



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P**  
**MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS**  
**CALIFICACIÓN**

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 1 DE 17

**DOCUMENTO CONTROLADO**

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



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P**  
**MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS**  
**MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 1 de

**DOCUMENTO CONTROLADO**

NOMBRE PROCESO:		ALMACENAMIENTO										FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 DICIEMBRE DEL 2016														
OBJETIVO DEL PROCESO:		Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.																								
No. Riesgo	Descripción del Riesgo	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 aplicado	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
1	Descargue de gas sin la aplicación de los procedimientos establecidos en el marco del sistema gestión de calidad	Procedimiento	Interno	1-Desconocimiento de los procedimientos establecidos 2-Omisión voluntaria del operario de cumplir los procedimientos establecidos	1-Fuga de gas 2-perdida de imagen de la empresa 3-Perdidas humanas	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Reinducción permanente a los técnicos de gas sobre los procedimientos de descargue	SI	SI	SI	SI	Realizar capacitaciones al personal tecnico sobre los procedimientos de control a la hora de realizar un suministro.	Enero de 2016	No. De reinducciones al año	2 reinducciones al año	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se programó ninguna capacitación para este periodo. 2. Se realizó una reinducción de procedimientos al personal técnico Oscar Alejandro Escobar el 26 de Junio del 2016 con el Ingeniero Aurelio Moreno M. 3. Se realiza otra reinducción de los procedimientos el 19 septiembre con el Ingeniero Aurelio Moreno M. y el personal técnico Oscar Alejandro Escobar. 4. Se realiza control al momento de descargue del gas GLP evaluando si los técnicos están realizando el procedimiento correctamente. En anexos controles procedimiento gas.	30/04/2016-30/08/2016-31-12-2016	Se evidencia reinducción y capacitación a los operarios de las de almacenamiento y distribución de gas GLP- registro fotografico, listado de asistencia se encuentran en la carpeta Reinducciones	de acuerdo al indicador se programaron 2 reinducciones y se realizaron 2 Reinducciones y se realizó el seguimiento. El control fue efectivo	La oficina de control interno recomienda cambiar el indicador de reinducciones programadas por por capacitaciones programadas
									Preventivo	Revisión y ajuste a los manuales de procedimientos		SI	SI	SI	SI	Realizar la aplicación de los procedimientos y ejercer control sobre los mismos.	Enero de 2016	Revisión al año	1 revisión al año	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. Se aplicaron los procedimientos y formatos del sistema de gestión de calidad sin realizar ninguna modificación (REINDUCCIONES). 2. En la reinducción del 26 de Junio del personal técnico se evaluó si se debía realizar el cambio de los formatos de calidad, no se realiza ningún cambio. 3. Se aplicaron los procedimientos y formatos del sistema de gestión de calidad sin realizar ninguna modificación. 4. Se aplicaron los procedimientos y formatos del sistema de gestión de calidad para el descargue del de gas GLP a las plantas estacionarias.	30/04/2016-30/08/2016-31-12-2016	Se evidencia procedimientos y formatos del sistema del sistema de gestion de calidad se actualizaron los formatos al nuevo logo de la entidad	Los siguientes Registros GAS-A-P-01-02REGISTRO DE INSPECCION RECIBO DE GLP-GAS-A-P-P-I-R-01 RECIBIDOP DE GLP EN TANQUES ESTACIONARIOS - se cumplio con	
02	Dañios por terceros a los tanques estacionarios	Controles	Interno	1-Falta de condiciones de seguridad 2-Falta de visitas de inspección a actos terroristas y sabotaje o excavaciones efectuadas por particulares o compañías de servicios	Emergencia	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Inspección de las condiciones de seguridad de los tanques estacionarios.	SI	SI	SI	SI	Se realiza inspeccion diaria y constante a las plantas estacionarias, validando las condiciones y estado de la planta	Enero de 2016	Inspección	1 Inspeccion diaria	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. Se realiza visita diaria a los tanques estacionarios donde se controlan el nivel de gas en los tanques, temperatura y presión, evidenciando cualquier anomaila en la planta. Adicional se realizó mantenimiento a la puerta de la planta del sector de Rio Verde. (MANTENIMIENTO Y LECTURAS TANQUES), Donde se controlan las condiciones del gas. 2. Se realiza visita diaria a los tanques estacionarios donde se controlan el nivel de gas en los tanques, temperatura y presión, evidenciando cualquier anomaila en la planta. (FORMATOS LECTURAS TANQUE) 3. Se realiza por el personal técnico en el momento de realizar los abastecimientos, reposa en la carpeta de suministros de la subgerencia de gas y nuevo negocios. 4. Se realiza por el personal técnico en el momento de realizar los abastecimientos, reposa en la carpeta de suministros de la subgerencia de gas y nuevo negocios. De la misma manera la empresa que suministra, no realiza el proceso del trasiego si encuentra una anomaila, por lo que ellos realizan una inspección antes del procedimiento. A si mismo diariamente se sigue validando el estado general de los tanques tomando lecturas de volumen temperatura y presión. Se anexan lecturas.	30/04/2016-30/08/2016-31/12/2016	se evidencia la carpeta de suministro de la subgerencia de gas y nuevos negocios que contiene las verificaciones por el personal de la entidad en las plantas de gas se evidencia en la carpeta informe de abastecimientos y lecturas carpeta septiembre, y en la carpeta Diciembre se encuentra las lecturas de los meses de octubre, Noviembre y Diciembre	El control no es efectivo se requiere mejorar las condiciones de seguridad e iluminación	Mejorar las condiciones de Seguridad de las plantas estacionarias
									Preventivo	2-Mantenimiento a los tanques estacionarios (poda, destape de desagues, desyerba)		SI	SI	SI	SI	Se realiza un mantenimiento de rutina, realizando limpieza a los tanques y de esta manera garantizar el buen estado de la planta.	Enero de 2016	Inspección	1 cada 4 meses	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realizó ninguna actividad de limpieza 2. El 20 de mayo se realiza oficio al área financiera y operativa para solicitar apoyo sin ningún resultado. Se realiza mantenimiento de poda y limpieza de maleza y de los tanques entre los días 18 y 29 de Junio para los municipios de Rio verde, Pijao con ayuda de Bomberos y del personal técnico DE GAS. MANTENIMIENTOS 3. Se programara una actividad de mantenimiento de las plantas de almacenamiento para la semana del 24 al 29 de Octubre con el personal de bomberos y el personal técnico de la empresa. 4. Se programara una actividad de mantenimiento de las plantas de almacenamiento para la semana del 24 al 29 de Octubre con el personal de bomberos y el personal técnico de la empresa. A partir del mes de noviembre se realizó 1 mantenimiento mensual en cada una de las plantas con apoyo del personal de bomberos.	30/04/2016-30/08/2016-31/12/2016	se evidencia mantenimiento a las áreas aledañas a las plantas se realizo en el mes de mayo un mantenimiento por parte de los técnicos en adelante se conto con el apoyo de bomberos realizando limpieza cada 2	el control es efectivo las evidencias se encuentran en la carpeta mantenimientos Septiembre - Diciembre	

03	Emergencias al momento de realizar la toma de lecturas del tanque estacionario	Procedimiento	Interno	1- Desconocimiento del procedimiento 2-Falta programa de mantenimiento preventivo 3-Ejecución de la actividad sin la idoneidad para realizarla	1-Activación de una emergencia	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Reinducción permanente a los técnicos de gas sobre el procedimiento de toma de lectura	NO	SI	SI	SI	Realizar capacitación constante a los técnicos en toma de lecturas	Enero de 2016	No. De reinducciones al año	2 reinducciones al año	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realizó ninguna reinducción 2. Se realizaron salidas de evaluación de toma de lecturas con el subgerente Jairo Alonso y el personal técnico en el mes de Mayo. Registro Fotográfico 3. Se realiza otra reinducción de los procedimientos en el mes de septiembre 19 con el Ingeniero Aurelio Moreno M. y el personal técnico Oscar Alejandro Escobar. 4. En el mes de octubre, el día 18 se realizó capacitación técnica en la planta estacionaria de Pijao donde se trató los temas de lecturas y manejo del tren de regulación. Se anexa acta.	30/04/2016-30/08/2016-30/12/2016	Se evidencia la capacitación a los operarios sobre Toma de lecturas y la evaluación, el registro se encuentra en la carpeta Lecturas de septiembre y Diciembre.	el control es efectivo	
										Preventivo	Programación de mantenimientos preventivos y correctivos	SI	SI	SI	SI	Realizar inspecciones y programar mantenimientos correctivos y preventivos	Enero de 2016	1 programación al año	Actividades programadas/ ejecutadas	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. Se programó mantenimientos para el 2017 y 2021 (cronograma) Ya que la subgerencia aun no lleva un año de Operación. De acuerdo a las inspecciones visuales se realizan los mantenimientos correctivos 21 de junio en Córdoba, y 23 de mayo en Pijao dando solución definitiva (MANTENIMIENTOS) 3. Se programó mantenimientos para el 2017 y 2021 (cronograma) Ya que la subgerencia aun no lleva un año de Operación. De acuerdo a las inspecciones visuales se realizan los mantenimientos correctivos en Génova para el 7 y 8 del mes septiembre 4. Se realizan mantenimientos mensuales de limpieza de los tanques con el personal de bomberos voluntarios de cada municipio, evidencias fotográficas. Adicional desde el mes de Noviembre se empezó a realizar un mantenimiento visual, preventivo y correctivo en cada una de las plantas, corrigiendo pequeñas fugas, evitando la corrosión de la tubería y de los tanques, pintando y dejando al día la señalización de cada una de las plantas, se señalizó la tubería dejándola con la dirección del gas. Se anexan formatos de listas de chequeos y fotografías. La tarea finalizó en el mes de Diciembre con el informe del Ingeniero Aurelio Moreno Mendoza.	30/04/2016-30/08/2016-30/12/2016	se evidencia mantenimientos correctivos - en la carpeta Mantenimientos correctivos	el control es efectivo	La OCI recomienda la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos
										Preventivo	Verificación de registros y de idoneidad	SI	SI	SI	SI	que el personal tecnico sea el idoneo, capacitado y que cuente con las competencias de gas.	Enero de 2016	2 validaciones al año	6 certificaciones vigentes	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. Se realizó un contrato de apoyo con la empresa ingeniería de soluciones aplicadas ISSA, quienes cuentan con personal competente. 2. Se cuenta con el personal técnico quien en su momento estaba realizando la actualización de las competencias de gas 3. Se tiene personal capacitado y con la idoneidad para realizar cualquier mantenimiento a las plantas de almacenamiento y manejo de gas, la hoja de vida del personal se encuentra en recursos Humanos 4. Se cuenta con tres técnicos con las competencias para el trabajo de gas al día, con capacidad de mantener la operación del servicio de gas que ofrece la empresa.	30/04/2016-30/08/2016-31/12/2016	se evidencia personal idoneo Actualmente el proceso de gas cuenta con 3 tecnico con las 6 competencias vigentes-la certificación la hace el sena y deben estar inscritos ante la SIC	el control es efectivo	
04	Descargue de gas sin la aplicación de los protocolos de seguridad establecidos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Procedimiento	Interno	1-Omisión de los tecnicos de gas en seguir el protocolo de descargue	1-Fuga de gas	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Reinducción permanente a los técnicos de gas sobre los protocolos de seguridad	SI	SI	SI	SI	Realizar capacitaciones al personal tecnico sobre los protocolos de seguridad	Enero de 2016	No. De reinducciones al año	2 reinducciones al año	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. Se realizaron capacitaciones de emergencias a partir del mes de mayo a los entes de riesgos de todos los municipios y al personal técnico presente en cada una de las capacitaciones (Capacitación emergencias y bomberos) 3. Se realizaron reinducciones al personal técnico dejando evidencia en actas que reposan en la carpeta actas de la subgerencia de gas y nuevos negocios 4. Se realizó una capacitación por parte de Chilco como empresa Contratista del suministro de gas GLP a Granel con contrato de suministro No. 021 de 2016, con personal capacitado en el tema de seguridad en el manejo de Gas GLP. Evidencias en carpeta capacitaciones	30/04/2016-30/08/2016	Se evidencia las capacitaciones de emergencia conjunta mentamente con bomberos en los 4 municipios coordilleranos	el control es efectivo	
										Preventivo	2-Inspecciones periodicas por parte del personal del SSST	NO	SI	SI	SI	Permitir que el personal de seguridad y salud en el trabajo realice las inspecciones necesarias	Enero de 2016	No. De revisiones a los centros de trabajo	4 inspecciones al año	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. El Personal de sistema de seguridad en el trabajo de EPQ aún no ha realizado visita a todas las plantas de suministro. Se realiza visita a Pijao en el mes de mayo, Se adelantaron la señalización de los tanques y la existencia de extintores en cada una de las plantas de suministro. 3. Se realiza la señalización completa de los tanques en el mes de Septiembre (Señalización tanques). 4. El personal de sistema de seguridad en el trabajo, completó la señalización de rutas de evacuación. Se actualiza la señalización de los tanques, se señalizó dirección del gas se grabó la sigla de GLP, los rombos y señales de riesgo están al día y en buen estado. Evidencias fotográficas en mantenimiento tanques señalización.	30/04/2016-30/08/2016-30/12/2016	se evidencia la señalización en los tanques - de emergencia y evacuacion asi como del tipo de combustible no se cumplio con la meta	el control no es efectivo	se recomienda hacer accion correctiva
										Preventivo	3-Dotación de los elementos de seguridad personal	NO	NO	SI	SI	Garantizar la Dotación de seguridad al personal tecnico.	Enero de 2016	No. De elementos entregados/ solicitados	100%	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. Se les realizó solicitud de elementos de protección para el personal técnico (elementos de protección personal) 3. Aun no se han entregado los elementos de protección 4. Aun no se han entregado los elementos de protección por parte del personal de sistema de seguridad de la empresa, adicional se realizó compra de escaleras, de la subgerencia de gas y nuevos negocios. A la fecha se cuenta con guantes de Carnaza y Monogafas para todo el personal técnico.	30/04/2016-30/08/2016-30/12/2017	Se evidencia la solicitud de los elementos de protección personal pero aun no se han entregado se solicitaron 6 elementos solamente se entregaron 2 elementos	El control no es efectivo	Se recomienda hacer accion correctiva



**NOMBRE PROCESO:** OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2016**

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	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				Tratamiento	Plan de Mejoramiento	Fecha Inicio (DD/MM/AA)	Indicador	Meta	Fecha terminación (DD/MM/AA)	Evaluación Líder proceso		Evaluación Oficina Control Interno			
			Tipo de riesgo	Causa (s)								ESB docu menta	SB entia aplica da	LA frecuen cia es	Es efect ivo?							Fecha de seguimiento (DD/MM/AA)	Reporte	Fecha de seguimiento (DD/MM/AA)	Documentación del Control (Evidencia obtenida)	Evaluación Efectividad del Control	Observaciones y Recomendaciones
01	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- Pérdida de ingresos vía tarifa por la venta del servicio	Riesgo Financiero	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1- Formulación del plan de mercadeo y ventas	SI	SI	NO	SI	Empezar por la construcción del presupuesto de ventas	Enero de 2016	% de efectividad en la implementación de las estrategias	Creciente	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. Se ha trabajado en campo con base en la información de encuestas, recolectada en el componente comercial, que fue elaborado como soportes documentales para la formulación del proyecto. Carpeta Proyecto Aspecto Comercial 2. Se avanza en la consolidación base de datos para el fortalecimiento de la información correspondiente a los actuales clientes potenciales; lo que permitirá tener y hacer un pronóstico real de ventas. Forma Acreat del programa Arquibites. http://190.242.23.77:4001/ArqUtilities/faces/index.jsf 3. Diseñar el presupuesto de ventas para la vigencia del 2017 4. Realizando el análisis comparativo de las ventas proyectadas con las reales, se observa que el porcentaje de cumplimiento está por debajo de lo presupuestado; esto se debe a que el cálculo se realizó con base al promedio de consumo del gas natural sin tener en cuenta la diferencia del poder calorífico de estos dos gases, (gas natural=9200kcal/metro cubico y gas propano 22.244Kcal/metro cubico), es decir el consumo promedio en gas natural duplica al gas propano. En el mes de Octubre se facturaron a 3063 usuario. Al 31 de Diciembre del 2016 se cuenta con 3068 usuarios facturando en el sistema de gas de los 3500 usuario, que correspondían a la proyección inicial de proyecto.	30/04/2016-31/08/2016-31/12/2016	El plan de mercadeo se realizó proyectado en 6 mts cubicos por usuario pero la realidad del promedio de usuario es de 3.5 metros cubicos, por lo tanto el plan de mercadeo y ventas se debe replantear basao en cifras reales	el control no es efectivo	Se recomienda Hacer acción Correctiva	
										Preventivo	2- Realizar seguimiento a la postventa	SI	SI	SI	SI	Reducir el riesgo	Implementar metodologías de control y seguimiento a las ventas de manera mensual.	Enero de 2016	Recursos disponibles	100% de los recursos necesarios disponibles	Permanente	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. Solicitudes de usuarios nuevos, presentadas en las oficinas de EPQ existentes en cada uno de los municipios. Cuadro resumen que contiene la información de cada uno de los clientes por municipio (Carpeta Nuevos usuarios) 2. Seguimiento Post venta. Mensualmente se hace monitoreo respecto a las variaciones de consumo en los usuarios (Carpeta seguimiento Post Venta) 2. 3. Solicitudes de usuarios nuevos, presentadas en las oficinas de EPQ existentes en cada uno de los municipios. Cuadro resumen que contiene la información de cada uno de los clientes por municipio (Carpeta Nuevos usuarios) 2. Seguimiento Post venta. Mensualmente se hace monitoreo respecto a las variaciones de consumo en los usuarios (Carpeta seguimiento Post Venta) 4. Se realizó la conexión de nuevos usuarios comerciales y residenciales para el mes de diciembre, con las respectivas matriculas que reposan en el archivo. Se realizó una campaña de nuevos usuarios en los 4 municipios con un total de 206 usuarios que desean ser vinculados al proyecto, se realizó visita de inspección, levantamiento de información, isométrica y presupuesto para la construcción de redes internas y acometidas, que quedan listos para ejecutar en la vigencia del 2017. Se anexan cuadros resumen. Seguimiento Post venta. Mensualmente se hace monitoreo respecto a las variaciones de consumo en los usuarios (Carpeta seguimiento Post Venta).	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	se evidencia la Solicitudes de usuarios nuevos, presentadas en las oficinas de EPQ existentes en cada uno de los municipios. Cuadro resumen que contiene la información de cada uno de los clientes por municipio (Carpeta Nuevos usuarios) 2. Seguimiento de Post venta. Mensualmente se hace monitoreo respecto a las variaciones de consumo en los usuarios (Carpeta seguimiento Post Venta)	el control efectivo	La OCI recomienda dejar evidencia de los listados de Critica y se replante el indicador
										Preventivo	Seguimiento permanente a la gestión de ventas	NO	SI	SI	SI	1, realizar crítica y documentarla 2, Seguimiento mensual a la posventa, tanto en redes como en consumo	Enero de 2016	Reuniones de concertación y evaluación de las ventas	1 reunion trimestral	Diciembre 31/2016	1-30/03/2016 2-30/06/2016 3-30/09/2016 4-31/12/2016	1. No se han efectuado 2. 3. Se ha realizado la crítica pero no se documento 4. Se realiza la crítica en la forma FACRLE (Validación de lecturas a criticar) muestra el acumulado de los productos criticados	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se evidencia la crítica desde el mes de junio de 2016			
02	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	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Preventivo	1- Llamados de atención a los coordinadores municipales con relación a la aplicación del procedimiento	SI	SI	SI	SI	Realizar control a los coordinadores quienes son los que tienen contacto directo con el cliente.	Enero de 2016	No. De reiniducciones programadas	2 al año	Junio de 2016 Noviembre de 2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/09/2016 6. 31/11/2016 7. 31/12/2016	1. 2. Se hizo una retroalimentación por medio de un oficio el 27 de abril de 2016, se le dice los procedimientos y formatos a diligenciar, la evidencia esta en capacitación coordinadores. 3. El 3 de junio se realizó una socialización de procedimientos y PQRS con toda la subgerencia de gas, la evidencia esta en capacitación coordinadores. 4. 5. En los meses anteriores se realizaron dichas capacitaciones, después de ello se ha ido retroalimentando a través de comunicaciones tanto de la oficina central como por parte de los coordinadores. 6. 7. Se realiza contacto diario con las coordinaciones de los municipios, de manera telefónica o presencial con el fin de controlar las actividades realizadas por los coordinadores.	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se evidencia la capacitación a los coordinadores en las siguientes fechas: abril y junio la evidencia se encuentra en la carpeta capacitación coordinadores y PQR	Se esta cumpliendo con el indicador se evidencia las 2 capacitacion es al año el control es efectivo		
										Preventivo	2- Control diario de atención de pqrs y visitas	SI	SI	SI	SI	Enero de 2016	Órdenes de visita atendidas programadas	100% de las ordenes de visita atendidas	Diciembre 31/2016	29/02/2016 30/04/2016 31/06/2016 30/08/2016 30/09/2016 31/11/2016 31/12/2016	Se programan visitas de acuerdo a la solicitud del cliente, allí se llena el formato de orden de trabajo y el coordinador del municipio es el encargado de coordinar estas visitas, en el mes de Noviembre y diciembre se realizaron Visitas. (Evidencias PQR y Orden de Trabajo)	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se evidencian la relacion de las ordenes de trabajo que envian los coordinadores	el control efectivo			

03	Defectos de Diseño y Construcción/Fallas de Materiales	Procedimiento	Interno	1-Materiales de mala calidad 2-Errores en la instalación 3-Errores en la certificación	1-Emergencia 2-Siniestro	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Verificación de idoneidad del instalador 2-Verificación de los materiales utilizados que estén con la certificación establecida según la norma	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Se debe realizar un control de los pqr y visitas realizado y por realizar.	Enero de 2016	Validación competencias y verificación certificado se materiales	2	reinducciones al año	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. La empresa Unión temporal realizó las instalaciones de las redes internas, presentando certificación de calidad de los materiales, y certificado de las competencias de los instaladores. 2. 3. Se realizó la contratación del personal técnico de la empresa con competencias en gas, se contrató personal técnico de INGE-GAS quien apoya en PQR, NO SE REALIZAN CONSTRUCCIONES DE REDES INTERNAS 4. Se realizó la contratación del personal técnico de la empresa con competencias en gas, se contrató personal técnico de INGE-GAS quien apoya en PQR, NO SE REALIZAN CONSTRUCCIONES DE REDES INTERNAS. Se evalúan documentos de redes internas construidas por terceros. (Usuarios nuevos).	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se contrato personal de Ingegas para apoyar PQR, durante esta vigencia no se realizaron redes internas	el control efectivo	
				Preventivo	2-Realizar inspecciones aleatorias y auditorías que permitan corroborar la calidad del certificador	SI	SI	SI		SI	Enero de 2016	Actividades programadas/ ejecutadas	100%	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016			1. Se validaron las certificaciones entregadas por la empresa ISSA sin encontrar ninguna eventualidad 2.3. No se han realizado certificaciones 4. De 63 redes certificadas en el mes de Diciembre, se validaron todas las certificaciones entregadas por la empresa STEC sin encontrar ninguna eventualidad, adicional las certificaciones realizadas fueron archivadas en las hojas de vida de cada predio ubicado en la subgerencia de gas. De la misma manera como requisito precontractual se verificó el cumplimiento por parte del ente certificador de todos los requisitos normativos para ser entes certificadores ante la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se Evidencia las certificaciones realizadas por STEC Ingeniería S.A.S, S e anexa la certificación de calidad del STEC acreditado por la ONAC	El control es efectivo							
04	Daños causados por terceros	Proceso	Externo	1-Trabajos de construcción dentro de la vivienda 2-Aso de la vivienda 3-Manipulación indebida de la red 4-Artefactos electricos o no aptos cerca de las instalaciones	Emergencia Fuga Siniestro Intoxicación	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Entrega de cartilla al usuario para uso seguro de gas	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo		Enero de 2016	No. De cartillas repartidas/total de viviendas	100% de las viviendas	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. Se realizó una entrega del manejo seguro del gas a todas las viviendas en el momento de la activación del servicio. 2. No se entregaron cartillas 3. Se entregaron cartillas en el mes de Agosto a los líderes comunitarios 4. Se entregaron cartillas en el mes de Agosto a los líderes comunitarios y comunidad en general por el área comunitaria adscrita a la subgerencia de planeación estratégica de la Empresa.	30/04/2016-31/08/2016	Se entregaron cartillas sobre el uso del gas a los líderes comunitarios en los Municipios donde hace presencia la empresa la evidencia se encuentra en la carpeta de la subgerencia de Planeación y mejoramiento institucional (gestion Comunitaria)	el control efectivo	La OCI recomienda replantear el indicador	
				Preventivo	2-Campañas de socialización de tipo preventivo para uso seguro del gas	SI	SI	SI		SI	Enero de 2016	No. De campañas de socialización	Minimo 1 al año	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016			1. No se realizaron 2. No se realizaron 3. Se realizaron campañas de socialización de manejo seguro del gas en el mes de agosto, se entregaron cartillas a los líderes de comunidad para repartir a todas las viviendas. (Capacitación manejo seguro del gas) 4. Se realizó una campaña en este periodo con ayuda del cuerpo de bomberos y del personal técnico pegando sticker en cada predio de los cuatro municipios con información de emergencias. Se anexa fotografías.	30/04/2016-31/08/2016	Se evidencia campañas sobre el manejo seguro del gas 1 campaña por Municipio -la campaña de socialización con el cuerpo de bomberos se evidencia en la carpeta stickers en el archivo adjunto	el control efectivo							

31/12/2016





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P  
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS  
MAPA DE RIESGOS POR PROCESO

Código: GCI-RE-01 Versión: 03 Fecha de emisión: 20/12/2016 Página: 1 de DOCUMENTO CONTROLADO

NOMBRE PROCESO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas				Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (1-20)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valoración de los controles				Planes de Mejoramiento					Evaluación Líder proceso		Evaluación Oficina Control Interno		Observación / Recomendación Oficina de Control	
			Tipo de riesgo	Causa (s)	Efecto (s) si se materializa	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
01	Pérdida de clientes potenciales	Procedimiento	Interno	1-Falta de disponibilidad del servicio 2-Falta de planeación del servicio	1-Perdida de ingresos via tarifa por la venta del servicio	Riesgo Operativo	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Preventivo	Estudio de disponibilidad del servicio	SI	SI	SI	SI	Reducir el riesgo	Garantizar la disponibilidad de la red dando cobertura a los predios de los municipios cordilleranos que soliciten el servicio de gas domiciliario.	Enero de 2016	% de efectividad en la implementación de las estrategias	Creciente	Diciembre 31/2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1.2. Se tiene la ficha técnica para la construcción de las estaciones de almacenamiento y de las redes externas garantizando la cobertura y accesibilidad al servicio de gas domiciliario por redes. (Disponibilidad del servicio) 3.4. Se tiene la ficha técnica para la construcción de las estaciones de almacenamiento y de las redes externas garantizando la cobertura y accesibilidad al servicio de gas domiciliario por redes. (Disponibilidad del servicio). 5.6. No se ha ampliado la red, se tiene cobertura del 100% en el área urbana.	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	Se evidencia la ficha tecnica para la construcción de las estaciones de almacenamiento y de las redes externas garantizando la cobertura y accesibilidad al servicio de gas domiciliario por redes. (Disponibilidad del servicio)31/12/2016 se evidencia los planos en la subgerencia deGas y Nuevos Negocios dando cobertura a todos los usuarios, donde se da cobertura a todos los predios donde opera la empresa	el control es efectivo	
												Preventivo	3-Analisis de oportunidades	NO	NO	SI	SI	Tener un control de las ventas realizando un seguimiento de ventas por estrato mediante un plan de trabajo individual o colectivo, realizado durante reuniones de concertación	Enero de 2016	Reuniones de concertación y evaluación de las ventas	1 reunion trimestral	Diciembre 31/2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1.2. No se ha realizado 3.4. No se ha realizado 5.6. Se realiza el seguimiento a las ventas de manera diaria, semanal y mensual mediante el reporte 32 y 37 de la forma FOIMPR	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	Se evidencia un seguimiento de ventas por estrato mediante un plan de trabajo individual o colectivo, realizado durante reuniones de concertación 31/12/2016 se realiza seguimiento de las ventas mensualmente vs el inventario de gas mensual.	el control es efectivo
02	PQRS sin respuesta	Procedimiento	Interno	1-No se dio tramite al PQRS 2-No se contesto de fondo la solicitud del usuario 3-No se hizo visita tecnica (cuando se requiere)	1- Silencio administrativo 2-Perdida de credibilidad 3- Insatisfacción del usuario	Riesgo de Cumplimiento	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Reinducción sobre el procedimiento de pqrs	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Realizar capacitaciones y controles sobre los procedimientos y atención a los PQRS	Enero de 2016	No. De reinducciones programadas	1 al año	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. No se realizó ninguna actividad 2.3. Se realizó capacitación el 3 de junio y el 27 de abril sobre los procedimientos de PQR con los coordinadores de los municipios 4. Se está realizando un control semanal	30/04/2016-31/08/2016-31/12/2016	Se evidencia capacitaciones del 3 de junio y el 27 de abril de 2016 sobre procedimientos de pqr con los coordinadores de los Municipios se evidencia la capacitación sobre PQR a los coordinadores de fecha 3 de julio de 2016 se anexa a esta matriz	el control es efectivo	
										Preventivo	2-Control diario de atención de pqrs y visitas	SI	SI	SI	SI	Los coordinadores tienen la facultad de tener un debido control diario a los PQRS	Enero de 2016	Ordenes de visita atendidas/ordenes programadas	100% de las ordenes de visita atendidas	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. Se programan visitas de acuerdo a la solicitud del cliente, allí se llena el formato de orden de trabajo y el coordinador del municipio es el encargado de coordinar estas visitas, en el mes de marzo se realizaron 60 Visitas. (Evidencias PQR y Orden de Trabajo) 2.3. Se programan visitas de acuerdo a la solicitud del cliente, allí se llena el formato de orden de trabajo y el coordinador del municipio es el encargado de coordinar estas visitas, en el mes de marzo se realizaron 333 Visitas. (Evidencias PQR y Orden de Trabajo). 4. Se programan visitas de acuerdo a la solicitud del cliente, allí se llena el formato de orden de trabajo y el coordinador del municipio es el encargado de coordinar estas visitas, en este periodo se realizaron 214 Visitas. (Evidencias PQR y Orden de Trabajo)	30/04/2016-31/08/2016-31/12/2016	Se evidencia la relacion de las ordenes de visita de cada coordinacion donde opera EPQ donde se entrega al tecnico para atenderlo de inmediato.se anexa la evidencia	el control es efectivo		
03	Defectos de Diseño y Construcción/ Fallas de Materiales	Procedimiento	Interno	1-Desconocimiento del procedimiento 2-Falta programa de mantenimiento preventivo	1-Activación de una emergencia	Riesgo Operativo	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Reinducción permanente a los técnicos de gas sobre el procedimiento de emergencias	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Capacitación a todo el personal Técnico y antes de emergencias y contingencia	Enero de 2016	No. De reinducciones al año	1 reinducciones al año	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. Se realizaron capacitaciones de emergencias a partir del mes de mayo a los antes de riesgos de todos los municipios y al personal técnico presente en cada una de las capacitaciones (Capacitación emergencias y bomberos) 3. Se realizaron reinducciones al personal técnico dejando evidencia en actas que reposan en la carpeta actas de la subgerencia de gas y nuevos negocios 4. Se realizaron reinducciones al personal técnico dejando evidencia en actas que reposan en la carpeta actas de la subgerencia de gas y nuevos negocios	30/04/2016-31/08/2016-31/12/2016	se evidencia las capacitaciones de emergencia se evidencia acta del 26de Julio de 2016 la cual se anexa	el control es efectivo	
										Preventivo	Revisiones periodicas y mantenimientos preventivos	SI	SI	SI	SI	Realizar inspecciones, mantenimientos preventivos y correctivos a toda la red externa	Enero de 2016	1 programación al año	Actividad es programadas/ ejecutadas	Diciembre 31/2016	1. 30/03/2016 2. 30/06/2016 3. 30/09/2016 4. 31/12/2016	1. No se realiza ninguna programación 2. Se programó mantenimientos para el 2017 y 2021 (cronograma) Ya que la subgerencia aun no lleva un año de Operación. De acuerdo a las inspecciones visuales se realizan los mantenimientos correctivos 21 de junio en Córdoba, y 23 de mayo en Pijao dando solución definitiva (MANTENIMIENTOS) a la red se realizan patrullajes realizando arreglos en las válvulas trocales. 3. Se programó mantenimientos para el 2017 y 2021 (cronograma) Ya que la subgerencia aun no lleva un año de Operación. De acuerdo a las inspecciones visuales se realizan los mantenimientos correctivos en Génova para el 7 y 8 del mes septiembre 4. Se han realizado patrullajes a toda la red externa sin encontrar ninguna anomalía en la red principal ni en los anillos	30/04/2016-31/08/2016	Se evidencia los mantenimientos correctivos se anexa registro fotografico	el control es efectivo	La OCI recomienda la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos y que sean incluidos en el presupuesto vigencia 2017	

04	Daños por terceros	Procedimiento	Externo	1-Reparaciones 2-Excavaciones 3-Accidentes	Fuga de gas, posible incendio con daño severo para los empleados y el público.	Riesgo Operativo	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Preventivo	Durante la construcción, se marcarán todos los lugares de obras con cintas informativas de peligro.	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Realizar la debida señalización en zonas donde se este realizando trabajos.	Enero de 2016	No. Viviendas con stiker/total de viviendas	100% e las viviendas	Diciembre 31/2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1. Se realizaron las debidas marcaciones con el contratista unión temporal evidencia encontrada en carpetas del proyecto. 2. No se realizó ninguna actividad constructiva 3. Se realizó una re-profundización en el municipio de Génova por parte del contratista de obra con contrato 050 del 2014 en consideración a solicitud directa realizada por la subgerencia de gas y nuevos negocios, a raíz de observaciones realizadas por la comunidad, se realizó la señalización correspondiente (TRABAJOS REDES EXTERNAS) 4. No se realizó ninguna actividad constructiva	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	señalización se anexa registro fotografico	el control es efectivo		
										Preventivo	Socializar con las entidades de emergencias el trazado de la tubería y la entrega de planos actualizados.	SI	SI	SI	SI		Brindar la información necesaria como planos y trazado de la tubería a cualquier entidad de emergencias.	Enero de 2016	No. De procesos de socialización	minimo 1 proceso al año	Permanente	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1.2. Se realizó entrega de planos por la empresa ISSA a bomberos de los municipios de la cordillera. 3.4. Se realiza capacitación a todos los entes de riesgos entregando el plan de contingencia y planos del municipio, realizada el 25 de mayo 5.6. Se actualizan planos de las estaciones de almacenamiento y de toda la red en el proceso de ajuste de planos record del contrato de Obra 050 del 2014, está pendiente la divulgación del mismo, (evidencia en planos), debido a que fueron entregados a la subgerencia de gas y nuevos negocios en la última semana del mes de Diciembre del 2016.	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	capacitaciones sobre riesgos	el control es efectivo		
										Preventivo	Se mantendrá actualizada la información sobre el trazado de la tubería.	SI	SI	SI	SI		Mantener actualizados los planos de las redes de Gas.	Enero de 2016	No. De actualizaciones realizadas en el sistema/presentadas en terreno	100% de las actualizaciones	Diciembre 31/2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1.2. No se realiza ningún cambio 3.4. No se realiza ningún cambio 5.6. Se actualizan planos de las estaciones de almacenamiento y de toda la red en el proceso de ajuste de planos record del contrato de Obra 050 del 2014, está pendiente la divulgación del mismo, (evidencia en planos).	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	se cuenta con los planos de gas Actualizados en el mes de Diciembre de 2016	La red no se ha cambiado se realizaron ajustes.		
05	Deficiencias causadas por falta de mantenimiento/inspección visual	Procedimiento	Interno	1-Falta de materiales y ejecución de las tareas 2-Falta de mano de obra calificada	1-Emergencia 2-Perdidas operativas 3-Colpaso de la red - Desabastecimiento 4-Suspensión del servicio	Riesgo Operativo	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Preventivo	Programa rígido de inspección y verificación	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	realizar inspecciones a la red externa	Enero de 2016	1 programa al año	1 Inspección al año	Diciembre 31/2016	1. 29/02/2016 2. 30/04/2016 3. 31/06/2016 4. 30/08/2016 5. 30/10/2016 6. 31/12/2016	1.2. Se está programando un patrullaje para cada uno de los municipios. Se pide certificado de calidad de los productos, se está solicitando apoyo para realizar mantenimiento a las válvulas 3.4. Se está realizando proceso precontractual para la compra de herramientas con el fin de realizar el mantenimiento en el último periodo del año 5.6. Se realizó el contrato de compraventa No. 006 del 2016 realizando la compra de herramientas para realizar los trabajos de inspección de redes externas. Al corte de 31 de diciembre no se ha encontrado ninguna anomalía en la red externa.	30/03/2016-31/06/2016-30/09/2016-31/12/2016	se evidencia el certificado de calidad de los productos entregados en las estaciones de gas de los cuatro Municipios- No se ha encontrado anomalías en las redes externas, se evidencia la compra de herramientas en caso de presentarse la emergencia	el control es efectivo se evidencia patrullajes e inspeccion	se recomienda documentar la actividad	

Ing. Isabel Cristina Ortiz Cortes  
Subgerente de gas y nuevos negocios

Dra. Alba Lucia Rodriguez Sierra  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P**  
**MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS**  
**MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión:

Página: 2 de 17

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN.**

**31 DE DICIEMBRE 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	PERDIDA DE GAS EN EL MOMENTO DE REALIZAR EL SUMINISTRO	ALMACENAMIENTO	Corrupción	Interno	FALTA DE CONTROL EN EL MOMENTO DE REALIZAR EL SUMINISTRO DE GAS	SE SUMINISTRAN MENOS GAS DEL SUGERIDO, OCASIONANDO PERDIDAS ECONOMICAS.	Riesgo Estratégico	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	1. registro fotografico 2. Formato recibido de gas GLP tanques estacionarios. 3. Registro de inspeccion ricibido GLP	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Adicional de llenar los formatos se debe realizar un registro fotografico y un informe de recibido. Realizar un comparativo de cantidad de suministrado vs lo facturado.	1/03/2016	rotacion de almacenamiento	100%	31/12/2016	31/03/2016 30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016	Se realizan los procedimientos de inspeccion de seguridad, toma de lecturas antes y despues y llenado de formatos de calidad de recibido de GLP, este reposa en las coordinaciones. Adicional el personal tecnico realiza un informe de suministro con registro fotografico de la registradora del carrotanque.	30/04/2016-31/08/2016-30/12/2016	se evidencia los procedimientos de inspeccion de seguridad toma de lectura antes y despues del llenado se encuentra en la carpeta de abastecimiento del mes de diciembre y reportes abastecimiento	el control es efectivo	La OCI recomienda la aplicación de las normas de seguridad

Ing. ISABEL CRISTINA ORTIZ CORTES  
 Subgerente de Gas y Nuevos Negocios

Reviso ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P  
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS  
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 2 de 17

DOCUMENTO CONTROLADO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN. 30 de diciembre del 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)A A)	Indicador	Meta	Fecha terminación (DD/MM)A A)	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
2	CONEXIONES DE REDES INTERNAS FRAUDULENTAS	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES INTERNAS	Corrupción	externa	FALTA DE CONTROL E INSPECCIONES DE LA RED INTERNA, CONTROL DE LECTURA CRITICA	AUMENTO DEL RIESGO A UNA EMERGENCIA, PERDIDA ECONOMICA REFLEJADA EN MAYOR CONSUMO DE GAS	Riesgo Operativo	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	SE DEBE REALIZAR MENSALMENTE INSPECCIONES DE LECTURA CRITICA, VISITA AL PREDIO	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Se realiza la lectura, al encontrar alto consumo, se realiza inspección de lectura y funcionamiento de medidor, luego una inspección técnica al predio.	1/03/2016	instalacion de redes internas	100%	31/12/2015	1.31/03/2016 2.30/06/2016 3.30/09/2016 4.31/12/2016	1. Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, no se deja evidencia por el area comercial, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos. 2. Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, no se deja evidencia por el area comercial, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos, verificando el bajo o alto consumo, y realizando una inspeccion a la red interna.	30/04/2016-31/08/2016 31/12/2016	Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, no se deja evidencia por el area comercial, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos. Se evidencia 3.068 redes internas a través del proceso de lectura se controla que no hayan conexiones fraudulentas	es efectivo el control	La OCI recomienda que se entregue la crítica en medio físico y su respectivo resultado

Ing. ISABEL CRISTINA ORTIZ CORTES  
Subgerente de Gas y Nuevos Negocios

Reviso ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P**  
**MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS**  
**MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 2 de 17

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN.**

**30 de Diciembre del 2016**

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Proceso Asociado	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas			Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (5-20)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valoración de los controles				Tratamiento	Planes de Mejoramiento				Evaluación Líder proceso		Evaluación Oficina Control Interno				
				Tipo de riesgo	Causa (s)	Efecto (s) si se materializa							Esta documentación	Se aplica	La frecuencia es adecuada	Es efectivo?		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	CONEXIONES EN RED EXTERNA FRAUDULENTAS	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES EXTERNAS	Corrupción	externo	FALTA DE CONTROL E INSPECCIONES DE LA RED EXTERNA	DISMINUCIÓN DE LA PRESIÓN, AUMENTO DEL RIESGO A UNA EMERGENCIA, PERDIDA ECONOMICA REFLEJADA EN MAYOR CONSUMO DE GAS	Riesgo Operativo	1	10	10- Zona de Riesgo BAJA	Preventivo	SE DEBE REALIZAR INSPECCIONES Y PATRULLAJES A LAS REDES EXTERNAS 1 VEZ AL MES	NO	NO	SI	NO	Evitar el riesgo	Se debe realizar un patrullaje, realizando inspecciones visuales a toda la red externa.	1/03/2016	cobertura del servicio de gas	100%	31/12/2015	<b>1.30/03/2016</b> <b>2.30/06/2016</b> <b>3.30/09/2016</b> <b>4.31/12/2016</b>	<p>1.No se realizó la actividad</p> <p>2.3. El personal tecnico permanece en los municipios diariamente llevando un control en las plantas de estacionamiento y recorriendo el municipio. No se genera evidencia ya que hasta el momento no se han encontrado conexiones fraudulentas</p> <p>4. El personal tecnico diariamente permanece en los municipios de Cordoba, Buenavista, Pijao y Genova, realizando patrullajes constantes a la red externa y detectando cualquier conexión fraudulenta</p>	<b>30/04/2016</b> <b>31/08/2016</b> <b>31/12/2016</b>	<p>Se evidencia que El personal tecnico permanece en los municipios diariamente llevando un control en las plantas de estacionamiento y recorriendo el municipio. Igualmente cuando se hace el procedimiento de cortes y suspensiones se revisa la red externa se evidencia en el formato de cortes y suspensiones</p>	El control es efectivo	La OCI recomienda que se lleve un registro diario de hora y día de visita de las plantas.

Ing. ISABEL CRISTINA ORTIZ CORTES  
 Subgerente de Gas y Nuevos Negocios

Reviso ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno