



**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO "ESAQUIN" SA ESP
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS
CALIFICACIÓN**

Código: GCI-P-02-R-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 15/06/2015	Página: 1 DE 17	DOCUMENTO CONTROLADO
-----------------------	-------------	------------------------------	-----------------	-----------------------------

PROBABILIDAD	VALOR	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	3	15- Zona de Riesgo MODERADA	30- Zona de Riesgo ALTA	60- Zona de Riesgo EXTREMA
PROBABLE	2	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA	40- Zona de Riesgo ALTA
IMPROBABLE	1	5- Zona de Riesgo BAJA	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA
	IMPACTO	MENOR	MAYOR	CATASTROFICO
	VALOR	5	10	20



**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO "ESAQUIN" SA ESP
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

Código: GCI-P-02-R-01

Versión: 02

Fecha de emisión: 18/08/2015

Página: 2 de 17

DOCUMENTO CONTROLADO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/12/2016

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Proceso Asociado	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas		Efecto (s) si se materializa	Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (5-20)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valoración de los controles				Planes de Mejoramiento					Evaluación Líder proceso		Evaluación Oficina Control Interno					
				Tipo de riesgo	Causa (s)								Esta documentado	Se esta aplicando	La frecuencia es adecuada	Es efectivo?	Tratamiento	Plan de Mejoramiento	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Indicador	Meta	Fecha terminación (DD/MM/AA)	Fecha (DD/MM/AA)	Reporte	Fecha de seguimiento (DD/MM/AA)	Documentación del Control (Evidencia obtenida)	Evaluación Efectividad del Control	Observación / Recomendación Oficina de Control Interno	
1	Cobro al ejecutar trabajos a usuarios o realización de trabajos a terceros con recursos de EPQ.	Comercial	Corrupción	Interno	Existe la posibilidad que el personal de EPQ, que atiende las solicitudes realizadas por los usuarios a la Empresa, tenga la intencion de recibir pago o cobrar por los servicios prestados	Pérdidas económicas para la empresa, y de la imagen institucional	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Programar capacitacion y aumentar la supervision de los trabajos	SI	SI	SI	NO	Reducir el riesgo	Realizar capacitacion a todos los lectores para sensibilizarlos	11/03/2016	personal capacitado/ quejas o reclamos por soborno	100%	31/12/2017	20 Abril de 2017	<p>I Trimestre de 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 18 de Enero de 2017 se expidió y socializó Circular Interna Conjunta entre la Subgerencia de Comercialización y la Subgerencia de Gas con aspectos para el mejoramiento de la gestión del grupo de lecturas, cortes y suspensiones. - En Enero 27 de 2017 se realizó capacitación al personal de facturación, crítica, PQR, atención al usuario, cartera, recaudadores y coordinadores municipales sobre el manejo del Sistema IAleph. 					
																						17 de Julio de 2017	<p>II Trimestre de 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el reverso de la factura expedida en el mes de Junio de 2017 se publico mensaje a los usuarios "El personal vinculado a la Empresa NO ESTA AUTORIZADO para recibir pagos por trabajos realizados. El costo de los servicios prestados por EPQ SA ESP se incluye en la facturación o se liquida y se paga a través de los puntos de recaudo autorizados." con la respectiva información para denuncias. - El 28 de Junio de 2017 se expidió Circular Interna de la Subgerencia de Comercialización dirigida al grupo de lecturas, cortes y suspensiones, referente al reporte de novedades 						
																						19 de Octubre 10 2017	<p>III Trimestre de 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 10 de Agosto se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores Municipales en el Sistema IAleph. - El 24 de agosto se se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores Municipales de los municipios en que se opera el servicio de Gas, en el Sistema ARQ UTILITIES. - En el reverso de la factura expedida en los meses de Julio, Agosto y Septiembre, se publico mensaje a los usuarios "El personal vinculado a la Empresa NO ESTA AUTORIZADO para recibir pagos por trabajos realizados. El costo de los servicios prestados por EPQ SA ESP se incluye en la facturación o se liquida y se paga a través de los puntos de recaudo autorizados." con la respectiva información para denuncias. 						

3	Toma de muestra enviada por parte de los lectores de la empresa	Procedimiento	Interno	de los procedimientos por parte de los lectores de la empresa	en las imágenes corporativas, posibles sanciones, y pérdidas económicas	Riesgo de Cumplimiento	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Correctivo	Seguimiento diario por el supervisor de lectores y se verificara la información de forma permanente.	Si	No	Si	No	Evitar el riesgo	permanente de sus labores por parte del supervisor con verificaciones aleatorias de las funciones realizadas por cada uno y enviar informe mensual al líder del proceso	26/08/2015	No de criticas realizadas por verificación de lectura /	90%	31/12/2017	17 de Julio de 2017 19 de Octubre 10 2017 29 de Enero de 2018	<p>Seguimiento Abril - Junio: Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. El 28 de Junio de 2017 se expidió Circular Interna de la Subgerencia de Comercialización dirigida al grupo de lecturas, cortes y suspensiones, referente al reporte de novedades. Se aportan comunicaciones del 06 y el 22 de Junio, dirigidas al técnico de lecturas, solicitando asegurar el desarrollo de las actividades y el fortalecimiento de controles. En el periodo se realizaron 6.900 criticas de acueducto y 268 de gas, sobre un total de 120.920 facturas expedidas (111.594 de Acueducto y 9.326 de Gas), lo que representa un 6% de cuentas con proceso de critica y un 94% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p>Seguimiento Julio - Septiembre: Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.604 criticas de acueducto y 242 de gas, sobre un total de 121.726 facturas expedidas (112.311 de Acueducto y 9.415 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de critica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p>Seguimiento Octubre - Diciembre: Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.668 criticas de acueducto y 170 de gas, sobre un total de 122.885 facturas expedidas (112.885 de Acueducto y 9.459 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de critica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p>	17 de Julio de 2017 19 de Octubre 10 2017 29 de Enero de 2018	<p>Seguimiento Abril - Junio: Se evidencia que se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. El 28 de Junio de 2017 se expidió Circular Interna de la Subgerencia de Comercialización dirigida al grupo de lecturas, cortes y suspensiones, referente al reporte de novedades. Se aportan comunicaciones del 06 y el 22 de Junio, dirigidas al técnico de lecturas, solicitando asegurar el desarrollo de las actividades y el fortalecimiento de controles. En el periodo se realizaron 6.900 criticas de acueducto y 268 de gas, sobre un total de 120.920 facturas expedidas (111.594 de Acueducto y 9.326 de Gas), lo que representa un 6% de cuentas con proceso de critica y un 94% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p>Seguimiento Julio - Septiembre: Se evidencia que se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.604 criticas de acueducto y 242 de gas, sobre un total de 121.726 facturas expedidas (112.311 de Acueducto y 9.415 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de critica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p>Seguimiento Octubre - Diciembre: Se evidencia que se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.668 criticas de acueducto y 170 de gas, sobre un total de 122.885 facturas expedidas (112.885 de Acueducto y 9.459 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de critica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p>	El control es efectivo
4	Manipulación de los sistemas de facturación	Controles	Interno	Por indebidade ejecución de los procedimientos y falta de verificación de los controles	Pérdidas económicas, posibles sanciones, negativa imagen institucional	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Maneo de claves para el ingreso al sistema de facturación y verificación diaria al sistema de recaudo	Si	No	Si	No	Evitar el riesgo	Asignar claves para el manejo de usuarios nuevos, verificación y analisis por parte del profesional de facturación y el jefe comercial	26/08/2015	Total recaudado n de facturación y recaudo	100% de verificación	31/12/2017	20 Abril de 2017 17 de Julio de 2017 19 de Octubre 10 2017 29 de Enero de 2018	<p>Seguimiento Enero - Marzo: Se realiza de manera permanente solicitud de habilitación y deshabilitación de usuarios para el manejo de la plataforma comercial, de acuerdo con la necesidad del servicio y la actividad de los funcionarios o contratistas, las cuales son solicitadas a la oficina de sistemas, como se evidencia en los oficios del 09 de febrero y 23 de marzo. Se realiza control y seguimiento diario del recaudo de cada uno de los municipios. Se requieren de manera permanente las consignaciones para efectos de control de cierre diario de caja en cada una de las oficinas de recaudo. El recaudo de los periodos facturados 201612-201702, recaudados entre Enero y Marzo, ascendió a \$2.408.432.716 para Acueducto y \$1.379.310.357 para Alcantarillado.</p> <p>Seguimiento Abril - Junio: Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se realiza control a las autorizaciones de manejo del sistema que se dan los diferentes usuarios, para identificar necesidades de ajuste y revisión, como consta en oficio del 10 de</p>	20 Abril de 2017 17 de Julio de 2017 19 de Octubre 10 2017 29 de Enero de 2018	<p>Seguimiento Enero - Marzo: se evidencia que se realiza de manera permanente solicitud de habilitación y deshabilitación de usuarios para el manejo de la plataforma comercial, de acuerdo con la necesidad del servicio y la actividad de los funcionarios o contratistas, las cuales son solicitadas a la oficina de sistemas, como se evidencia en los oficios del 09 de febrero y 23 de marzo. Se realiza control y seguimiento diario del recaudo de cada uno de los municipios. Se requieren de manera permanente las consignaciones para efectos de control de cierre diario de caja en cada una de las oficinas de recaudo. El recaudo de los periodos facturados 201612-201702, recaudados entre Enero y Marzo, ascendió a \$2.408.432.716 para Acueducto y \$1.379.310.357 para Alcantarillado.</p> <p>Seguimiento Abril - Junio: se evidencia que se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se realiza control a las autorizaciones de manejo del sistema que se dan los diferentes usuarios, para identificar necesidades de ajuste y revisión, como consta en oficio del 10 de</p>	El control es efectivo