUA	20/09/2017	Autocontrol	Confundir las muestras en el momento del análisis	No registrar las muestras con el código interno No rotular los envases en los cuales se van a realizar los procesos Poner la muestra en otro recipiente que no sea en el cual se realizó la toma de la	Datos erróneos Reportar los resultados equivocados Incumplimiento en las condiciones contractuales con los clientes.	Operativo	2	10	20	20	Verificación en el momento de la recepción de las muestras Verificar la identificación con el código dado por el laboratorio No envasar las muestras del envase primario	1	5	5	5	mitigar	Rotular todo envase recibido o cuando se realiza la toma de la muestra Llevar el libro de recepción con precación y con el consecutivo correspondiente Todo material para realizar las pruebas tiene que ser identificado	diario	director de laboratorio	25/10/2017	100%		NO	Coordinar la identificación de las muestras cuando llegan al laboratorio. Se verifica que se realiza la identificación al tomar las muestras de agua. Cumplimiento 100%. Verificar el adecuado registro en el libro. Se verifica que se viene registrando el libro. Cumplimiento 100%.
	20/09/2017	Autocontrol	Utilizar reactivos vencidos y equipos descalbrados	No realizar la revisión mensual de reactivos y no realizar el plan metrológico. No identificar los reactivos de acuerdo a su expiración.	Incumplimiento en la normatividad Generar resultados erróneos. Incumplir con los clientes y reportes de laboratorio interno.	Operativo	2	10	20	20	Plan metrológico. Semaforizar los reactivos Mantener stop de inventario	1	5	5	5	mitigar	realizar la metrológica respectiva a equipo Realizar control trimestral de reactivos. Determinar los requerimientos del laboratorio al realizar la solicitud de necesidades.	anual trimestral	director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017	100%		NO	Cronograma de calibración de equipos Revisión de fecha de vencimiento de reactivos Se verifica que se tiene plan metrológico. Cumplimiento 100%
	20/09/2017	Autocontrol	Registrar erróneamente los resultados en el libro	Confundir las muestras al realizar el análisis. No realizar el registro del resultado inmediatamente después del análisis. No tener orden cuando se analizan las muestras.	Falsedad de análisis. Generar alarmas en la potabilización del agua. Alterar los resultados para evaluación de las entidades.	Operativo	2	10	20	20	Numeración de las muestras Llevar un libro de registro.	1	5	5	5	mitigar	Tener precaución al registrar los datos de cada muestra analizada. Mantener un orden al realizar los análisis de las muestras.	diario	director de laboratorio	25/10/2017 25/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Verificar el adecuado registro en el libro. Se observa que en el procedimiento se lleva el registro de cada muestra analizada. Cumplimiento 100% Correcto diligenciamiento del libro de resultados. se verifica que se realiza el registro de la muestra. Cumplimiento 100% Verificar la correcta manipulación en el momento de análisis de las muestras se verifica que se realiza el registro de la muestra. Cumplimiento 100%
	20/09/2017	Autocontrol	Incumplimiento en la metodología del análisis.	Saltarse el manual de procedimiento de muestras. No verificar los kits de reactivos. Saltarse el orden en el cual se dispensan los reactivos.	Metodología errónea en las cuales se dan las reacciones químicas. Incumplimiento en el control de calidad Incumplimiento en la normatividad	Operativo	2	10	20	20	manuales actualizados Instructivos de los kits	1	5	5	5	mitigar	Desarrollar los manuales correspondientes a cada parámetro. Seguir los pasos correspondientes de cada kit.	diario	director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Actualización de los instructivos y procedimientos. Se verifica que actualmente se está actualizando los instructivos. Cumplimiento Verificación del correcto montaje de pruebas del laboratorio. Se observa que se lleva el orden asignado para cada prueba según el Kit. Verificar el buen estado de material para las muestras y análisis de las muestras. Se observa que el material que se viene utilizando esta en condiciones aceptables.
	20/09/2017	Autocontrol	Deficiencias en procesos de lavado y esterilización en preparación del material.	Insuficiente lavado con agua. Inadecuado detergente para lavar el material. No tomar medidas al preparar el material para esterilizar.	Material contaminado. Alteración en los análisis posteriores.	Operativo	2	10	20	20	detergente óptimo Disponibilidad de agua. Medidas de protección.	1	5	5	5	mitigar	tener el material correspondiente Realizar lavado eficaz. Alistar el material para esterilizar con las medidas de protección.	diario	director de laboratorio director de laboratorio director de laboratorio	25/10/2017 25/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Verificar como se realiza el lavado del material de laboratorio. Se verifica que se viene lavando con el Ajustar medidas de protección para la esterilización del material microbiológico. Se observa que viene cumpliendo con los protocolos de esterilización de material.
	20/09/2017	Autocontrol	Inadecuada preservación de los medios de cultivo.	No tener la nevera en la condición de temperatura Dejar preparado por tiempo prolongado el medio de Inadecuada preparación del medio de cultivo.	Incumplimiento en la normatividad Inconsistencias en resultados.	Operativo	2	10	20	20	Preparación de medios semanal Verificación semanal de medios Plan metrológico	1	5	5	5	mitigar	Revisar fechas de los agarres Revisar la fecha de preparación del medio.	anual cuando requiera	director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Revisión del inventario Se verifica inventario de reactivos. Control de fechas de preparación Se observa que los medios registran fecha de preparación del medio.
	20/09/2017	Autocontrol	Incumplimiento del plan metrológico	La entidad contratada no realice la visita. No se realizó oportunamente el cronograma.	Incumplimiento en la normatividad Inconsistencia en la funcionalidad de equipos	Operativo	2	10	20	20	Contratar la entidad Plan metrológico	1	5	5	5	mitigar	realizar la metrológica respectiva a equipo Realizar el cronograma	anual anual	director de laboratorio director de laboratorio	24/10/2017 24/10/2017	100%		NO	Verificar la calibración y mantenimiento correspondientes. Se verifica plan metrológico. constatación de fechas para la calibración Se verifica que se tiene documentado. Verificar el cumplimiento del reporte de los análisis
	20/09/2017	Autocontrol	Emisión errónea de los resultados	Resultados ilegibles. No registrar un orden en el libro.	Incumplimiento en la normatividad Incumplimiento en las condiciones contractuales con los clientes.	Operativo	2	10	20	20	Libro de registros Disponibilidad de la persona encargada.	1	5	5	5	mitigar	Llevar en orden los reportes de resultados. Tener disponibilidad para la digitalización de los resultados.	diario Cuando se requiera	director de laboratorio director de laboratorio	25/10/2017 25/10/2017	100%		NO	Se verifica registro de los reporte de resultados Revisar que el computador este en condiciones de almacenamiento de la Se revisa que la información digital y en archivo. Cumplimiento
	20/09/2017	Autocontrol	Prestar servicios de laboratorio sin que sea facturado por la E.S.P de Villeta	deficientes controles a los servicios prestados por el laboratorio por parte de la gerencia	Disminución de los ingresos en las cuentas de la E.S.P de Villeta investigación por patrimonio al patrimonio	Corrupción	1	10	10	10	Cronograma de muestreo	1	5	5	5	mitigar	Comercio de productos comerciales para la venta de servicios de laboratorio que con lleven a una facturación Realización de auditorías a la emisión de resultados ve	Cuando se requiera	director de laboratorio	25/10/2017	100%		NO	4 2017 se cuenta con controles en el laboratorio en el consumo reactivos y cronograma el riesgo no se ha materializado.
	AMORTE, BARRIDO Y LIMPIEZA																							
18/10/2016		RECOLECCION Y BARRIDO Y LIMPIEZA, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	FALTA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y BARRIDO Y LIMPIEZA	DAÑOS MECANICOS FACTORES AMBIENTALES FALTA DE PERSONAL FALTA DE TECNOLOGIA INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS INTERNOS FALTA DE RECURSOS ECONOMICOS AUMENTO DE POBLACION FLOTANTE	INCUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS Y HORARIOS PROBLEMAS DE SALUBRIDAD AUSENCIAS DEL PERSONAL INCREMENTO EN QUEJAS DEL USUARIO MALA IMAGEN INSTITUCIONAL ACUMULACION DE RESIDUOS A CIELO ABIERTO PROLIFERACION DE	ESTRATEGICO O, OPERATIVO FINANCIERO, DE CUMPLIMIENTO O Y TECNOLOGICO	3	10	30	30	MANTENIMIENTO PREVENTIVO MECANICO PLAN DE CONTINGENCIA VACUNACION CUADROS DE TURNOS DE PERSONAL CODIFICACION DE RUTAS DE RECOLECCION Y BARRIDO Y LIMPIEZA INDICADORES FORMATO DE	2	10	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO REDUCIR EL RIESGO, EVITAR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR	REVISION Y AJUSTES DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS SOCIALIZACION CON PERSONAL DE LOS DOCUMENTOS SOLICITUD DE APOYO A ENTES CENTRALES PRESTAMO VOLQUETAS CUANDO EXISTA EVENTUALIDAD	15 DE SEPTIEMBRE 2017 20 DE SEPTIEMBRE 2017 CUANDO SE REQUIERA	INSPECTOR RA	2/12/2017	100%	SI	NO	* Se realizo verificación a las acciones para mitigar el riesgo en cuanto a la solicitud de asignación del operario el cual se evidencio como institucional de fecha 22/11/2017, no obstante no hubo respuesta por parte del encargo. Recomendación: solicitar nuevamente la asignación de un operario para que se mitigue el riesgo. * se realizo la retroalimentación sobre el correcto diligenciamiento de las ordenes, nivel del cumplimiento 100%.

RECOLECCION TR	18/10/2016	RECOLECCION Y TRANSPORT E. BARRIDO Y LIMPIEZA, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	FALTA DE CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	FALTA DE INDUCCION Y REINDUCCION TRATO IRRESPECTUOSO AL USUARIO FALTA DE TECNOLOGIA FALTA DE RECURSOS ECONOMICOS	DESCONOCIMIENTO DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS MALA IMAGEN ANTE USUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO SOBREESFUERZOS FISICOS Y RETRAZOS EN LOS HOBARIOS	ESTRATEGICO O CUMPLIMIENTO O OPERATIVO	3	10	30	30	SOCIALIZACION DE PROCEDIMIENTOS INSTRUCTIVOS Y FORMATOS LLAMADOS DE ATENCION POR MAL TRATO SOLICITUD DE NECESIDAD	2	10	20	20	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE REDUCIR EL RIESGO, EVITAR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR	ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS SEGUN NORMATIVIDAD, CAMBIO DE PROCESO Y REQUERIMIENTO DEL SERVICIO.	15 DE SEPTIEMBRE 2017 20 DE SEPTIEMBRE 2017 TODOS LOS DIAS	INSPECTOR R A	2/12/2017	70%	NO	se realizo por parte del inspector y el director AAA reinduccion de los nuevos procedimientos implementados , ademas de realizar mesa de trabajo para evaluar si se esta prestando o no el servicios en optimas condiciones
	18/10/2016	RECOLECCION Y TRANSPORT E. BARRIDO Y LIMPIEZA, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	AUSENCIA DE PERSONAL OPERATIVO	FALTA DE CONOCIMIENTO EN LA POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD PUEDE GENERAR: ACCIDENTES DE TRABAJO ENFERMAD LABORAL ENFERMEDAD GENERAL	FALTA DE CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO,AUMENTO DE COSTOS DEL FUNCIONAMIENTO	ESTRATEGICO O IMAGEN	2	10	20	20	USO DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL USO DE DOTACION USO DE EQUIPO DE CARRETERA VACUNACION	2	10	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO O REDUCIR EL RIESGO, EVITAR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR.	ACIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	20 DE SEPTIEMBRE DE 2017	INSPECTOR R A TECNICO EN TALENTO HUMANO COORDINADOR SISO	2/12/2017	100%	NO	si bien en temporada de aumento de los residuos domiciliarios, se solicito apoyo del personal de aseo y alcantarillado logrando prestar el servicio de aseo en su totalidad
FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de las contables	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO	SEGUIMIENTO POR JEFE DEC ONTROL INTERNO		
																				SI	NO		
FACTURACION	Autocontrol	Falta de actualización de tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	No aplicación de actualización de la normatividad vigente, falta de presupuesto	Desconocimiento financiero, pérdidas económicas, incremento de costos en la prestación de los servicios sin que queden contemplados dentro del presupuesto de la E.S.P. VILLETA	Financiero	1	10	10	10		1	10	10	10	Transferir	Acción Preventiva: mantener un monitoreo constante de los entes de control y la normatividad vigente, si se realizan cambios drásticos que afecten las estructuras tarifarias	Constante	Asistente de Gerencia	21/11/2017	100%	x	Se evidencia que se están realizando las actualizaciones de las tarifas de los servicios de acu alc y aseo acordes con la normatividad vigente (Ing. Henry Carvajal), no se ha recibido comunicación alguna para "ajustar tarifas" ya que en la actualidad lo que se está modificando vienen de acuerdo	
	Indicador	Número de medidores dañados que impiden el cobro real de los consumos de los	Por cumplimiento de vida útil de los medidores, por daños causados por manipulación, por defectos de fábrica	No cobro de servicios prestados de Acueducto y Alcantarillado	Financiero	3	20	60	60	Indicador Cobertura Medición / Analisis de Datos Estados de Medidor / Analisis de Datos	3	10	30	30	Transferir	Hacer la solicitud presupuestal para la vigencia siguiente	Gerente, Tesorería, Facturación	21/11/2017	100%	x	Se evidencia la instalación de la totalidad de los medidores del convenio.		
	Autocontrol	El proveedor de las facturas preimpresas no cumple con las fechas de entrega para su respectiva facturación	La impresión se retrasa por daños en los equipos del proveedor, insuficiencia de insumos para la impresión de las facturas, ausencia total o parcial del proveedor en el municipio por causas externas a la E.S.P. VILLETA	Retraso en la entrega de la facturación generando malestar en los suscriptores porque el tiempo se disminuye en la medida que se retrasa la actividad, posibilidad que se dejen de recaudar servicios porque no se entregan las facturas a	Financiero / Operativo	1	10	10	10	Formulario de solicitud donde se describe las características o especificaciones que debe cumplir la factura y el tiempo de entrega, emisión orden de suministro donde describe las	1	10	10	10	Mitigación	Contar con una tipografía alterna para poder "reemplazar" el proveedor actual en caso de presentarse las situaciones previstas. realización de la Evaluación de Proveedores por parte del Técnico en Contratación.	Constante	Técnico en Contratación	21/11/2017	100%	x	no se materializo el riesgo y sigue siendo un proveedor confiable	
	Autocontrol	Faltas en el fluido eléctrico de la planta administrativa.	Falta de mantenimiento de la red eléctrica, falta de mantenimiento de la planta eléctrica. No contar con plan de contingencia	Pérdida de datos, pérdida de equipos de cómputo, no cobro de servicios. No poder emitir facturación, no cargar archivos en las terminales de facturación, no poder conectar la red de cómputo para utilización del software para servicios públicos no poder realizar, entregar enviar informes a entes de control, no poder atender usuarios o suscriptores por facturación	Financiero / Tecnológico	2	10	20	20	Cronograma de mantenimiento	2	10	20	20	Transferir	Incluir dentro de los planes de mantenimientos la planta eléctrica tener dentro del plan de contingencia la disponibilidad de un proveedor de una planta eléctrica contar con una UPC que tenga la capacidad de mantener prendido el servidor	Constante	Director A.A.A.	21/11/2017	100%	x	A 2017 no se presentaron dificultades en la impresión de la facturación, esto debido a que la planta se le han realizado los mantenimiento preventivos y ha funcionado correctamente	
	Autocontrol	Falta de personal para el cumplimiento de actividades dentro del proceso de facturación	No se cuente con personal capacitado e idóneo para la realización de las actividades del proceso	Retraso en las actividades, ejecución indebida de las mismas, insatisfacción del cliente, incumplimiento de la ley 142/2004 y demás normas que rigen el proceso	Cumplimiento	2	10	20	20	PIC TTHH. Solicitud Presupuestal para el año siguiente	2	10	20	20	Transferir	entregar la solicitud presupuestal a la gerencia para que se cuente con el presupuesto y poder contratar el personal necesario, TTHH deberá mantener actualizado el PIC para capacitaciones, actualización de procesos	Fin de contrato de prestación de servicios	Gerencia, TTHH, Contratación, Dueño del proceso	2/11/2017	100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal. Se generan ire inducciones en las instalaciones de la ESPVILLETA en cuanto a conocimiento del proceso	
	Percepción del Usuario	La impresión de la factura no es la adecuada no permitiendo su correcta lectura (Factura montada o doble impresión)	Atasco en la impresora a la hora de la emisión (Facturación In Situ), Atasco en la impresión (Impresora Oficina)	Producto No Conforme del Proceso	De cumplimiento	2	5	10	10	Revisión previa de la facturación (Oficina), revisión de las facturas (Facturación In Situ)	2	10	20	20	Asumir	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Gerencia de Facturación y Sistemas / Secretaria auxiliar par / Auxiliares de Servicios Generales (Facturación)	14/09/2018	100%	x	Se evidencia en KAWAK que se encuentra la información del PIC para la vigencia 2018	
	Percepción del Usuario	El valor cobrado por la prestación de servicios públicos no corresponde con la realidad del inmueble.	Lectura mal tomada, cobro por servicio no prestado, desviaciones significativas	Reclamación por parte del suscriptor	De cumplimiento	2	10	20	20	Revisión de las facturas (Facturación Oficina), revisión previa de las facturas (Facturación In Situ), Oficina de Servicio Al Cliente (Recepción de	5	10	50	50	Mitigación	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Servicios Generales, Prestaciones de Servicios, Secretaria	3/11/2017	100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal	
	Percepción del Usuario	Suspender una factura por no pago cuando ésta se canceló y no aparece el registro en el sistema	El banco no ha enviado los respectivos baucher, los baucher se encuentran en la ESPVILLETA pero no han sido descargados, el suscriptor o usuario realmente no realizó la cancelación de la factura	Suspensión del servicio encontrándose al día.	De cumplimiento	1	10	10	10	Se está comenzando a implementar con los bancos archivo de recaudo para descargue en la E.S.P. VILLETA	1	5	5	5	Asumir	Terminar de realizar las pruebas con los bancos que permitan la implementación de envío de archivos planos para transferencia de recaudos	1/02/2017	Tesorería / Bancos	14/09/2019	100%	x	Para la vigencia 2017 se realiza ingreso manual de los pagos que son reportados por los diferentes recaudadores, sin embargo aun se siguen presentado la diferencia entre los datos del pago y el recaudo realizado, se hace necesario que para la vigencia 2018 se priorice este tema con el fin de minimizar de nuevo la	

		Percepción del Usuario	Facturas con ESTADO DE MEDIDOR "Dañado" cuando el inmueble se encuentra Desocupado	Las lecturas de un suscriptor se encuentran "iguales" pero no se hace la revisión correspondiente y se asume que el medidor está dañado	No cobrar el consumo real de un suscriptor, cambiar un medidor que se encuentra en buen estado	Operativo	2	10	20	20	Recepción de solicitudes por SERVICIO AL CLIENTE (PQR)	2	10	20	20	Mitigación	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Secretaria Auxiliar PQR, Auxiliares de Servicios Generales, Funcionario	4/11/2017	50%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal. Se evidencia que se han estado realizando labores de actualización de información con Gestión Comercial con la colaboración de	
		Percepción del Usuario / Autocontrol	Facturas sin descuento de consumos cobrados por promedio a la lectura "actual" en un periodo de facturación	Cuando se liquida una factura por promedio éste consumo no se descuenta de las lecturas que presente la facturación.	Cobros indebidos en la facturación	Operativo	1	5	5	5	Revisión previa de la facturación (Oficina), revisión de la facturación en sitio (Facturación In Situ)	1	5	5	5	Asumir	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Servicios Generales, Prestaciones de Servicios, Secretaría	14/09/2017	100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal. Dentro de las Actividades del Proceso de Facturación se realizan barridos a la información contenida en la BBDD para	
		Factura a la cual hace falta cobrar un servicio que se está prestando	No recaudo por prestación de servicio	Al ingresar una matrícula no se activaron los servicios correspondientes / No se prestaba el servicio y comenzó a hacer utilización sin informar a la E.S.P. VILLETA	No se cobra la prestación del servicio	Financiero	1	5	5	5	Revisión por parte de los Auxiliares de Servicios Generales / Prestación de Servicios durante el proceso de facturación de la E.S.P. VILLETA	1	5	5	5	Asumir	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Facturación y Sistemas / Secretaria auxiliar pqr / Auxiliares de Servicios Generales (Facturación)	24/11/2017	100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal. El contratista WILSON PENA se encuentra realizando revisiones de campo para determinar usuarios que presenten dicho inconveniente.	
		Autocontrol	No se realizan completamente las actividades de Facturación ni se diligencian los respectivos formatos	Falta de autocontrol por parte de los funcionarios implicados en el proceso	Ser objeto de una sanción por parte de los entes de control	De cumplimiento	2	10	20	20		2	10	20	20	Asumir	Capacitar el personal involucrado con el proceso sobre el tema	1/05/2017	Facturación y Sistemas / Secretaria auxiliar pqr / Auxiliares de Servicios Generales (Facturación)	24/11/2017	100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran incluidas las capacitaciones necesarias para el personal	
		Autocontrol	Pérdida de información por daño natural, desastre tecnológico, incendio, ataque cibernético entre otro	Daños tecnológicos, desastres naturales, accidentes, ataques cibernéticos	Pérdida de información	Tecnología	1	10	10	10	Copias de seguridad de la base de datos en el servidor de datos, extracción de copias de seguridad en la nube por medio del correo electrónico	1	10	10	10	Mitigación	Con la colaboración del proveedor del software la instalación en las máquinas donde indique la E.S.P. VILLETA con sus respectivas bases de datos	Constante	Jefe de Facturación y Sistemas / HASSOL	24/11/2017	100%	x	Crear indicador "Copia de Seguridad BBDD"	
		Autocontrol	Dispositivos de Toma de lecturas y facturación no puedan realizar funciones operativas	Dispositivos, mantenimientos no programados, mantenimientos programados,	Retraso en las actividades de facturación	Tecnología	1	20	20	20		1	10	10	10	Mitigación	Elaborar plan de contingencia para el riesgo e implementarlo	2/02/2017	Jefe de Facturación y sistemas		100%	x	Se envió a TTHH E.S.P. VILLETA el día 19 de mayo la solicitud de necesidades para el PIC donde se encuentran contemplado la facturación de manera "manual", por lo	
		FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO	SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO
																							SI	NO
SERVICIOS Y ALMACEN	15/01/2017	AUTOCONTROL	PERDIDA DE MATERIAL, MAQUINARIA, HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA INADECUADA PARA GANTARIZAR LA SEGURIDAD DE LOS ELEMENTOS DE ALMACEN	DETRIENTO PATRIMONIO VARIACION INVENTARIO FISICO Y EN SISTEMA	CORRUPCION OPERATIVO, FINANCIERO	2	10	20	20	ENTRAGA DE MATERIAL MEDIANTE ORDENES DE TRABAJO PLANILLA DE CONTROL DE PRETAMOS DE MATERIALES Y/O SUMINISTROS.	2	10	20	20	MITIGAR	INVENTARIO ANUAL SEGUIMIENTO MENSUAL A LA PLANILLA DE CONTROL DE PRETAMOS DE MATERIALES Y/O SUMINISTROS	NA	ALMACEN	21/11/2017	100%	x	CONTRATO DE SERVICIOS No. 52 DE 2017 SE ESTA LEVANTANDO EL INVENTARIO Y AVALUO COMERCIAL DE LOS ACTIVOS FLOS. SE EVIDENCIA QUE SE ESTA LLEVANDO OPORTUNAMENTE LA PLANILLA DE PRESTAMO DE HERRAMIENTAS Y MATERIALES. NIVEL DE CUMPLIMIENTO 100%.	
	15/01/2017	INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA DE BODEGAS DE ALMACEN	FALLA GEOLOGICA CONSTRUCCION ANTIGUA	COLAPSO DE INFRAESTRUCTURA ACCIDENTE LABORAL	OPERATIVO	2	20	40	40	INSPECCION TRIMESTRAL DE LAS BODEGAS DE ALMACEN REALIZACION DE	1	10	10	10	MITIGAR	SOLICITUD DE NESECIDAD A GERENCIA DE ADECUACION A LAS BODEGAS DE ALMACENAMIENTO	22/11/2017	ALMACEN	21/11/2017	100%	x	SE EVIDENCIA QUE EN EL ACTA DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2017 SE TRATO EL TEMA DE LA ADECUACION O CONTRUCCION DEL ALMACEN PARA LA VIGENCIA 2018. NIVEL DE CUMPLIMIENTO 30%	
	15/11/2017	DOCUMENTACION	PERDIDA DE ORDENES DE SALIDA EN FISICO	ROBO DE TERCEROS	FALTA DE SOPORTES PARA EVIDENCIAR LAS SALIDAS DE MATERIAL.	OPERATIVO	1	10	10	10	DIGITALIZACION DEL ARCHIVO DE LAS SALIDAS DE ALMACEN REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD	1	5	5	5	MITIGAR	A PARTIR DEL 2017 TENER EN ARCHIVO DIGITAL TODAS LAS ORDENES DE SALIDA EMITIDAS POR ALMACEN	SEMANALMENTE	ALMACEN	1/11/2017	100%	x	SE OBSERVA QUE SE ESTA CUMPLIENDO CON LA DIGITALIZACION DEL ARCHIVO DE ALMACEN. CUMPLIMIENTO 30%	
	15/11/2017	AUTOCONTROL	NO TENER STOCK DE ELEMENTOS O MATERIALES SOLICITADOS POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	DEMORA EN EL PEDIDO DE MATERIALES Y ELEMENTOS POR PARTE DEL ALMACENISTA DEMORA DE LOS PROVEEDORES EN LA ENTREGA DE LO SOLICITADO	FALTA DE STOCK DE MATERIALES	OPERATIVO	1	10	10	10	REVISION SEMANAL DE STOCK DE INVENTARIO ENVIO DE CORREOS PARA EL PEDIDO DE MATERIALES Y ELEMENTOS	2	10	20	20	MITIGAR	TENER STOCK PERMANENTE DE LOS ELEMENTOS QUE MAS TENGAN MOVIMIENTO EN EL MES	01/02/2017	ALMACEN	14/09/2017	100%	x	SLA BODEGA DE ALMACEN TIENE EN STOCK LOS ELEMENTOS MAS UTILIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS SE EVIDENCIA QUE SE CUENTA CON STOCK NECESARIO PARA ATENDER LAS NECESIDADES DEL SERVICIO. CUMPLIMIENTO 100%	
	15/11/2017	PROCESO	NO REALIZAR PLANEACION ADECUADA PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	FALTA DE CLARIDAD EN LA COMUNICACION FALTA DE PARTICIPACION EN LA ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS	DETRIENTO PATRIMONIAL COMPRAS INNECESARIAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	ESTRATEGICO Y OPERATIVO	1	10	10	10	FORMATO DE SOLICITUD DE NECESIDAD PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES PLAN ANUAL DE CONTRATACION	1	5	5	5	MITIGAR	EN EL CASO DE COMPRAS DE SUMINISTROS VERIFICAR MUY BIEN EL STOCK DE ALMACEN Y LABORATORIO PARA SABER LO QUE REALMENTE SE NESECITA COMPRAR PARA EL CASO DE SERVICIOS SE DEBE DAR POR PARTE DEL	20/12/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	14/09/2017	100%	x	SE VERIFICO CON EL ALMACENISTA QUE LO SOLICITADO NO ESTUVERA EN STOCK SE VERIFICA QUE LAS SOLICITUDES DE NESECIDAD TENGAN CLARO LO QUE SOLICITAN SE VERIFICO QUE SE CUMPLIO LA ACTIVIDAD AVANCE EL CUMPLIMIENTO 100%	

ACQUISICION DE BIEN	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO	SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO
	15/01/2017	PROCESO	NO ASEGURAR QUE EL PRODUCTO YO SERVICIO ADQUIRIDO CUMPLA LOS REQUISITOS DE COMPRA ESPECIFICADOS.	FALTA DE CAPACIDAD PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA	COMPRA INADECUADAS DE CONTRATISTAS	CORRUPCION O Y OPERATIVO,	2	10	20	20	DIRECTORIO DE PROVEEDORES	1	5	5	5	MITIGAR	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE SELECCION DE PROVEEDORES PARA QUE SE HAGA UNA SELECCION DE PROVEEDORES MAS DINAMICA	05/02/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	14/09/2017	100%	x	SE VERIFICO QUE SE ENVIO SOLICITUD A LOS SUPERVISORES PARA QUE SE HICIERA LA RESPECTIVA EVALUACION DE PROVEEDORES PERO HASTA EL MOMENTO NINGUNO A EVALUADO AVANCE DEL CUMPLIMIENTO 50%. SE RECOMIENDA VOLVER A ENVIAR CORREO PARA QUE SE HAGA LA RESPECTIVA EVALUACION POR PARTE DE LOS SUPERVISORES
	15/01/2016	PROCESO	FALTA DE TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS CONTRACTUALES	FALTA DE INSPECCION REQUISITOS DE FACTIBILIDAD SUPERFICIALES.	COMPRA INADECUADAS DE CONTRATISTAS	ESTRATEGICO O Y OPERATIVO	2	10	20	20	INVITACION A PRESENTAR PROPUESTA	1	5	5	5	MITIGAR	VERIFICACION DE DOCUMENTOS	05/01/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	14/09/2017	100%	x	SE HACE VERIFICACION DE DOCUMENTOS POR MEDIO DE LA LISTA DE CHEQUEO
	10/02/2017	AUTOCONTROL	NO RENDICION OPORTUNA DE LOS INFORMES A ENTES DE CONTROL	NO TENER CLARIDAD EN LAS FECHAS ESTIPULADAS POR LA CONTRALORIA	SANCIONES DISCIPLINARIAS POR PARTE DE LA CONTRALORIA	ESTRATEGICO O Y OPERATIVO	2	10	20	20	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	1	5	5	5	MITIGAR	VERIFICAR PERIODICAMENTE LAS CIRCUJLARES DE LA CONTRALORIA Y LAS PAGINAS OFICIALES	10/11/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	14/09/2017	100%	x	SE VERIFICO QUE SE VIENE CUMPLIENDO CON LOS INFORMES A ENTES EXTERNOS AVANCE DEL CUMPLIMIENTO 100%
	10/04/2017	AUTOCONTROL	NO CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DE CONTRACTUAL	NO EJECUCION DEL CONTRATO CORRECTAMENTE	RETRASO DE PROCESOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	CORRUPCION ESTRATEGICO O Y OPERATIVO	2	10	20	20	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	1	5	5	5	MITIGAR	VERIFICAR QUE LOS REQUISITOS QUE PRESENTA EL CONTRATISTA SEAN LOS IDONEOS PARA	10/11/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	28/12/2017	100%	x	N SE VERIFICA MEDIANTE LISTA DE CHEQUEO QUE LOS CONTRATOS CUMPLAN CON LOS REQUISITOS
	28/09/2017	AUTOCONTROL	PERDIDA DE LOS DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES Y CONTRACTUALES DEL ARCHIVO DE GESTION	NO HAY SEGURIDAD EN LA OFICINA DE CONTRATACION NO EXISTE ARCHIVADOR CON LA CONDICIONES DE SEGURIDAD ADECUADAS	NO TENER EVIDENCIA DE LA EJECUCION DE LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES Y CONTRACTUALES ANTE LOS ENTES DE CONTROL Y OTRAS PARTES INTERESADAS	ESTRATEGICO O Y OPERATIVO	2	20	40	40	SEGURIDAD DE LA PLANTA ADMINISTRATIVA EN GENERAL	1	10	10	10	MITIGAR	SOLICITAR SEGURIDAD DE LA OFICINA DE JEFE DE PLANEACION Y CALIDAD Y DE LA OFICINA DE CONTRATACION SOLICITAR UN ARCHIVADOR CON LLAVE	31/12/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	29/12/2017	100%	x	SE REALIZO EL CAMBIO DE LA CHAPA DE LAS OFICINAS DE JEFE DE PLANEACION Y CONTRATACION
	28/09/2017	LEY	ADAPTACION DE DADIVAS PARA ADJUDICACION DE CONTRATOS O CONTRATACION SIN EL MINIMO DE REQUISITOS	DEFICIENTES PUNTOS DE CONTROL PARA LA REVISION DE DOCUMENTACION Y PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACION SIN CONTROL SOCIAL.	APERTURA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SANCIONATORIOS O FISCALES	CORRUPCION	2	20	40	40	PUBLICACION DE PROCESOS DE CONTRATACION EN EL SECOP, PAGINA WEB, PROCESOS DE ADJUDICACION TRANSPARENTES, LISTA DE	1	10	10	10	MITIGAR	ACLARACION DE CONSECUCIAS AL MATERIALIZARSE EL RIESGO	31/12/2017	COMPRAS Y CONTRATACION	29/12/2017	100%	x	SE CUENTA CON UN MANUAL DE CONTRATACION DONDE SE DAN LOS LINEAMIENTOS PARA CADA UNO MODALIDADES DE CONTRATACION. LA CONTRATACION PARA LA VIGENCIA 2017 ESTA CONTROLADA A TRAVES DE EL PAA Y LA MANEJO ABSOLUTO POR PARTE DEL GERENTE, ADEMAS CADA DUEÑO DE PROCESO ELABORA LOS ESTUDIOS PREVIOS

GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO	SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO
	15/11/2016	condiciones ambientales	No se establecieron especificaciones técnicas ni requisitos para controlar los servicios de depósitos de custodia de organización y conservación de documento de archivo.	por que la temperatura no es la adecuada para la protección de la documentación. Por que la edificación es la apropiada para el depósito estantería no es la adecuada para la debida organización documental.	DAÑO EN LA DOCUMENTACION, HUMEDAD EN LA DOCUMENTACION, DAÑO EN LAS CAJAS DE ALMACENAMIENTO, PRODUCCION DE INSECTOS COMO LOS ACAROS	ESTRATEGICOS	6	6	6	6	Adecuacion tal como nos indica la norma para la debida conservacion documental	6	6	6	6	incumplimiento de ley	Se debe solicitar a la gerencia un sistema que permita el control de la humedad y adecuacion de la temperatura de las instalaciones archivo y control de plagas, ademas se debe acondicionar, para que la lluvia no dañe la integridad de los documentos y la adquisicion de infraestructura adecuada para su conservacion	20/02/2017	GERENTE Y AUXILIAR ARCHIVO	20/02/2017	30%	x	se evidencia que no se realizo la actividad al desarrollar para que se mitige el riesgo alto. Donde se debe aplicar las acciones correctivas y preventivas. Se recomienda la aplicacion del sercuerdo 037 de 2002 de septiembre
	15/11/2016	Condiciones de humedad	Existe el riesgo que las condiciones de almacenamiento del archivo no sean las apropiadas	Excesivas variaciones de humedad. Impiden el paso del polvo. Los que son transparentes permiten consultar el documento sin manipularlo directamente. Constituyen un almacenamiento seguro para los documentos de gran importancia	dañoamiento y pulverización de los soportes, reblandecimiento de encuadros, manchas, deformación de los soportes, fragilidad, pérdida de resistencia estructural, decoloración de los soportes y registros, acumulación de suciedad y	OPERATIVO	3	6	6	6	se cuenta con un monitoreo de la temperatura y la humedad (termohigrómetro) con su correspondiente registro	6	6	6	6	Dar cumplimiento al acuerdo 37 de 2002	Se debe solicitar a la gerencia un sistema que permita el control de la humedad y adecuacion de la temperatura de las instalaciones archivo y control de plagas, ademas se debe acondicionar, para que la lluvia no dañe la integridad de los documentos y la adquisicion de infraestructura adecuada para su conservacion	30/05/2017	GERENTE Y AUXILIAR ARCHIVO	30/05/2017	30%	x	se evidencia que no se realizo la actividad al desarrollar para que se mitige el riesgo alto. Donde se debe aplicar las acciones correctivas y preventivas. Se recomienda la aplicacion del sercuerdo 037 de 2002 de septiembre
	15/11/2016	seguridad de la informacion	Que los equipos del archivo presenta fallas en la planta eléctrica	Imprecisiones en el material del proceso y/o de su fabricación. Errores en el servicio y en el montaje. Errores en el control de Calidad, mantenimiento y reparación. Factores ambientales, sobrecargas. Generalmente una falla es el	Perdida de la información, posibles cortes de la energía causando incendio ya que el papel es inflamable.	OPERATIVO	1	4	4	4	Mejorar el sistema eléctrico	2	4	4	4	seguridad de la informacion	se debe solicitar un sistema que cuando se vaya la luz los computadores sigan prendidos para que no se exista perdida de la informacion	30/04/2017	GERENTE	30/04/2017	100%	x	se realizo la actividad donde se mitigo el riesgo quedando en riesgo en clasificacion baja
	15/11/2016	documentos	Existe el riesgo de que los documentos del SGC no se controlen	traslado de documentación	Causando pérdidas de la documentación	ESTRATEGICO	1	2	2	2	HAY UNA PERSONA ENCARGADA DE LA DOCUMENTACION, MODIFICACION Y CONTROL DE ESTOS	0	5	5	5		se comunicara a los usuarios del proceso cualquier cambio que se realice a un documento, asi como la creacion de uno nuevo, se debe comunicar al representante de la documentación para que este incluya los cambios al control de documentos y registros, se solicitara al jefe de sistemas para que se diseñe un mecanismo para restringir el	30/06/2017	GERENTE				

	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	EL RIESGO SE MATERIALIZO		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO	
																						SI	NO		
																						SI	NO		
INFRAESTRUCTURA	05/11/2016	AUTOCONTROL	COLAPSO DE PASARELA HACIA LA PTAP	1. NO EXISTE INTERES EN LA REPARACION DE ESTA PASARELA 2. NO EXISTE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA LA ADECUACION 3. NO SE CUENTA CON EL PERSONAL IDONEO PARA REPARAR LOS DAÑOS	1. NO SE PODRIA TENER ACCESO A LA PTAP PARA SU INSPECCION Y MANTENIMIENTO 2. ELIMINACION DE UNA RUTA DE EVACUACION 3. POSIBLE AFECTACION SOBRE LA INTEGRIDAD FISICA DEL PERSONAL QUE SE ENCUENTRE EN LA PASARELA EN CASO DE COLAPSO	OPERATIVO	2	20	40	40	1. SOLICITUDES DE NECESIDAD 2. PLAN DE COMPRAS 3. PRESUPUESTO APROBADO	1	10	10	10	MITIGAR	1. MANTENIMIENTO DE LA ESTRUCTURA 2. MONITOREO CONTINUO DE LA ESTRUCTURA 3. CONTAR CON PERSONAL ADECUADO PARA LAS LABORES DE MTTO	CONTINUO	GERENTE JEFE DE PLANTA, Y OPERADORES DE PLANTA	4-abr-17	100%	x		1. Se realizan los mantenimientos respectivos de la estructura 2. se realizan inspecciones visuales de las estructuras 3. se programa al personal para el respectivo mantenimiento	
	5/11/2016	AUTOCONTROL	DAÑO EN TEJAS DE LAS ESTRUCTURAS CIVILES	1. EN TEMPORADA DE VIENTOS FUERTES SE PUEDEN PRESENTAR DESPRENIMIENTO DE HOJAS DE PALMERA PROVOCANDO RUPTURA DE TECHOS 2. TAPONAMIENTO DE CANALETAS Y BAJANTES	1. INUNDACIONES DENTRO DE LAS ESTRUCTURAS CIVILES 2. PERDIDA DE DOCUMENTOS ASOCIADOS A LAS INUNDACIONES 3. DAÑO DEFINITIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO 4. RETRASO EN EL AREA ADMINISTRATIVA	OPERATIVO	2	20	40	40	1. SOLICITUDES DE NECESIDAD 2. PLAN DE COMPRAS 3. PRESUPUESTO APROBADO	1	10	10	10	MITIGAR	1. REALIZAR CORTE Y PODA DE HOJAS SECAS A LAS PALMERAS 2. TALAR DEFINITIVAMENTE LAS PALMERAS 3. REALIZAR INSPECCIONES PARA RETIRAR LA HOJARASCA DE LOS TECHOS, CUNETAS Y BAJANTES 4. INSPECCIONAR EL ESTADO DE LAS TEJAS	CONTINUO	JEFE DE PLANTA, Y OPERADORES DE PLANTA	4-abr-17	100%		xx	1. No se ha realizado contrato alguno para el corte de las hojas de las palmeras 2. no se ha realizado 3. se realiza mantenimiento de los techos, cunetas y bajantes 4. El operador de plante inspecciona las tejas	
	5/11/2016	AUTOCONTROL	DAÑO DE EQUIPOS DE COMPUTO	NO REALIZACION DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS DE COMPUTO	1. PERDIDA DE INFORMACION 2. RETRASO EN EL AREA ADMINISTRATIVA	OPERATIVO	2	10	20	20	1. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO 2. HOJAS DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO	1	5	5	5	MITIGAR	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS DE COMPUTO 2. INSTALAR LOS ANTIVIRUS EN VERSIONES ACTUALES 3. ESCANEAR LOS DISPOSITIVOS EXTRAIBLES ANTES DE ABRIRLOS	CONTINUO	TECNICA EN SISTEMAS	4-abr-17	100%			1. los mantenimientos preventivos los realiza la ing. Yuri beltran y demás acciones	
	5/11/2016	AUTOCONTROL																							
	FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO O POR EL DUEÑO DE PROCESO (AUTOCONTROL)		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO	
																							SI	NO	
GESTION DE TALENTO HUMANO	15/02/2017	OBJETIVO DEL PROCESO	FALTA DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA FORTALECER LOS PROGRAMAS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LA EMPRESA COMO: PROGRAMAS DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INICIATIVAS	* MALA EJECUCION DEL PIC.	* MALA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR. * DESMOTIVACION POR PARTE DE LOS TRABAJADORES. * BAJO DESEMPEÑO LABORAL.	INTERNO	2	10	20	20	SOLICITUD DE NECESIDAD Y COMUNICACION TRANSMITIDA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO AL GERENTE. * GESTIONAR CON OTRAS ENTIDADES PARA LOGRAR UN APOYO GRATUITO EN...	2	10	20	20	MITIGACION	* IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL. * SOLICITAR APOYO A ENTIDADES COMO: TURISMO, SENA Y UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL.	1/12/2017	TECNICO DE TALENTO HUMANO	17/11/2017	100%	x		ME DENTRO OFICIO SE SOLICITO EL APOYO A DIFERENTES INSTITUCIONES COMO: TURISMO, SENA, HOSPITAL Y CUERPO DE BOMBEROS CON EL FIN DE FORTALECER EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES Y BIENESTAR SOCIAL se verifica el cumplimiento de las acciones propuestas por el dueño del proceso, y se determina se mitiga el riesgo en un nivel de cumplimiento en la actividad de la...	
	15/09/2017	PERCEPCION DEL USUARIO	FALTA DE PERSONAL OPERATIVO PARA APOYO EN LAS LABORES DIARIAS EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO; LO QUE PUEDE GENERAR CARGA LABORAL OCACIONANDO PROBLEMAS DE SALUD Y A LA VEZ	* PERSONAL CON RESTRICCIONES MEDICAS DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL	* INTERVENCION DE LOS ENTES DE CONTROL. * ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJOS. * IMPEDIMENTO PARA LA ENTREGA DE RESULTADOS. INCUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROCESO	OPERATIVO	3	10	30	30	DISPONER DE PERFILES PARA LOS CARGOS DE PLANTA Y CONTRATISTAS	2	10	20	20	MITIGACION	* SOLICITUD DE NECESIDAD DE EVALUACION DE EXAMENES DE SALUD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA ESP * REALIZACION DE EXAMENES MEDICOS OCUPACIONES Y SEGUIMIENTO.	2/12/2017	GERENTE, TESORERO Y PROFESIONAL EN CONTRATACION	17/11/2017	100%	x		SE REALIZARON DOS COTIZACIONES PARA LOS EXAMENES DE SALUD OCUPACIONAL. LA ARL INICIO PROCESO DE REVISION A DOS FUNCIONARIOS Y A UNO SEGUIMIENTO. - SE REALIZO LA CONTRATACION PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN LA REALIZACION DE EXAMENES MEDICOS	
	15/05/2017	PERCEPCION DEL USUARIO	FALTA DE CUMPLIMIENTO EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INICIATIVAS.	* FALTA DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. * INSISTENCIA POR PARTE DEL PERSONAL A LAS CAPACITACIONES.	* NO CUMPLIMIENTO DE LAS METAS TRAZADAS EN INDICADORES. *	DE CUMPLIMIENTO	2	10	20	20	* SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	10	20	20	MITIGACION	* GESTIONAR CON OTRAS ENTIDADES ACTIVIDADES GRATUITAS PARA LA PLANTA DE PERSONAL DE ESP VILLETA.	3/12/2017	TECNICO DE TALENTO HUMANO, GERENTE	17/11/2017	100%	x		SE SOLICITO PARA FORTALECER EL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL A EL INTORD Y HOSPITAL SALAZAR. - DE PARTE DEL INSTITUTO MUNICIPAL SE HAN REALIZADO ALGUNAS ACTIVIDADES SE VERIFICA LAS ACCIONES...	
	15/05/2017	AUTOCONTROL	INOPORTUNA AFILIACION A LA ARL EPS. AFP. PARA EL PERSONAL SELECCIONADO Y VINCULADO	* QUE NO HAYA CUBRIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES.	* DEMANDAS PARA LA EMPRESA. * RESPONDER POR LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y ECONOMICAS QUE SE PRESENTEN.	DE CUMPLIMIENTO	1	10	10	10	* REALIZAR LAS AFILIACIONES DEL PERSONAL CONTRATADO A TIEMPO.	1	10	10	10	MITIGACION	REALIZAR LAS AFILIACIONES A LA FECHA DE CONTRATACION	4/12/2017	TECNICO DE TALENTO HUMANO	17/11/2017	100%	x		A LA FECHA SE EST A CUMPLIENDO CON LAS AFILIACIONES A TIEMPO DEL NUEVO PERSONAL VINCULADO. SE VERIFICA Y LA ACCION PROPUESTA SE HA CUMPLIDO A TIEMPO 100%	

FECHA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	FUENTE DE IDENTIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO (ZONA)	DESCRIPCION DE CONTROLES EXISTENTES	nivel de los controles	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO ZONA	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES RECOMENDADAS PARA MITIGAR EL RIESGO O ELIMINAR EL PROBLEMA	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO O POR EL DUEÑO DE PROCESO (AUTOCONTROL)		SEGUIMIENTO POR JEFE DE CONTROL INTERNO	
																					SI	NO		
10/26/2017	AUTOCONTROL	FALTA DE RECURSOS PRESUPUESTALES PARA EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA ESP DEL MUNICIPIO DE VILLETÁ	* FALTA DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. DEFICIENCIA EN EL RECAUDO.	INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LOS APORTES DE SALUD, PENSION, RIESGOS Y CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR. * DEMANDAS PARA LA EMPRESA. * NO CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS SERVIDORES.	DE CUMPLIMIENTO	1	5	5	5	* LLEVAR CONTROL EN LOS RUBROS CORRESPONDIENTES AL PAGO DE NOMINAS Y PRESTACIONES SOCIALES	1	5	5	5	MITIGACION	* SOLICITUD PRESUPUESTAL PARA CADA VIGENCIA Y DISPONIBILIDAD PARA EL PAGO DE NOMINA. * CONTROLAR LOS GASTOS NECESARIOS CON EL FIN DE EVITAR DEFESAS EN EL PRESUPUESTO.	5/12/2017	TECNICO DE TALENTO HUMANO, TESORERÍA GERENCIA	17/11/2017	100%	x		PARA EL 2017 SE CONTO CON EL 100% DE LAS DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS DE LA NOMINA DEL 100% DE LOS EMPLEADOS ESTOS GRACIAS A EL PRESUPUESTO DEFINIDO DE ACUERDO A LOS INCREMENTOS DE LEY Y A LA PLANEACION DE ACUERDO A LA PLANTA DE PERSONAL	
15/05/2017	AUTOCONTROL	Incumplimiento del plan anual de Auditoria	Falta de claridad en el cumplimiento de actividades por parte del jefe de control interno o quien haga sus veces	Incumplimiento del Modelo Estándar de control Interno, y normativa existente	Gestion	1	10	10	10	Verificación de cumplimiento de los planes aprobados de auditoria	1	10	10	10	MITIGACION	Creacion de alternativa de verificación de cumplimiento de actividades correspondientes al control interno	15/12/2017	Jefe oficina de control interno	20/12/2017	100%	x		De acuerdo al programa anual de auditoria obtuvo una eficacia del 100% teniendo en cuenta que allí se consolidan las auditorias internas y externas, es de anotar que en las internas incluye las de control interno.	
13/05/2017	ley	Incumplimiento de Rendición de Informes	Omisión de cronograma de entrega de informes suministrado por la oficina de control interno	Hallazgos Administrativos, Sancionatorios, o Fiscales en contra del representante legal de la entidad	Gestion	1	5	5	5	seguimiento de entrega de informes, contrastado con el cronograma de entrega de informes	1	5	5	5	MITIGACION	ejecutar los mecanismos de control de la oficina como las circulares. Los memos y demas documentos que sean necesarios para garantizar el	15/12/2017	Jefe oficina de control interno	20/12/2017	100%	x		Se cuenta con el plan de comunicaciones donde se tiene establecido la periodicidad y el responsables para la presentacion de los informes, esto permite llevar un control para el aseguramiento de la presentacion	
	ley	Planes de Mejoramiento Incumplidos	falta de la adecuada planificacion de actividades para el cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos	procesos disciplinarios, sancionatorios o administrativos	Gestion	1	10	10	10	Auditorias internas	1	10	10	10	MITIGACION	Traslados de los incumplimientos a al comité de control interno Disciplinario	16/12/2017	Jefe oficina de control interno	20/12/2017	100%	x		Desde el 2017 se adquirió el software kawak el cual incluye el modulo de mejoramiento continuo, en donde se consolidan todos los planes de mejoramiento y ademas nos permite registrar la planeación, ejecución, el seguimiento, la evaluación de la eficacia de los planes de mejoramiento.	
	ley	Funcionamiento Inadecuado del Sistema Integrado MECI-CALIDAD	ausencia de socializaciones del estado del modelo Integrado.	Desorde documental, dificultad de ejecución del control	Gestion	1	5	5	5	Auditorias internas	1	5	5	5	MITIGACION	planes de capacitaciones, reuniones de comité MECI-CALIDAD	17/12/2017	Jefe oficina de control interno	20/12/2017	100%	x		Para el 2017 se obtuvo una calificación de nivel de cumplimiento del MECI por encima del 80%, siendo el aspecto más relevante por mejorar el relacionado medios de comunicación, específicamente con el cumplimiento de la ley 1712 de 2014. Con respecto al sistema de gestión de calidad la empresa continua certificada bajo las normas ISO 9001 y NTGP1000, sin embargo la empresa realizó la	

ELABORA : Carlos Barrera /jefe de control interno

REVISO: Laura Hernandez y Andrea Salazar / Asesora de gerencia y Jefe de planeacion y calidad

APRUEBA: Oscar Leandro Benavides/Gerente