



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGO
CALIFICACIÓN

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 1 DE 17

PROBABILIDAD	VALOR	ZONAS DE RIESGO	
CASI SEGURO	3	15- Zona de Riesgo MODERADA	30- Zona de Riesgo ALTA
PROBABLE	2	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA
IMPROBABLE	1	5- Zona de Riesgo BAJA	10- Zona de Riesgo BAJA
	IMPACTO	MENOR	MAYOR
	VALOR	5	10

S.A E.S.P
OS

DOCUMENTO CONTROLADO

60- Zona de Riesgo EXTREMA

40- Zona de Riesgo ALTA

20- Zona de Riesgo MODERADA

CATASTROFICO

20

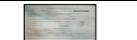
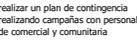
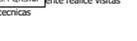


NOMBRE PROCESO:																			
OBJETIVO DEL PROCESO:																			

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas		Efecto (s) si se materializa /CONSECUENCIA	Clasificación	Riesgo Inherente			Riesgo Residual			Tratamiento del Riesgo/Opción de Manejo	Acciones Preventivas / Descripción de los controles	Peso de Acción (%)	Responsable de la Acción	Periodo de Seguimiento	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Soporte / Evidencia/Reporte	Acción de Contingencia ante posible Materialización	
			Tipo de riesgo	Causa (s)			Probabilidad (1-3)	Impacto (1-20)	Evaluación del riesgo / Nivel	Control Existente	Probabilidad (1-3)	Impacto (1-20)										Evaluación del riesgo / Nivel
1	Pérdida o hurto de los recursos físicos e inventarios dispuestos en las coordinaciones de los Mpios para la prestación de los servicios públicos en cada uno de ellos.	CONTROLES	Interno	Falta de control físico y contable de los inventarios de bienes de consumo y devolutivos.	Sanciones, Responsabilidad Fiscal, Disciplina y Penal	Riesgo Operativo	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Relación manual de inventarios entregado a las coordinaciones locales, e informes mensuales de materiales de estandarización de inventarios, conciliaciones mensuales, arcos de inventarios	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Evitar el riesgo	Generar un informe mensual de consumo de materiales de cada uno de los municipios y enviarlo a la subgerencia operativa para que se confronte con el reporte de daños y servicios que envían las coordinaciones a esa subgerencia	PROFESIONAL UNIVERISTARIO GESTION DE RECURSOS	31/08/2019	2/01/2016	31/12/2019	Se anexa informe de consumo de materiales de cada municipio	Generar un informe mensual de consumo de materiales de cada uno de los municipios y enviarlo a la subgerencia operativa para que se confronte con el reporte de daños y servicios que envían las coordinaciones a esa subgerencia	
										Visitas esporádicas en la fuente a los responsables.				Compartir el Riesgo	Mesas de trabajo con la líder de gestión de recursos y la Almacena General donde se analicen las debilidades y/o falencias detectadas y se tomen acciones correctivas para eliminar las causas y/o raíz de las debilidades.	PROFESIONAL UNIVERISTARIO GESTION DE RECURSOS	31/08/2019	2/01/2016	31/12/2019	Registro fotografico de visita a los municipios de Cordoba - Genova y Montenegro implementando sistema de plaquetes de los bienes muebles que existen en cada una de las coordinaciones y en las plantas.	Visitar todos los municipios donde opera Empresas Públicas del Quindío, informando el sistema de plaqueteo de los bienes muebles que existen en cada una de las coordinaciones y en las plantas.	
2	Pérdida o hurto de los recursos físicos e inventarios	PROCESO	Interno	Falta de controles en el ingreso de los materiales al almacén	Disminución del Patrimonio, Sanciones por parte de los entes de control	Riesgo Operativo	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	El tecnico administrativo realiza el Ingreso de las compras al software latip en forma mensual con el fin de controlar y cruzar con el area contable las facturas de compra de los bienes muebles, en caso de que al almacen no lleguen las facturas, constatará no causa la cuenta hasta que leve el numero de entrada al almacen	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Assumir el riesgo	Elaboracion de una circular dirigida a todas las subgerencias para la entrega de las facturas en los tiempos correspondientes	PROFESIONAL UNIVERISTARIO GESTION DE RECURSOS	31/08/2019	2/01/2016	31/12/2019	Circular entrega facturas - conciliaciones de almacén con el area contable.	Circular enviada a todos los subgerentes informando que las facturas deben ser enviadas antes del 25 de cada mes para hacer la respectiva entrada al almacen	
3	Debilidad en el manejo del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la entidad	PROCESO	Interno	Ausencia en identificación de bienes muebles falta de plaqueto, falta de legalización de los bienes inmuebles	Pérdidas económicas para la empresa	Riesgo Operativo	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	El tecnico administrativo cada tres meses realiza un seguimiento a los Bienes muebles con el fin de verificar la existencia y el estado en que se encuentran los elementos que hacen parte del inventario de la empresa en caso perdida el responsable debe asumir el valor de la perdida, se evidencia en las actas de inventario trimestrales	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Evitar el riesgo	El tecnico administrativo cada tres meses realiza un seguimiento a los Bienes muebles con el fin de verificar la existencia y el estado en que se encuentran los elementos que hacen parte del inventario de la empresa en caso perdida el responsable debe asumir el valor de la perdida, se evidencia en las actas de inventario trimestrales	PROFESIONAL UNIVERISTARIO GESTION DE RECURSOS	31/08/2019	2/01/2016	31/12/2019	Fotos de los bienes plaquetados	Tener todos los bienes con su respectiva plaqueta y la asignacion de un responsable.	
4	Control Interno	No cumplimiento al plan de acción de la Oficina Asesora de Control Interno	Interno	Falta de compromiso por parte de los líderes de los procesos y falta de solicitud oportuna de la información por parte de la OCI. - falta de capacitación. - equipos obsoletos que no permiten evidenciar la información rendida.	Sanciones por parte de los entes de Control	Cumplimiento	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	El lider del proceso realizara Seguimiento trimestral al cumplimiento del plan de acción con el fin de verificar el cumplimiento de todas las actividades programadas en la presente vigencia, en caso de que no se cumplan lo programado se informara al comité coordinador de Control Interno. El plan de acción se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Evitar el Riesgo	En comité de control interno de principio de año quedara establecido la periodicidad de cada informe y la programación de las auditorias internas para la vigencia, así mismo se enciara oficina a cada subgerencia de la entidad con la respectiva información y esta fue publicada en la pagina web de la entidad. El profesional encargado de rendir los informes o realizar las auditorias enviara los oficios 15 dias antes requiriendo la información necesaria, para cumplir con las fechas estipuladas en el plan de acción. Anualmente la OCI socializara con cada lider de proceso el cronograma de informes a entregar durante el año, en el Comité coordinador de Control Interno	50%	Profesional encargado	de acuerdo al cronograma	1/01/2019	30/12/2019	Se evidencia el plan de acción de la Oficina asesora de Control Interno se evidencia auditorias realizadas y subidas en la plataforma de la entidad. http://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2019/Programa%20Anual%20de%20auditorias%20vigencia%202019.pdf	Informar al líder del proceso - Informar al Comité Coordinador de Control Interno
															50%	Profesional encargado						

5	Inoportunidad en el abastecimiento y de las condiciones técnicas necesarias para el suministro de gas GUP a los usuarios	PROCEDIMIENTO	INTERNO	1. Por falta de mantenimientos preventivos y correctivos (Fugas, Corrosión, mal funcionamiento de válvulas). 2. Baja presión y volumen en los tanques de abastecimiento. 3. Fuga en los reguladores de primera etapa	1. Suspensión del servicio 2. Pérdidas económicas 3. Pérdidas de Imagen 4. Sanción por los entes de control y de los entes reguladores	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar 3 inspecciones al año. De acuerdo al resultado obtenido, realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos	33,33	PERSONAL TECNICO GAS - PU	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se realizan inspecciones diarias de las condiciones de volumen temperatura y presión de cada una de las plantas. El día 30 de Enero de 2019 en apoyo del personal de Chico se realiza la primera inspección a las plantas estacionarias. 2. Se realizan inspecciones diarias de las condiciones de volumen temperatura y presión de cada una de las plantas. Se realiza inspección en plantas de almacenamiento el día 5 Julio con personal técnico adscrito a ERQ. El día 29 de Julio se realiza inspección con personal de Chico con el fin de que presten el apoyo especializado del equipo técnico. Se inician los mantenimientos correctivos y preventivos en Genova el día 5 Agosto instalando Válvula Cuatro tornillos en la tubería de suministro de Gas líquido e instalando Válvulas Hidroblásticas, a la vez se corrigen fugas y se cambian sellos espirométricos de bridas ya desgastadas de la tubería de suministro. El día 27 de Agosto se realiza mantenimiento en el municipio de Buenavista, realizando una purga del tanque y quema con el fin de cambiar válvula de antretorno.	 1.1 MANTENIMIENTO GUP  MANTENIMIENTOS SEGUNDO PERIODO 19 Inmediata a los mantenimientos correctivos.
													EVITAR EL RIESGO	Realizar lecturas diarias de las condiciones de volumen, presión y temperatura de los propanoductos.	33,33	PERSONAL TECNICO GAS	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1.El personal técnico realiza toma de lecturas diariamente de lunes a sábado a excepción de eventualidades, siendo reportadas mediante vhasApp 2.El personal técnico realiza toma de lecturas diariamente de lunes a sábado a excepción de eventualidades, siendo reportadas	 2.1 LECTURAS GUP  LECTURAS DIARIAS GUP
													EVITAR EL RIESGO	Proteger el tren de regulación de las condiciones ambientales mediante una estructura que lo proteja del Sol y el agua o realizar mantenimientos periódicos para evitar su deterioro.	33,33	PERSONAL TECNICO GAS	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. En el municipio de Genova se realiza mantenimiento al tren de regulación en el mes de Febrero por el personal técnico de la empresa. Corrigiendo fugas del manómetro de salida y de la línea de transición a poliétileno. 2. Se realiza el control diario al tren de regulación , evaluando el funcionamiento del regulador mediante los manómetros de salida. Al día de hoy los cuatro tren de	 4 MANTENIMIENTO TREN DE REGULACION GUP Realizar cambio de piezas del tren de regulación, por ello se cuenta con válvulas y reguladores en el Almacén.
6	Desabastecimiento de los propanoductos que opera la empresa	CONTROLES	INTERNO	1. Por falta de mantenimientos preventivos y correctivos (Fugas, Corrosión, mal funcionamiento de válvulas). 2. Baja presión y volumen en los tanques de abastecimiento. 3. Fuga en los reguladores de primera etapa 4. falta de Pago oportuno de las cuentas de cobro realizadas por el proveedor	1. Suspensión del servicio 2. Pérdidas económicas 3. Pérdidas de Imagen 4. Sanción por los entes de control y de los entes reguladores	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar los procedimientos y procesos para la contratación del proveedor de gas a tiempo	33,3	SUBGERENTE DE GAS - PROFESIONALES DEL AREA	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se realiza la contratación de dos contratos de suministro. El primero para suplir la necesidad mientras se realizan los procesos de contratación del contrato de 800 Millones de pesos 2. De acuerdo a los suministros se realiza control al balance del contrato realizando la diferencia entre el saldo y el costo del gas suministrado mes a mes. A la fecha queda un valor aproximado de 295 millones de pesos en el contrato de suministro 005 del 2019. ALMACENAMIENTO/INVENTARIO CONTRATO GAS.pdf	 1.1 CONTRATO GUP Realizar una contratación directa y a la vez realizar una contratación por proceso de Licitación Pública para mantenimientos.
													EVITAR EL RIESGO	Realizar el pedido de gas cuando la presión sea inferior a 16 PSI y Volumen 50%	33,3	PROFESIONAL OPERATIVO DE LA SUBGERENCIA DE GAS	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se solicita oportunamente el suministro de gas al proveedor vía correo electrónico, con destinatario a la comercial Claudia Marcelle 2. Se han realizado la solicitud de suministro cuando los niveles de los tanques están por debajo del 50%. ALMACENAMIENTO/Solicitud suministro.rar	 2.2 SOLICITUD SUMINISTRO DE GAS GUP 3 de gas Inmediata al proveedor
													TRASFERIR EL RIESGO	Realizar los trámites necesarios y transferir la cuenta al área de Contabilidad para su respectivo pago	33,3	SUBGERENTE DE GAS - PROFESIONALES DEL AREA	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se han tramitado todas las cuentas oportunamente, cabe resaltar que en ocasiones el contratista es propositario los elementos tramitar la cuenta de cobro. SE HACE ENTREGA a las áreas de contabilidad, Jurídica y Almacén. 2. Se han tramitado las cuentas antes del día 25 de cada mes. ALMACENAMIENTO/Cuentas Chico.rar	 1.1 TRANSFERENCIA Realizar un acuerdo de pago del proveedor teniendo en cuenta si ha tramitado oportunamente todos los soportes de la cuenta de cobro.
7	Deficiencia de materiales y herramientas para realizar los mantenimientos correctivos y preventivos	CONTROLES	INTERNO	1. Daño en las estructuras de los tanques estacionarios, línea de abastecimiento y tren de regulación.	1. Suspensión del servicio 2. Pérdidas económicas 3. Pérdidas de Imagen	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	TRASFERIR EL RIESGO	Realizar oportunamente la Gestión para contar con un contrato de suministro de materiales.	50	SUBGERENTE DE GAS - PROFESIONALES DEL AREA	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se está realizando gestión para la aprobación del presupuesto y de cotizaciones para el mismo. 2. Para este periodo se firmo contrato, No. 018 del 2019 destinado a la compra de materiales SUMINISTRO DE MATERIALES ESPECIALIZADOS DE GAS PARA GARANTIZAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE GAS HOMOLOGADO POR REDES GUP, EN LOS MUNICIPIOS DE GENOVA, PIAO, CORDOBA, BUENA VISTA INCLUYE EL SECTOR DE RIO VERDE DONDE EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A. E.SP PRESTA EL SERVICIO. 1. ALMACENAMIENTO/contrato materiales.rar	 3.1 CONTRATO GUP Se cuenta con un backup de materiales para la atención de cualquier evento, por lo que el personal técnico puede dar solución con apoyo del grupo técnico del proveedor del Gas GUP
													EVITAR EL RIESGO	Realizar un Backup de materiales para evitar la falta de los mismos cuando se presente un evento.	50	SUBGERENTE DE GAS - PROFESIONALES DEL AREA	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se cuenta con un backup de materiales en la coordinación de Cordoba. 2. Se cuenta con un backup de materiales en la coordinación de Cordoba. Además se cuenta con el apoyo técnico de la empresa correctivos han dispuesto materiales para dar solución a problemas de fugas como algunos accesorios u sellos espirométricos. Se han instalado en Buenavista y Genova Válvulas 4 tornillos de dos pulgadas	 3.2 BACKUP MATERIALES zip Realizar un contrato de compra de materiales

8	Daños por terceros a las plantas de gas GLP	CORRUPCION	EXTERNO	1. Daño en las estructuras de los tanques estacionarios, línea de abastecimiento y línea de regulación.	1. Suspensión del servicio	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Realizar controles diarios a las plantas estacionarias, validando la infraestructura	EVITAR EL RIESGO	Realizar visitas periódicas a las plantas estacionarias validando el estado de las mismas y tomando las medidas de volumen temperatura y presión.	50	GRUPO TECNICO	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. El personal tecnico realiza toma de lecturas diariamente de lunes a sábado a excepción de eventualidades, siendo reportadas mediante whatsapp, así mismo validan el estado de cada una de las plantas. 2. El personal tecnico realiza toma de lecturas diariamente de lunes a sábado a excepción de eventualidades, siendo reportadas mediante whatsapp, así mismo validan el estado de cada una de las plantas. Adicional a ello en el mes de Junio y Julio se realizan inspecciones al detalle para encontrar fugas.	Se debere contar con el apoyo de los fontaneros y de la coordinadora de cada municipio, así como de la Policía y bomberos realizar visitas mas frecuentes.			
				2. Desabastecimiento por daños de terceros						2. perdas económicas	3. Emergencias	4. suspensión del servicio.	Realizar gestión de control ante la fuerza pública y Bomberos.	EVITAR EL RIESGO	Realizar gestión de control ante la fuerza pública y Bomberos.	50	SUBGERENTE DE GAS	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se esta realizando gestion para la contratación del cuerpo de Bomberos de los cuatro municipios. 2. Se realizó la contratación de bomberos a finales del mes de mayo, contratos 90, 91, 92, 93 contratos de prestación de servicios con el fin de prestar apoyo en las diferentes actividades de mantenimientos de limpieza y patrullajes.	Solicitar apoyo al cuerpo tecnico proveedor del gas con el fin de aduccion y mitigar cualquier eventualidad.
9	Descargue de gas sin la aplicación de los procedimientos y de los protocolos de seguridad establecidos en el Sistema de calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo	Procedimiento	Interno	1-Desconocimiento de los procedimientos establecidos 2-Omisión voluntaria del operario de cumplir los procedimientos establecidos 3-Omisión de los técnicos de gas en seguir el protocolo de descargue.	1-Fuga de gas 2-Perdidas de imagen 3-Perdidas humanas	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Capacitaciones permanente a los técnicos de gas sobre los procedimientos de descargue	EVITAR EL RIESGO	Realizar capacitaciones al personal tecnico sobre los procedimientos de control a la hora de realizar un suministro.	33,3	PROFESIONALES DEL AREA	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Se realizo capacitacion al personal tecnico en el primer trimestre del año 2019, sobre todos los procedimientos de almacenamiento y recibido de GLP y control de variables. 2. Se realiza seguimiento al procedimiento evaluando y revisando los formatos de calidad diligenciados por el personal tecnico, además de ello se mantiene comunicacion constante durante el suministro mediante evidencias emitidas por whatsapp. 1. ALMACENAMIENTO/Suministro Gas.rar				
										Revisión a los manuales de procedimientos	EVITAR EL RIESGO	Realizar la aplicación de los procedimientos y ejercer control sobre los mismos.	33,3	PERSONAL TECNICO GAS - PU	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Mes a mes de ejercer control validando cada uno de los formatos normalizados por Calidad. 2. Mes a mes de ejercer control validando cada uno de los formatos normalizados por Calidad.				
										Dotación de los elementos de seguridad personal	TRASFERIR EL RIESGO	Garantizar la Dotacion de seguridad al personal tecnico.	33,3	AREA DE RECURSO HUMANOS - SST	1 ENERO AL 30 ABRIL	1/01/2019	1. 30/04/2019 2. 30/08/2019	1. Felipe Echarvaria Funcionario de SST entrego al personal tecnico el equipo de protección personal. 2. Con el fin de implementar los protocolos de seguridad en todos los procedimientos del personal tecnico y con ayuda del personal de salud y seguridad en el trabajo se le hizo entrega de un kit al personal tecnico. Así mismo se dió capacitación dirigida por Chico quien es el proveedor de gas de las empresas públicas del Quindío en salud y seguridad en el trabajo, el día 28 de Junio 1. ALMACENAMIENTO/salud y seguridad.rar	Realizar los procedimientos necesarios con control interno y disciplinario			
10	No contar con la disponibilidad del servicio para dar la cobertura a los usuarios.	Procedimiento	Interno	1-Falta de disponibilidad del servicio 2-Falta de planeación del servicio	1-Perdida de ingresos via tarifa por la disponibilidad del servicio	Riesgo financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Estudio de disponibilidad del servicio	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	COMPARTIR EL RIESGO	Garantizar la disponibilidad de la red dando cobertura a los predios de los municipios cordilleranos que soliciten el servicio de gas domiciliario.	100	SUBGERENTE - PROFESIONALES DEL AREA - PRESUPUESTO	ENERO-ABRIL MAYO - AGOSTO	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. El proyecto de gas Domiciliario por redes GLP fue estructurado para la zona urbana de los Cuatro municipios, por lo que se cuenta con toda la cobertura urbana existente al año 2016. De acuerdo a lo anterior se ha realizado la conexión de 26 usuarios nuevos esta pendiente ampliar el anillado en urbanizaciones nuevas de Pijao y Cordoba. Se depende de la aprobación de un presupuesto para la compra de materiales. 2. Durante este periodo se realizó la instalación de 11 usuarios nuevos, se ha venido trabajando en la expansión de la red externa para construcciones nuevas y sin anillado como lo es el caso de Córdoba Quindío Guadalupe de la villa, donde se ha venido realizando el anillado, trabajos realizados con el personal técnico de Empresas Públicas del Quindío. Al día de hoy la subgerencia de Gas y Nuevos Negocios no cuenta con contratos para expansión o reposición de las redes.	1. DISPONIBILIDAD.rar 2. disponibilidad.rar 3. disponibilidad.rar 4. disponibilidad.rar
11	Presentar un evento de emergencia en la red de distribución (red externa)	Procedimiento	Interno	1-Factores externos 2-Falta programa de mantenimiento preventivo	1-Activación de una emergencia	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	1-Reinducción permanente a los técnicos de gas sobre el procedimiento de emergencias	TRASFERIR EL RIESGO	Capacitación a todo el personal Técnico y antes de Riesgos sobre el plan de emergencias y contingencia	50	SUBGERENCIA DE PLANEACION RIESGOS UDGRD	ENERO-ABRIL MAYO - AGOSTO	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. El plan de Emergencias y contingencias esta en el proceso de elaboración del PLEC, por lo tanto los siguientes periodos se realizara la programación de las socializaciones del plan con el profesional universitario de Planeación. 2. Se programa socialización de plan de emergencias en los municipios a partir del mes de Septiembre	El area de Planeacion estructura las capacitaciones y socializaciones. Realizar una socialización de contingencia y un simulacro			
										Revisión periódicas y mantenimientos preventivos	EVITAR EL RIESGO	Realizar inspecciones, mantenimientos preventivos y correctivos a toda la red externa	50	SUBGERENTE - PROFESIONALES DEL AREA	ENERO-ABRIL MAYO - AGOSTO	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. El personal Técnico a realizado mantenimientos correctivos a la red de distribución por ruptura de la tubería de personal ajeno a la empresa que ha ignorado las señales de alarma. Adicional se toman presiones para validar el estado de la red. 2. El personal Técnico a realizado 5 mantenimientos correctivos a la red de distribución por ruptura de la tubería de personal ajeno a la empresa que ha ignorado las señales de alarma. Adicional se toman presiones para validar el estado de la red y se realizo reposición de tubería de Gas por abras de alcantarillado.	2.2 MANTENIMIENTO DE REDES EXTERNAS.rar 3. MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS (L			

12	Daños a terceros por construcción efectuadas por la empresa	Procedimiento	Interno	1-Reparaciones 2-Excavaciones 3-Accidentes	Fuga de gas, posible incendio con daño severo para los empleados y el público.	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Durante la construcción, se marcarán todos los lugares de obras con cintas informativas de peligro.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar la debida señalizacion en zonas donde se este realizando trabajos.	100	GRUPO TECNICO	ENERO-ABRIL MAYO - AGOSTO	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. Al día de hoy no se han realizado obras externas, sin embargo se han tenido todas las precauciones en la atención de emergencias de redes externas 2. Se ha venido trabajando en la expansión de la red externa para construcciones nuevas y sin anillado como lo es el caso de Córdoba Quindío Guaduales de la villa, donde se ha venido realizando el anillado, trabajos realizados con el personal técnico de Empresas Publicas del	 	
13	Daños por terceros a las redes externas	Recursos	Externo	1-Reparaciones 2-Excavaciones 3-Accidentes	Fuga de gas, posible incendio con daño severo para los empleados y el público.	Riesgo Operativo	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Socializar con las entidades de emergencias el trazado de la tubería y la entrega de planos actualizados. Se mantendrá actualizada la información sobre el trazado de la tubería.	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	EVITAR EL RIESGO	Realizar socialización de los planos y trazado de la tubería a cualquier entidad de emergencias. Mantener actualizados los planos de las redes de Gas.	100	SUBGERENTE - PROFESIONALES DEL AREA	ENERO-ABRIL MAYO - AGOSTO	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	se realice socialización y capacitación de los planos al personal técnico el día 04 de Febrero, se programa para el mes de septiembre la socialización del plano realizar campañas de socialización y concientización a entidades municipales para evitar el riesgo. Adicional se tendría que contratar cuadrilla de emergencias en caso que sea ignorado los planos.		
14	Pérdida de clientes potenciales	Procedimiento	Interno	1- Débil gestión de ventas 2-Falta de recursos (humanos, técnicos, materiales) para la oferta de productos y/o servicios	1-Perdida de ingresos via tarifa por la venta del servicio	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Realizar una campaña para la atracción de nuevos usuarios.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar jornadas con la participación de la empresa con la comunidad para ofrecer los servicios de gas domiciliario.	50	Persona tecnico - Areas comercial	01/01/2019 01/05/2019	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1.Hasta el momento no se han realizado campañas de captación de usuarios, sin embargo se realizaron con ayuda de las coordinadoras campañas con usuarios que solicitaron información en la oficina de cada municipio, facilitando la instalación de las redes. Desde Enero del año 2019 se han realizado 26 nuevas redes. 2. Mediante contrato 094 del 2019 se vendió realizando visitas para la captación de nuevos usuarios 2. redes internas 1. preventa.rar		
							2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Realizar seguimiento a la posventa y realizar campañas de fidelización de usuarios. Y mejoramiento de las condiciones comerciales para los potenciales usuarios y o suscriptores.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	TRASFERIR EL RIESGO	Realizar jornadas con la participación de la empresa con los usuarios para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias del servicios de gas domiciliario. Adicional de ello realizar vistas técnicas necesarias (crítica Seguimiento mensual a la posventa).	50	Persona tecnico - Areas comercial	01/01/2019 01/05/2019	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1, Mes a Mes desde el area Comercial realiza el proceso de Crítica. 2. Mes a mes se realizan actividades de posventa, como encuestas, suspensiones Crítica, reconexiones y visitas técnicas 2. redes internas 2 posventa.rar	 	
15	PQRS sin respuesta	Procedimiento	Interno	1-Incumplimiento del procedimiento de pqrs 2-No se contesto de fondo la solicitud del usuario 3-No se hizo visita técnica (cuando se requiere)	1- Silencio administrativo 2-Sanción	Riesgo de Cumplimiento	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Seguimiento por parte de las coordinadoras municipales con relación a la recepción y envío oportuno del PQRS, y control oportuno del tramite de los mismos.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar control del envío oportuno de PQRS, asignación y tramite de los mismos.	100	Persona tecnico - Areas comercial	01/01/2019 01/05/2019	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1, Hasta el mes de Marzo se atendieron 100 solicitudes del servicio atendidas 2. Se presentaron 93 ordenes de servicio atendidas por el personal técnico. Ademas de ello se presentaron 5 peticiones recepcionadas por esa misma area y entregadas para su respuesta.	  	
16	Defectos de construcción	Procedimiento	Interno	1, Errores en la instalación 2, Errores en la certificación	1-Emergencia 2-Siniestro	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	2-Realizar la certificación correspondiente a cada instalación.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	EVITAR EL RIESGO	Realizar la certificación oportunamente de cada instalacion o modificación de red.	100	Personal tecnico - terceros	01/01/2019 01/05/2019	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. Se estan certificando las redes con la Empresa Ingenieria Certificada o con las certificadoras que el usuario selecciona, accion avalada por la norma 90902 del ministerio de minas y energia. 2. Se estan certificando las redes con la Empresa Ingenieria Certificada o con las certificadoras que el usuario selecciona, accion avalada por la norma 90902 del ministerio de minas y energia. Al día de hoy estan pendiente por certificar 12 nuevas redes. 2. redes internas 4. Certificaciones.rar	 	
17	Emergencias por terceros en redes internas	Control	Externo	1-Trabajos de construcción dentro de la vivienda 2-Aseo de la vivienda 3-Manipulación indebida de la red 4-Afectación por factores externos a la vivienda o al gasodomestico.	Emergencia Fuga Siniestro Intoxicación	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	1-Realizar campañas socialización de tipo preventivo para uso seguro de gas	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	COMPARTIR	Realizar campañas de socialización de manejo seguro del gas en los municipios donde opera la empresa	100	subgerente - Profesional UNIVERSITARIO - PLANEACION INSTITUCIONAL	01/01/2019 01/05/2019	01/01/2019 01/05/2019	30/04/2019 31/08/2019	1. Hasta el momento no se han realizado campañas con los usuarios 2.Hasta el momento no se han realizado campañas con los usuarios	Realizar campañas con comunitaria realizando una buena convocatoria o realizar otro tipo de campañas.	
	Daño logico y fisico en el servidor de			* Ataque informatico * Software malicioso * Alteracion de corriente eléctrica * Ineficazada configuración rnr	* Perdida total o parcial de la					* Copia de seguridad de la base de datos.				* Evitar el								* Bckups o copias de seguridad	

18	GESTION SISTEMAS DE INFORMACION	datos que aloja la informacion de Acueducto y Alcantarillado	Interno	error humano involuntario DAÑO FISICO * Incendio * Inundacion * Terremoto * Servidor violentado	información de la Empresa * Inoperabilidad de procesos	MODERADO	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	*Respaldo eléctrico con UPS.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	riesgo.	Custodia a la Gerencia con el fin de ser alojada en un sitio externo a las instalaciones de la entidad.	100	Profesional encargado	Mensual	1-ene-19	31-dic-19	*oficios de recibo de entrega de copia de seguridad	
19	GESTION SISTEMAS DE INFORMACION	Ataques informaticos a la infraestructura tecnologica.	Interno	*perdida de informacion. *sabotaje a la base de datos. *secuestro de informacion. *eliminacion de la informacion. *afectar la integridad logica del servidor.	* Interrupción en la prestación de algunos servicios que presta la entidad a los Usuarios. * Riesgo en la pérdida de informacion. *generaria trastornos en algunos procesos de la entidades	MODERADO	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	*Copia de seguridad *proteccion con Antivirus *uso adecuado de los equipos y el internet	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	*Evitar el riesgo	*Políticas uso de equipos de computo e internet. * realización de copia de seguridad por parte de los funcionarios. * instalación, configuración y verificación de software antivirus y su constante actualización de las bases de datos de virus, antispyware, malware y software malicioso.	33	Profesional encargado	Mensual	1-ene-19	31-dic-19	*Backups o copias de seguridad *Oficios de recibido de entrega de copias de seguridad. *Consola de antivirus donde se muestra la administración y reportes del antivirus. *Entrega de documento a los funcionarios nuevos sobre "políticas de uso de los computadores e internet".	
20	GESTION SISTEMAS DE INFORMACION	Desgaste por uso de los Equipos de Computo (Hardware) de la Empresa	Interno	El uso constante del hardware produce un desgaste considerado como normal, con el tiempo este desgaste reduce el funcionamiento óptimo del dispositivo hasta dejarlo inutilizable.	* Interrupción en la prestación del servicio a los Usuarios de la Empresa * Riesgos en la pérdida de la informacion.	MODERADO	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	* Copia de seguridad de la informacion. * Mantenimiento preventivo y correctivo hasta donde el equipo se preste.	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	* Evitar el riesgo.	* realizar copias de seguridad frecuentes. * Realizar mantenimiento preventivo y correctivo, cuando sea necesario. * Informar a la subgerencia administrativa y financiera sobre la edad de los equipos, con el fin de ser reemplazados.	33	Profesional encargado	Mensual	1-ene-19	31-dic-19	*Edad de los equipos actuales	
21	IMPOSIBILIDAD DE EVALUAR LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS, QUE PERMITA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD	controles	interno	Demora en que las subgerencias responsables pase la informacion.	El incumplimiento de muchas externas a la Empresa.	Riesgo de Cumplimiento	3	10	40- Zona de Riesgo ALTA	El Tecnico Administrativo debe solicitar la informacion a cada una de las subgerencias con el fin de cargar esta informacion a la plataforma SUJ esta informacion se reporta mensualmente, semestral y anualmente; Las evidencias de este proceso se encuentran almacenadas en medio fisico y electronico.	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Evitar el Riesgo	Solicitudes periodicas a los lideres de los procesos responsables del suministro de informacion al SUJ	40	Lideres de los Procesos, que suministran informacion	Mensuales, Semestrales y anuales.	1/01/2019	31/12/2019	Correos enviados a las Subgerencias de Acueducto y alcantarillado, solicitando especificaciones tecnicas sobre proyectos.	Oficiar a las Subgerencias responsables de dichos formatos.
22	ALTERACION DE LA INFORMACION CON EL FIN DE PRESENTAR RESULTADOS SATISFACTORIOS	Proceso	interno	Los procesos no cumplen con las metas establecidas en el plan de accion	Hallazgos de los entes de control desinformacion a los usuarios, inconsistencia en los informes presentados	Riesgo de Cumplimiento	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	El Profesional Universitario, realiza la recoleccion de la informacion y los soportes correspondientes para la elaboracion del seguimiento trimestral del Plan de Accion para la elaboracion del Informe de Gestion.	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Evitar el Riesgo	Que todos los lideres de los procesos hagan la entrega oportuna de los Indicadores del plan de accion	100	Lideres de los Procesos, que suministran informacion	Trimestral	1/01/2019	31/12/2019	Al 10 de Junio del 2019 se realizó la consolidación del informe de gestión del segundo trimestre que se publica en la página de la entidad. De la misma manera se le hace entrega a la Oficina de Control Interno para su debida revision	Realizar Comites Trimestrales de Evaluacion de desempeño.
23	REPORTES DE INFORMACION AL SUJ SIN OPORTUNIDAD Y/O CALIDAD	Procesos	Interno	Falta de control en la veracidad y oportunidad de la informacion-errores en el cargo de la informacion en años anteriores.	Sanciones a la Empresa	Riesgo de Cumplimiento	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	La solicitud de la informacion debe ser certificada por cada uno de los subgerentes de los procesos. Por otra parte se envian oficios periodicos con el fin de recordar los cargues cuantificables	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Evitar el Riesgo	Todos los lideres de los procesos hagan una entrega oportuna y confiable de la informacion que reportan	100	Lideres de los Procesos, que suministran informacion	Constante	1/01/2019	31/12/2019	A la fecha nos hacen falta 64 reportes se tiene un porcentaje de carga de un 99%. Para un total de cargue de 8,559 formatos.	Seguimientos trimestrales a todo los procesos que reportan con el fin de brindar una informacion confiable y oportuna.
24	APLICACIÓN INADECUADA DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS	Planeacion institucional	Interno	Falta de control y seguimiento en aplicacion de las tarifas	Sanciones a la Empresa	Riesgo de Cumplimiento	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	El profesional Universitario del area Planeacion, realiza un seguimiento mensual al proceso de la implementacion del cobro de las Tarifas, con el fin del incremento tarifario cuando el IPC sea igual o superior al 1.03%. Como evidencia se baja el reporte mensualmente de la variacion del IPC de la pagina del DANE, una vez se baja el reporte y se supera el incremento IPC, se procede a ajustar la Tarifa de los servicios y notificar al area de facturacion para la aplicacion.	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Evitar el Riesgo	Control y seguimiento a la subgerencia de comercializacion y atencion al usuario en la implementacion tarifaria	100	Planeacion	Mensual	1/01/2019	31/12/2019	En los meses de facturación de Mayo, Junio, Julio y Agosto vigencia 2019 se consolidó las evidencias en facturas por estrato y municipio de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario por redes y se actualizo las tarifas para el mes de julio ya que el IPC sobrepaso al 3,26%, para los municipios mayores de 5,000 suscriptores tales como: Quimbaya, La tebaida, Circasia y Montenegro.	Seguimiento mensual de la aplicación a las tarifas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario por redes
25	Falta de materiales para la operacion de las plantas de aguas residuales	Proceso	interno	No contratar el suministro de materiales. Falta de seguimiento del suministro en las plantas.	...Problemas de salud publica. ...Malestar en la comunidad. ...incumplimiento de funciones. ...sanciones por parte de los entes de control.	Riesgo de Cumplimiento, Riesgo de imagen	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	El profesional universitario del proceso de aguas residuales supervisara el contrato de materiales con el fin de que la empresa cuente siempre con este servicio.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Seguimiento periodico por parte del tecnico del area y los coordinadores de los municipios con el fin de alertar sobre los materiales agotados y de uso cotidiano.	Bitacoras de entrega de elementos. Informes. Solicitudes de elementos con antelacion. Entrega adecuada de elementos.	25 c/u	Profesional Universitario tecnico y coordinadores.	mensual o cuando se requiera	01 de Junio de 2019	permanente	documentos	Se contara con elementos disponibles en la sede principal de la entidad, así mismo las coordinaciones tendran inventariados los elementos con el fin que puedan proveer en otros municipios

26	Falta de control en la respuesta oportuna a los PQRS de los servicios de recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales	Proceso	Interno	Sanciones por parte de los entes de control. Incomodidad del usuario. Posibles daños a la salud pública.	Riesgo de Cumplimiento, Riesgo de Imagen	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	La Subgerencia de acueducto y alcantarillado cuenta con un auxiliar administrativo quien recepciona la documentación que ingresa de otras áreas, así mismo mediante libro radicator garantiza la responsabilidad de dar respuesta al profesional o técnico según el asunto de la petición y realiza la alerta de fecha de vencimiento para realizar el respectivo proceso de notificación.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	una vez se recibe el derecho de petición 5 días antes de su vencimiento se alertara al responsable con el fin de suministrar la respuesta en tiempo oportuno y proceder a notificar al peticionario.	25	25	50	Profesional universitario	cuando se requiera	ene-19	permanente	documentos	ante la posible materialización del riesgo, en el sentido de incumplir los términos de respuesta se citara al peticionario y se dará respuesta inmediata, así mismo el proceso implementara estrategias de alerta con el fin de que no ocurran nuevamente estas falencias.
27	CONTABILIDAD: NO PRESENTAR OPORTUNAMENTE LA INFORMACION A LA CGN	Controles	Interno	Información fuente y/o Registros Deficientes, por falta de comunicación interna y de control contable a las Cuentas que no permiten depurar el balance para ser transmitido	Sanciones Administrativas.	Riesgo de Imagen	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	La profesional universitaria responsable de la contabilidad presentara trimestral los Estados Financieros a la CGN. Y la publicación anual en la pagina web de la entidad, con el fin de dar cumplimiento a los principios de la información pública, a través del aplicativo chip y la pagina web de la entidad.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	100%		TODAS LAS AREAS	TRIMESTRAL	1/01/2019	31/31/2019	DOCUMENTOS	REALIZAR REUNIONES CON LA SUBGERENCIA
28	Elaboración y registro de descuentos no correspondientes o dejados de realizar, y/o fuera del corte al periodo respectivo.	Proceso	Interno	Falta de capacitación y de comunicación entre los usuarios que operan el proceso Contable - desconocimiento de la normatividad, Falta de Revisión por parte del Profesional Contable de los descuentos aplicados.	Sanciones Administrativas. Multa y pago de intereses por mora	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	La profesional universitaria responsable de la contabilidad presentara trimestral los Estados Financieros a la CGN. Y la publicación anual en la pagina web de la entidad, con el fin de dar cumplimiento a los principios de la información pública, a través del aplicativo chip y la pagina web de la entidad.	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Evitar el riesgo	100%		CONTABILIDAD	DIARIO	1/01/2019	31/12/2019	HOJA DE CHEQUEO	TODAS LAS AREAS
29	Conciliaciones Bancarias y/o con otras áreas afines, deficientes o inoportunas e inexactas	Proceso	Interno	Información fuente inexacta, inoportuna o no suministrada. Falta de comunicación entre las áreas. Deficiencias en el software aplicado.	Generación de Información no confiable. Sanciones. Pérdida de recursos Monetarios	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	La tecnico administrativa realiza la conciliación Bancaria mensual con el fin de que lo que esta en los extractos bancarios coincida con los movimientos del libro de registro diario, se diligencia un formato de conciliaciones por cuenta bancaria en caso de inconsistencia se envia a tesorería para la adaración de las partidas conciliatorias	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Asumir el riesgo	100%		TODAS LAS AREAS	MENSUAL	1/01/2019	31/03/2019	COMUNICADO INTERNO	TODAS LAS AREAS
30	No efectuar oportunamente y adecuadamente los descuentos de ley y/o no ejercer control a los reportes o informes contables requeridos; e incumplir con las responsabilidades de tipo Tributario y Comercial, conforme a las disposiciones vigentes	Proceso	Interno	Desconocimiento de la normativa, y falta de seguimiento periódico a las conciliaciones con bancos y las cuentas pagadas.	Información contable deficiente. Sanciones Fiscales y Administrativas	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Revisión Documental de soportes, contratos y cuentas	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	100%		CONTABILIDAD	DIARIO	1/01/2019	31/03/2019	HOJA DE CHEQUEO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
31	Pérdida de la información contable	Proceso	Interno	Daños en el Software y Hardware, y archivo físico	Pérdida de la información contable. Incumplimiento en la entrega de informes	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Información guardada en Back Up periódicos, y en archivos magnéticos. Archivos Físicos acordes con el S.I.G	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Compartir o transferir el riesgo	100%		CONTABILIDAD	CUANDO SE REQUIERA	1/01/2019	31/03/2019	VERIFICACION DE LA INFORMACION	OFICINA ASESORA DE JURIDICA
32	Inducción a error en los registros contables debido a información base deficiente suministrada por otras áreas.	Proceso	Interno	documentos contractuales y financieros soporte, incompletos o sin revisión del responsable.	Sanciones Información contable deficiente	Riesgo Financiero	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Revisión de la información y soportes de jefes de proceso, de interventor y supervisores.	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Compartir o transferir el riesgo	100%		CONTABILIDAD	DIARIO	1/01/2019	31/03/2019	HOJA DE CHEQUEO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
33	PRESUPUESTO: Incumplimiento del presupuesto aprobado en junta directiva	Proceso	Interno	Poca racionalización en el gasto, y seguimiento no oportuno ni apropiado de la ejecución presupuestal en curso.	Déficit fiscal. No suscripción de Convenios. Deficiente Gestión. Incumplimiento de metas. Rubros agotados antes de lo programado	Riesgo Estratégico	3	10	30- Zona de Riesgo ALTA	seguimiento trimestral del presupuesto e informar a la alta dirección	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Compartir o transferir el riesgo	100%		LIDER DEL PROCESO	TRIMESTRAL	1/01/2019	31/31/2019	INFORME	REALIZAR REUNIONES CON LA ALTA GERENCIA
34	Falta de confianza y oportunidad en la información generada del aplicativo de presupuesto	Proceso	Interno	Inestabilidad del sistema aplicado, que genera cifras dudosas en los resultados, por tanto no conciliación oportuna para los informes.	Información ptpal deficiente y poco confiable. Sanciones	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Se hace supervisión al contrato con el proveedor. Se cuenta con Funcionario que atiende los inconvenientes técnicos presentados	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Evitar el riesgo	100%		SISTEMAS - LIDER DEL PROCESO	DIARIO	1/01/2019	31/12/2019	EJECUCIONES PRESUPUESTALES	INFORMAR AL AREA DE SISTEMAS

35	Suministro de Información inconsistente e inoportuna; o no presentación de informes de ley	Proceso	Interno	Incumplimiento o no aplicación de los procedimientos establecidos por el sistema de gestión, o por la ley y reglamentos. Falta de comunicación organizacional	Sanciones. Malas decisiones por datos erróneos, confusos e informes deficientes	Riesgo Financiero	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	aplicar los procedimientos del sistema de gestión de la calidad. Se hacen reportes a los entes de control y la misma Empresa.	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Asumir el riesgo	Revisar y documentar el calendario legal de entrega de informes. Presentar informes parciales periódicos a Gerencia para análisis y decisiones	100%	LIDER DEL PROCESO	TRIMESTRAL	1/01/2019	31/12/2019	INFORME RENDIDO	INFORMAR A LA SUBERGENCIA Y HACER LSO CORRECTIVOS
36	Emitir Información errada imprecisa, poco comprensible	Proceso	Externo	Haber en medios realizada por funcionarios no autorizados. No tener acceso a la información oportunamente por	Pérdida de credibilidad, reputación e imagen institucional	Riesgo de Imagen Corporativa	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Socializar la Política de Comunicaciones en cada dependencia de Empresas	La P.U. de la Oficina de Comunicaciones socializará la Política de Comunicaciones por medio de Oficios y correos electrónicos remitidos a las Subgerencias, esta socialización se realizará a partir del 9	100	Oficina de Comunicaciones	Semestral	9/10/2018	9/10/2019	Se enviará correo electrónico con la política de comunicaciones y el manual de imagen el 9 de octubre de 2019	Se hará una reunión con la dependencia que generó el riesgo para informar la importancia de cumplir con la política de comunicaciones a la hora se suministrar información de la entidad
37	Incumplimiento en los Canales de Comunicación externa, cuya función es mantener informados a los usuarios sobre las novedades de la empresa, como: suspensiones, cambio de tarifas, entre otros	Proceso	Interno - externo	No emitir los comunicados a tiempo para informar a los usuarios y medios de comunicación sobre los acontecimientos de la Empresa	Desinformación a los usuarios y medios de comunicación que puede generar requerimientos por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por no transmitir la información a tiempo y pérdida de la reputación institucional.	Riesgo de imagen	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Realizar socializaciones a las Subgerencias y Oficinas sobre la importancia de informar a la Oficina de Comunicaciones sobre las actividades o acontecimientos importantes que tengan con el fin de publicarlos en los canales de comunicación con los que cuenta la empresa.	los hechos importantes que se desarrollan en la entidad como: suspensiones del servicio de Acueducto o Gas, actividades sociales y de educación, entre otras, esta circular tiene como propósito informar los canales de comunicación con los que cuenta la entidad para hacer llegar oportunamente la información para transmitir en el Boletín de Prensa y Redes Sociales. En la circular se socializará el número de teléfono y correo electrónico al cual se puede allegar la información	100	Oficina de Comunicaciones	Semestral	11/11/2018	9/11/2019	Se enviará a las Subgerencias circular con el asunto: envío de información para publicación en canales de comunicación de la entidad el día 9 de octubre.	se hará una reunión con la Subgerencia que generó el riesgo con presencia de la Gerencia y Asesor con el fin de dar a conocer la importancia de informar a tiempo cada una de las actividades que se realizan dentro de la entidad, asimismo, se realizara un acta con el compromiso de suministrar la información a tiempo.
38	Incumplimiento a la hora de grabar audio en las Juntas Directivas y Asambleas de Accionistas	proceso	Interno - externo	No contar con herramientas como grabadora reportera, que sea de propiedad de la entidad (Oficina de Comunicaciones) y no de los profesionales que laboran en ella.	1)No tener evidencias de audio de las Juntas Directivas y Asambleas de Accionistas. 2) no tener apoyo de audio para realizar las actas.	Riesgo de Cumplimiento Riesgo Tecnológico.	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	2	5	10- Zona de Riesgo BAJA	Realizar comunicado con cotización anexa a la Subgerencia Administrativa y Financiera con el fin de adquirir grabadora reportera	La P.U. De la Oficina de Comunicaciones proyectará un oficio con cotización anexa a la Gerencia y a la Subgerencia Administrativa y Financiera donde se sustente la importancia que la oficina de comunicaciones cuente con herramientas propias como grabadora reportera y esta no sea la de uso personal del profesional universitario.	100	Oficina de Comunicaciones	Semestral	10/05/2019	10/10/2019		Se informara al comité de gerencia de lo sucedido y posteriormente a la Junta Directiva