



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 SOS
DOCUMENTO CONTROLADO
60- Zona de Riesgo EXTREMA
40- Zona de Riesgo ALTA
20- Zona de Riesgo MODERADA
CATASTROFICO
20

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 actividades 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	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Realizar capacitación constante a los técnicos en toma de lecturas	Enero de 2017	No. De reinducciones al año	2 reinducciones al año	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DICIEMBRE 2017	1. Se realiza capacitación el día 13 de Febrero al personal tecnico Luis Humberto Agudelo Tecnico operativo sobre procedimientos de lectura y manejo del tren de regulación, Se anexa acta y registro fotografico, adicional se realizo una capacitación dictada por el Ingeniero Aurelio Moreno M asesor de gerencia donde uno de los temas es la toma de lecturas, realizada el 8 de Febrero. 2. El día 08 de Mayo se realizo capacitación dictada por parte del Ingeniero Aurelio en la tom de lecturas con Rotogage y Manómetros. 3. Se realiza una capacitación a personal nuevo Andres herran el 14 y 15 de Septiembre, se anexa acta. Se ha venido capacitando durante el año al personal tecnico, adicional se realizó una socialización de los procedimientos mediante una evaluación teorico practica. 3,1 4. En los periodos anteriores se realizaron las capacitaciones y reinducciones sobre tomas de lecturas adicional mensualmente se lleva el control de toma de lectura evaluando constantemente a los usuarios. 7,1	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia el acta y registro fotografico de la capacitación del 13 de Febrero de 2017 sobre procedimientos de lectura y manejo del Tren de Regulacion Reporte a 30 de Junio de 2017 - se evidencia capacitación dictada por el Ingeniero Aurelio en la toma de lecturas de Rotogage y Manómetros se anexa evidencia	Se evidencia acta y Registro Fotografico -30 de Junio de 2017 se anexa evidencia 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 2017	1 programación al año	Actividades programada y ejecutadas	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 31 DICIEMBRE 2017	1. Se realiza diariamente inspecciones por el personal tecnico, adicional a ello, se realizan mantenimientos una vez al año de limpieza, El día 29 de Marzo se realizo mantenimiento por la empresa Soligas, Grupo alida de Chilco- empresa suministrado de gas para realizar mantenimientos del Rotogage de Cordoba y Pijao. Se anexa correo del reporte de las actividades. Se programa mantenimiento correctivo en las plantas de Genova y Pijao en el mes de Abril. Se anexa cronograma de mantenimientos. 2. El día 28 y 29 de Abril se realiza mantenimiento correctivo a dos fugas en la planta de Genova, se anexan evidencias por la empresa Soligas de Chilco. 3. SE REALIZA MANTENIMIENTO DE CORROSION EN LAS PLANTAS, EVIDENCIAS 3,2. 4. Se realiza mantenimiento preventivo correctivo en las plantas de Genova, se realiza alargue de tubería de abastecimiento y se cambia el sello espirometico del mismo en el mes de Noviembre, y en Rio Verde donde se encuentra una fuga minima entre el regulador la tubería, quitando el regulador, aplicando sellante y corrigiendo la fuga. 3,2	30/03/2017-30/06/2017	Se evidencia las inspecciones diarias por el personal tecnico, y los mantenimientos de limpieza una vez al año reporte 30/06/2017 se evidencia mantenimiento correctivo a dos fugas en la planta de genova la cual fue controlada efectivamente gracias a los protocolos de seguridad aplicables	se evidencia el correo del reporte de las actividades. Se evidencia el cronograma de mantenimiento anexos a este reporte trimestral en CD. 30JUNIO de 2017 las capacitaciones en los protocolos de seguridad son efectivos .	
										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 2017	2 validaciones al año	6 certificación es vigentes	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 31 DICIEMBRE 2017	1. 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. 2. Se cuenta con el mismo personal del primer trimestre, quienes al día tienen las competencias vigentes y se siguen actualizando. 3. El personal tecnico cuenta con las competencias vigentes, adicional se han realizado capacitaciones durante el año dictadas por el Ingeniero Aurelio Moreno asesor de Subgerencia de gas durante los periodos anteriores. 4. El personal tecnico cuenta con las competencias vigentes, adicional se han realizado capacitaciones durante el año dictadas por el Ingeniero Aurelio Moreno asesor de Subgerencia de gas durante los periodos anteriores, adicional solo se cuenta con un tecnico para realizar las labores de las solicitudes técnicas.	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017	Se evidencia las competencias laborales de los técnicos de gas Reporte al 30 de Junio de 2017 se evidencia las competencias laborales vigentes de los operarios continuan con el mismo personal	la evidencia reposa en las historias laborales de los funcionarios - las evidencias continuan en las historias laborales de los funcionarios.,	
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	2-Inspecciones periodicas por parte del personal del SSST	NO	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Permitir que el personal de seguridad y salud en el trabajo realice las inspecciones necesarias	Enero de 2017	No. De revisiones a los centros de trabajo	1 inspecciones al año	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DICIEMBRE 2017	1. En el presente año no se ha realizado ninguna visita por parte del personal de salud y seguridad en el trabajo a las plantas estacionarias, sin embargo se ha venido trabajando para la programacion de una visita con la ARL. Adicional se realizó mantenimiento de los extintores de las plantas dejandolos recargados y con fecha vigente. 2. En el presente año no se ha realizado ninguna visita por parte del personal de salud y seguridad en el trabajo a las plantas estacionarias. Se realizo capacitación de salud y seguridad ene l trabajo por parte del personal de SSST de la empresa Chilco. Anex en capacitaciones seguridad en plantas 3. En el presente año no se ha realizado ninguna visita por parte del personal de salud y seguridad en el trabajo a las plantas estacionarias. Se esta exigiendo al personal tecnico el ingreso a las plantas sin los elementos de seguridad, casco, guantes y monogafas como minimo. 4. Los dias 13 de Octubre y 12 de Diciembre se realizaron visitas a cada una de las plantas por el personal de Salud y seguridad en el trabajo Felipe Echeverría 4.2	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia la compra de la escalera, los guantes las monogafas y el oficio donde la subgerente de gas y Nuevos negocios realiza el requerimientos de los elementos de protección personal que se necesitan reporte al 30 de Junio de 2017 se realizo capacitación de salud y seguridad en el trabajo por parte del personal de SSST de la empresa chilco anexo evidencia en capaciones en seguridad en plantas - se evidencia que en el mes de octubre y Diciembre se realizaron visitas a cada una de las plantas por el personal de Salud y seguridad en el trabajo.	se evidencia registro fotografico y oficio se anexa en cd.	
										Preventivo	3-Dotación de los elementos de seguridad personal	NO	NO	SI	SI		Garantizar la Dotacion de seguridad al personal tecnico.	Enero de 2017	No. De elementos entregados/solicitados	50%	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DICIEMBRE 2017	1. Al día de hoy el personal tecnico cuenta con Monogafas y guantes para realizar los procedimientos. Se realizo una solicitud al area administrativa para adquirir los elementos de protección personal. Se anexa oficio. 2. El 16 de Mayo SSST hace entrega de dotacion de guantes, Monogafas y cascos. Evidencias en las fotografias de la capacitacion de Chilco en la planta de Pereira. 3. El 16 de Mayo SSST hace entrega de dotacion de guantes, Monogafas y cascos. Evidencias en las fotografias de la capacitacion de Chilco en la planta de Pereira, el personal tecnico debe portar estos implementos diariamente. 4.En el periodo pasado se realizaron entregas de los guantes, gafas y cascos al equipo, adicional el personal utiliza botes dielectricas, así mismo se realiza un oficio para el uso de los mismos y control del ingreso de personal ageno. 4,3	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia la compra de la escalera, los guantes las monogafas y el oficio donde la subgerente de gas y Nuevos negocios realiza el requerimientos de los elementos de protección personal que se necesitan - Reporte 30/06/2017 se evidencia la entrega de la dotacion paralelpersonal tecnico por parte de la subgerencia administrativa y financiera	se evidencia registro fotografico y oficio se anexa en cd.	

			EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS MAPA DE RIESGOS POR PROCESO																								
Código: GCI-P-02-R-01			Versión: 03		Fecha de emisión: 20/12/2016		Página: 1 de		DOCUMENTO CONTROLADO																		
NOMBRE PROCESO:			OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS										FECHA DE ACTUALIZACIÓN:30 DICIEMBRE 2017														
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				Planes de Mejoramiento				Evaluación Lider proceso		Evaluación Oficina Control Interno				
			Tipo de riesgo	Causa (s)									ERA documenta	Se esta aplica	La frecuencia es	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- Debil gestión de ventas 2-Falta de recursos (humanos, tecnicos, materiales) para la oferta de productos y/o servicios	1-Perdida de ingresos via tarifa por la venta del servicio	Riesgo Financiero	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	1-Formulación del plan de ventas	SI	SI	NO	SI		Empezar por la construcción del presupuesto de ventas	Enero de 2017	% de efectividad en la implementación de las estrategias	Creciente	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. Se continua con el seguimiento a la Post venta; de manera mensual se asiste a los municipios para atender reclamaciones, solicitudes de nuevos usuarios, la crítica, se realiza luego de digitar los listados de lectura y comparar con la lectura del mes anterior a través de la forma Facopc (Consulta de productos criticados) y se valida por Facrerl (Validación de lecturas a criticar); se envia a campo para verificar y hacer los correctivos cuando sean necesarios. Para consultar estos procedimientos se hace a través de la forma Facopc que almacena la información de la critica y recritica, permitiendo consultar por periodos, según corresponda. en medifisico en la carpeta critica y recritica del archivo de la subgerencia de gas y nuevos negocios. 2. Se continua con el seguimiento post Venta de manera mensual, incluyendo los nuevos usuarios que adquieren el servicio, incrementando a 3122 usuarios, realizando un 15,32% de construcción de nuevos usuarios en este periodo. Asi mismo se realiza los procesos y procedimientos que se nombraron en el primer seguimiento. 3. Se continua con el seguimiento post Venta de manera mensual, incluyendo los nuevos usuarios que adquieren el servicio, incrementando a 3142 usuarios. Asi mismo se realiza los procesos y procedimientos que se nombraron en el primer seguimiento. 1,1 4. Se continua con el seguimiento post Venta de manera mensual Realizado por Jose Rubiano y Giovanni Moscos, incluyen los nuevos usuarios que adquieren el servicio, incrementando a 3155 usuarios. Asi mismo se realiza los procesos y procedimientos que se nombraron en el primer seguimiento. 1,1 Se realiza encuestas de satisfaccion a uno de los municipios.	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia matricula para el servicio publico de gas Domiciliario No- 6202 del 17 de marzo de 2017 igualmente la relacion de nuevos usuarios de los Municipios de cordoba, pija, Genova y Buena Vista se evidencia en la carpeta de critica y recritica del archivo de la subgerencia de gas y Nuevos Negocios Reporte a 30 de Junio de 2017 se evidencia que se continua con el seguimiento post venta de manera mensual evidenciandose el incremento de usuarios a 3122 realizando un 15.32% de construcción de nuevos usuarios en este periodo.Reporte a 30 de septiembre de 2017 se incrementan los usuarios a 3142 se continua con los mismos procesos y procedimientos - 30/12/2017se evidencia el seguimiento post venta de manera mensual incrementando los usuarios a 3155 se realiza las encuestas de satisfaccion a uno de los municipios se anexan las evidencias.	Se evidencia avance en la implementación de las estrategias- reporte 30/06/2017 se evidencia incremento de los usuarios como resultado de la aplicación de las estrategias 30/09/2017 Se evidencia el incremento de usuarios	
										Preventivo	2-Realizar seguimiento a la postventa	SI	SI	SI	SI	Reducir el riesgo	Implementar metodologias de control y seguimiento a las ventas de manera mensual.	Enero de 2017	Recursos disponibles	100% de los recursos necesarios disponibles	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. Se realizó la conexión de 20 nuevos usuarios residenciales del barrio el Tolra del Municipio de Buenavista en el mes de Marzo, con las respectivas matrículas 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 vista 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, realizando Critica y ReCritica (Carpeta seguimiento Post Venta). La critica, se realiza luego de digitar los listados de lectura y comparar con la lectura del mes anterior a través de la forma Facopc (Consulta de productos criticados) y se valida por Facrerl (Validación de lecturas a criticar); se envia a campo para verificar y hacer los correctivos cuando sean necesarios. Para consultar estos procedimientos se hace a través de la forma Facopc que almacena la información de la critica y recritica, permitiendo consultar por periodos, según corresponda. en medifisico en la carpeta critica y recritica del archivo de la subgerencia de gas y nuevos negocios. 2. Se realizó la conexión de 34 nuevos usuarios correspondiente a un 15,32%, con respecto al total de usuarios interesados en adquirir el servicio. 3. Se realizó la conexión de 20 Nuevos Usuarios en este trimestre, realizando seguimiento a la post. 1,2 4. Se realizó la conexión de 13 Nuevos Usuarios en este trimestre, realizando seguimiento a la post venta de los mismos 1,2 y del componente operativo se realizaron toma de presiones aguas abajo garantizando la calidad del servicio.	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia el seguimiento a las ventas de manera diaria,semanal y mensual se anexa al cd que contiene el formato de facturación de gas 2017 se evidencia los valores facturados de gas vs. La proyección inicial de ingreso 30/06/ 2017 en este trimestre se evidencia la conexión de 34 nuevos usuarios,igualmente, se puede evidenciar a través de la forma facopc consulta de productos criticados y se valida por facrerl validación de lecturas a criticar.reporte 30/09/ 2017 se evidencia la conexión de 20 nuevos usuarios en este trimestre 30/12/2017 se evidencia la conexión a 13 nuevos usuarios, realizando seguimiento a la postventa - se toman presiones aguas abajo garantizando el servicio.	Se evidencia el seguimiento en forma grafica en los reportes de facturación de gas 2017 el cual se anexa a la presente matriz	
										Preventivo	Seguimiento permanente a la gestión de ventas	NO	SI	SI	SI		1, realizar critica y documentaria 2, Seguimiento mensual a la posventa, tanto en redes como en consumo	Enero de 2017	Reuniones de concertación y evaluación de las ventas	1 reunion trimestral	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. Se realiza la critica en la forma FACRLE (Validación de lecturas a criticar) muestra el acumulado de los productos criticados. 2. Se realiza la critica en la forma FACRLE (Validación de lecturas a criticar) muestra el acumulado de los productos criticados para el periodo Abril - Junio. 3. Se realiza la critica en la forma FACRLE (Validación de lecturas a criticar) muestra el acumulado de los productos criticados para el periodo JULIO - SEPTIEMBRE, se realiza control de critica y de consumo evidencia 1,3 4. Se realiza la critica en la forma FACRLE (Validación de lecturas a criticar) muestra el acumulado de los productos criticados para el periodo Octubre - Diciembre, Productos entregados por Giovanni Moscoso.	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	Se evidencia acta del 28 de Marzo de 2017 con todos los coordinadores de los Municipios donde se hace socializacion sobre lecturas y facturación,información para mejorar procesos de entrega de facturación, procesos técnicos. Se evidencia un correo electronico donde se hace entrega de los formatos de gas a las Coordinaciones de Pija, Cordoba, Buenavista y Genova.REPORTE 30/06/2017 se evidencia la critica y la recritica del periodo de abril a junio de 2017-REPORTE 30/09/2017 se evidencia que se realiza la critica en la forma FACRLE validacion de lecturas a criticar REPORTE 30/12/2017 se realiza la critica en la forma FACRLE (validacion de lecturas a criticar) en este trimestre.		

02	PQRS sin respuesta	Procedimiento	Interno	1-Incumplimiento del procedimiento de pqr's 2-No se contesto de fondo la solicitud del usuario 3-No se hizo visita tecnica (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 relacion a la aplicación del procedimiento	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Realizar control a los coordinadores quienes son los que tienen contacto directo con el cliente.	Enero de 2017	No. De reinduccion programadas	2 al año	1, Primer Periodo del año. 2. Segundo periodo del año	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. Se realizo una reinducción de los procedimientos tecnicos realizados en la subgerencia de gas, llegando a varios acuerdos y compromisos. Se adjunta acta de la reinducción realizada 2. Se programa reinducción para el siguiente periodo, sin embargo se ha tenido comunicacion constante sobre los cambios y mejoras de los procedimientos, adicional se tiene un grupo en Whatsapp. Adicional se entregó un inventario de materiales a la coordinacion de cordoba con el fin de responder con mayor eficiencia las ordenes de servicio en caso de requerirse algun material. 3, En la parte operativa y comercial se tiene comunicacion constantes sobre los procedimientos operativos, formatos de atención al cliente y OT con el fin de mejorar el proceso y de toma de presiones. Adicional por parte de JOSE RUBIANO NARVAEZ, profesional universitario se ha dictadido capacitaciones con ARQUITECSOFT. evidencia 2,1 4, En el componente operativo se cuenta con un grupo creado por el profesional universitario para mantener comunicacion constate, y en el componente comercial hay comunicacion constante con el lector de apoyo Giovanni Moscoso y las coordinadoras realizando así reinducciones constante y solucion de dudas inmediatamente.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/06/2017- 30/12/2017	Se evidencia acta del 28 de Marzo de 2017con todos los coordinadores de los Municipios donde se hace socializacion sobre lecturas y facturacion,informacion para mejorar procesos de entrega de facturación, procesos tecnicos. Se evidencia un correo electronico donde se hace entrega de los formatos de gas a las Coordinaciones de Pijao, Córdoba, Buenavista y Genova. 30/06/2017 Aunque en este periodo reportado no se evidencia la reinducción se tiene informados al equipo de trabajo a traves de un grupo en Whattaap, igualmente se tiene un stop de materiales en el Municipio de Cordoba con el fin de atender en forma mas eficiente. a los usuarios, en este trimestre se presentaron 184 ordenes de trabajo que fueron atendidas atraves de visitas a cada uno de los predios. Reporte 30/09/2017 se evidencia la capacitación dictada por arquitectsoft evidencia 2.1 30/12/2017 se cuenta con un grupo creado por whatsapp para mantener comunicacion constante con el lector y las coordinadoras solucionando dudas de forma inmediata	Se cumple con el numero de reinduccion programadas	
										Preventivo	2-Control diario de atención de pqr's y visitas	SI	SI	SI	SI			Enero de 2017	Ordenes de visita atendidas/ ordenes programadas	100% de las ordenes de visita atendidas	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	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 Enero, Febrero y Marzo se realizaron Visitas. (Se anexa Record de Ordenes de Trabajo- las ordenes de Trabajo reposan en las coordinaciones y en la oficina de la subgerencia de Gas). 2. Se realizan las ordenes de servicio de acuerdo a las necesidades de cada uno de los usuarios, se anexan record de ordenes de trabajo con un total para este periodo de 184 visitas. 3, Se realizan las ordenes de servicio de acuerdo a las necesidades de cada uno de los usuarios, se anexan record de ordenes de trabajo con un total para este periodo de 180 visitas. 4, Se realizan las ordenes de servicio de acuerdo a las necesidades de cada uno de los usuarios, se anexan record de ordenes de trabajo con un total para este periodo de 156 visitas.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia que en el primer trimestre del año se atendieron 106 PQR, reflejados en las ordenes de trabajo tecnicas las cuales fueron contestadas en forma oportuna, con un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas. Reporte a 30 de de junio 2017 se evidencia que se recibieron 184 ordenes de visita las cuales fueron atendidas oportunamente. reporte a 30 de Septiembre de 2017 se evidencia las ordenes de servicio para un total de 180 visitas atendidas oportunamente 30/12/2017 en este periodo se evidencia 156 ordenes de trabajo las cuales fueron atendidas oportunamente	se atendieron 106 ordenes de visita/106 programadas = 100% por lo tanto el control es efectivo -en el segundo trimestre del año se recibieron 184 ordenes de visita las cuales fueron atendidas oportunamente. En el tercer trimestre se recibieron 180 visitas en el cuarto trimestre se recibieron 156 ordenes de trabajo las cuales fueron atendidas oportunamente	
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 2017	Validacion competencias y verificación certificado se materiales	2 reinduccion es al año	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4.30 DIC 2017	1.Se cuenta con el contrato de suministro de materiales contrato No. 012 del 2017, en donde en una de sus obligaciones es suministrar productos de calidad con su certificación (se anexan certificados de calidad). 2. Se cuenta con personal tecnico calificado para dar solución cada una de las solicitudes y necesidades de los usuarios, adicional aun se cuenta con el contrato 012 de suministro de materiales que garantiza la calidad de los materiales. 3, Se cuenta con personal tecnico calificado para dar solución cada una de las solicitudes y necesidades de los usuarios, adicional aun se cuenta con el contrato 012 de suministro de materiales que garantiza la calidad de los materiales. Adicional se han realizado capacitaciones por medio del Ingeniero Aurelio. 3,1 4,Durante todo el año se conto con el contrato 012 hasta el mes de septiembre dejando en bodega materiales para cualquier eventualidad y para la construccion de redes 3,1	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia la certificación de la tubería multicapas pex al. pex en gas natural-anexo en referencias certificadas - certificado de Bureau Veritas - certificados de productos de Mangueras y correctores flexibles en PVC y recubierta en hilos de acero entre otros los cuales se anexan en cd. 30/06/ 2017 se cuenta con el contrato 012 de suministro de materiales el cual garantiza la calidad de los mismos 30/09/2017Se continua con el contrato de suministro No. 012 y las capacitaciones dictadas por ing. Aurelio 30/12/2017 se evidencia un stop de materiales en bodega	Se evidencia el contrato de suministro de materiales No. 012 del 2017 - se continua con el mismo contrato	
										Preventivo	2-Realizar inspecciones aleatorias y auditorias que permitan corroborar la calidad del certificador	SI	SI	SI	SI			Enero de 2017	Actividades programadas/ ejecutadas	100%	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. En este periodo no se realizaron certificaciones, ni se firmo ningun contrato de prestación de servicios con este objeto. 2. Se celebó contrato de prestación de servicios No. 089 del 2017 con Objeto "PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA INSPECCIÓN, EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LAS REDES DE GAS DOMICILIARIO PARA LOS USUARIOS QUE SE VINCULEN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO DE LAS EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDÍO, EN LOS MUNICIPIOS DE CORDOBA, GÉNOVA, BUENAVISTA Y PIAO DONDE OPERA A EMPRESA". y se realizó 19 certificaciones de redes construidas por EPQ. Adicional se verifico la certificación de redes realizadas por terceros por la misma empresa. 3, Se realizan inspecciones a las redes aleatoriamente tomando presiones en linea. 3,2. 4, El personal tecnico realizo acompañamiento de las 13 nuevas redes construidas en el mismo periodo validando la calidad del mismo y corrigiendo defectos en las redes de gas. 3,2	30/03/2017- 30/06/2017- 30/06/2017- 30/12/2017	Durante el primer trimestre del 2017 no se realizaron certificaciones tampoco se firmaron contratos de prestación de servicios con este objeto social.30/06/2017 se evidencia la celebracion del contrato de prestación de servicios No. 089 del 2017 por medio de la cual se realiza inspeccion, evaluacion y certificación de las redes de gas domiciliario, se realizaron 19 certificaciones de redes construidas por EPQ.30/09/2017se evidencia el desplazamiento y las inspecciones alas redes aleatoriamente tomando presiones en la línea 3,2-30/12/2017 se realizo acompañamiento de las 13 nuevas redes construidas en el mismo periodo validando la calidad del mismo y corrigiendo defectos en las redes de gas		

04	Daños causados por terceros	Proceso	Externo	1-Trabajos de construcción dentro de la vivienda 2-Aseo 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 MODERADO A	Preventivo	1-Realizar campañas de entrega de cartilla al usuario para uso seguro de gas	SI	SI	SI	SI	No. De campañas de distribucion de cartillas/ programadas	Enero de 2017	No. Campañas realizadas	4 campañas distribuidas en los cuatrop municipios	#####	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 DIC 2017	1. Se realizo el día 9 de Febrero del 2017 una campaña de socializacion de manejo seguro del gas y entrega de cartillas en compañía con el personal de comunitaria de la secretaria de planeación. (Se anexan evidencias). 2. Los días 6 y 8 de Junio se realizó campaña de entrega de cartillas y socialización de la misma para la comunidad en general. 3 El día 13 de septiembre del 2017 se realiza entrega de cartillas de manejo seguro del gas. 4,1 4, Se realizo la actividad para cada uno de los municipios en los periodos anteriores.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	El 9 de Febrero de 2017 se realizo una campaña de socializacion del manejo seguro del gas y la entrega de cartillas con el apoyo del personal de Gestion comunitaria de la secretaria de planeacion en el Municipio de Córdoba donde se socializo el manejo seguro del gas y los telefonos de emergencia de EPQ y Bomberos 30/06/2017 Se evidencia que los días 6 y 8 de Junio se realizo campaña de entrega de cartillas y socializacion de la misma para la comunidad en general con el acompañamiento del proceso Gestion Comunitaria 30/09/2017 El día 13 de Septiembre del 2017 se realiza entrega de cartillas de manejo seguro del gas 4.1 30/12/2017 se cumple con la accion de control con la entrega de las cartillas en los distintos Municipios se anexan las evidencias	En el primer trimestre del año se evidencia la entrega de cartillas a los usuarios en el Municipio de Cordoba se anexa registro fotografico y listado de asistencia - en el mes de Junio se realizo la entrega de cartillas y la socialización a la comunidad cumpliendo con el cronograma.	
										Preventivo	2-Campañas de socialización de tipo preventivo para uso seguro del gas	SI	SI	SI	SI	1 campaña de socialización	Enero de 2017	No. De campañas de socialización	Minimo 1 al año	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 4. 30 Dic/2017	1. Se realizo el día 9 de Febrero del 2017 una campaña de socializacion de manejo seguro del gas dictado a la comunidad en general en la sede de Bomberos Voluntarios del municipio de Córdoba, con participación de los Bomberos del mismo municipio y del municipio de Pijao. 2. Los días 6 y 8 de Junio se realizó campaña de entrega de cartillas y socialización de la misma para la comunidad en general. 3 El día 13 de septiembre del 2017 se realiza entrega de cartillas de manejo seguro del gas. 4,1 4, en los periodos anteriores se realizo las capacitaciones de manejo seguro del gas por parte del componente operativo , paralelo se realizó socializacion por parte de cuerpo de bomberos de cada municipio.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	En el primer trimestre del 2017 se evidencia una campaña de socializacion de Manejo seguro del Gas - 30/06/2017 se evidencia la entrega de cartillas y la socializacion de las mismas para la comunidad en general 30/09/2017 se evidencia la entrega de cartillas en el mes de septiembre - 30/12/2017 se realizo la socializacion por parte del cuerpo de bomberos de cada Municipio. se anexa la evidencia	Se evidencia acta del 9 de febrero de 2017 donde se realizo la socializacion a los usuarios sobre el buen uso y manejo del gas y la entrega de cartillas del gas en el Municipio de Cordoba se anexa registro fotografico - se tienen evidencias y registro fotografico de la entrega de cartillas y socialización de las mismas a la comunidad.	

 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: 30 DICIEMBRE 2017															
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		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 está 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
01	Pérdida de clientes potenciales	Procedimiento	Interno	1-Falta de disponibilidad del servicio 2-Falta de planeación del servicio	1- Pérdida de ingresos vía 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		Garantizar la disponibilidad de la red dando cobertura a los predios de los municipios cordilleranos que soliciten el servicio de gas domiciliario.	Enero de 2017	% de efectividad en la implementación de las estrategias	Creciente	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 - 4. 30 DIC 2017	1. No se ha ampliado la red, se tiene cobertura del 100% en el área urbana, Se cuenta con los planos record que de las estaciones de almacenamiento y de las plantas estacionarias que garantizan la disponibilidad del gas en el área urbana. 2. No se ha ampliado la red, se tiene cobertura del 100% en el área urbana, Se cuenta con los planos record que de las estaciones de almacenamiento y de las plantas estacionarias que garantizan la disponibilidad del gas en el área urbana. 3. No se ha ampliado la red, se tiene cobertura del 100% en el área urbana, Se cuenta con los planos record que de las estaciones de almacenamiento y de las plantas estacionarias que garantizan la disponibilidad del gas en el área urbana. 4. Se realizó instalación al hogar del adulto mayor en el Municipio de Pijao garantizando la disponibilidad de la red, se realizó un cruce de vía adicional a ello no se han realizado modificaciones a la red.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia el suministro del gas al área urbana, igualmente se cuenta con los planos Record de las estaciones de almacenamiento-Reporte al 30 de Junio de 2017 -a la fecha no se ha ampliado la red suministrando gas al área urbana en una cobertura del 100% 30/06/2017Se evidencia que se tiene una cobertura de 100% al área urbana se evidencia los planos record de las estaciones de almacenamiento 30/12/2017 se evidencia la instalación al hogar del adulto mayor en el Municipio de Pijao.	Se tiene una cobertura del 100% en el área urbana cumpliendo con la efectividad de las estrategias	
										Preventivo	3-Análisis de oportunidades	NO	NO	SI	SI	Reducir el riesgo	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 2017	Reuniones de concertación y evaluación de las ventas	1 seguimiento de manera trimestral	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017 - 4. 30 DIC 2017	1. Se realiza el seguimiento a las ventas de manera diaria, semanal y mensual mediante el reporte 32 y 37 de la forma FOIMPR, se anexa formato facturación gas 2017 2. Se realiza el seguimiento a las ventas de manera diaria, semanal y mensual mediante el reporte 32 y 37 de la forma FOIMPR, se anexa formato facturación gas 2017 3. Se realiza el seguimiento a las ventas de manera diaria, semanal y mensual mediante el reporte 32 y 37 de la forma FOIMPR, se anexa formato facturación gas 2017 4. Se realiza seguimiento a las ventas de Manera Diaria, semanal y Mensual mediante el reporte 32 y 37 de forma FOIMPR, se anexa formato facturación gas 2017 para el periodo Octubre y Diciembre, productos entregados por Giovanni Orozco	30/03/2017- 30/06/2017 - 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia el seguimiento a las ventas de manera diaria,semanal y mensual se anexa al cd que contiene el formato de facturación de gas 2017 se evidencia los valores facturados de gas vs. La proyección inicial de ingresos reporte a 30 de Junio de 2017 se continúa diligenciando el formato facturación de gas 2017, donde se registra las ventas de manera diaria, semanal y mensual, se anexa la evidencia 30/09/2017 se evidencia acta de reunión seguimiento ventas y control de cartera 30/12/2017 se realiza seguimiento a las ventas de manera diaria, semanal y mensual se anexa formato facturación de gas 2017.	se evidencia el seguimiento en forma grafica en los reportes de facturación de gas 2017 el cual se anexa a la presente matriz	
02	PQRS sin	Procedimiento	Interno	1-No se dio trámite al PQRS 2-No se contestó de fondo la solicitud del	1- Silencio administrativo 2- Pérdida de	Riesgo de Cumplimiento	1	20	20- Zona de Riesgo	Preventivo	1- Reinducción sobre el procedimiento de pqrs	SI	SI	SI	SI	Evitar el	Realizar capacitaciones y controles sobre los procedimientos y atención a los PQRS	Enero de 2017	No. De reinducciones programadas	1 al año	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017-- 4. 30 DIC 2017	1. Se realiza capacitación el día 28 de marzo con los coordinadores de los municipios de Buenavista, Pijao, Genova, Córdoba donde se realiza la capacitación de los procedimientos de gas, almacenamiento, redes internas y externas. Se comparten los formatos de calidad (se anexan actas). 2. Se mantiene comunicación constante sobre los procedimientos de PQR y mensualmente cada coordinación envía el reporte de las ordenes de servicio vía mail donde se detalla cada una de las actividades realizadas. 3. Se mantiene comunicación constante sobre los procedimientos de PQR y mensualmente cada coordinación envía el reporte de las ordenes de servicio vía mail donde se detalla cada una de las actividades realizadas. A dicional se tiene control de las emergencias y soporte técnico mediante OT y diligenciamiento de formatos de emergencias. 2,1. 4.Durante los periodos pasados se realizo capacitaciona los coordinadores de cada Municipio asi como control y seguimiento permanente del mismo.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia acta del 28 de Marzo de 2017con todos los coordinadores de los Municipios donde se hace socialización sobre lecturas y facturación,información para mejorar procesos de entrega de facturación, procesos técnicos Se evidencia un correo electronico donde se hace entrega de los formatos de gas a las Coordinaciones de Pijao, Córdoba, Buenavista y Genova.REPORTE AL 30 DE JUNIO DE 2017 se evidencia que las PQRS son contestadas oportunamente en el trimestre evaluado. 30/09/2017, se tiene un grupo donde se comunican constantemente sobre las dudas e inquietudes de los procedimientos de las PQRS mensualmente cada coordinador envía el reporte de las ordenes de servicio. 30/12/2017 Se evidencia las capacitaciones realizadas durante año se anexa actas	Se cumple con el numero de reinducciones programadas	

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	1	20	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Socializar con las entidades de emergencias el trazado de la tubería y la entrega de planos actualizados.	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Brindar la información necesaria como planos y trazado de la tubería a cualquier entidad de emergencias.	Enero de 2017	No. De procesos de socialización	minimo 1procesos al año	Permanente	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017- 4.30 DIC 2017	1. Se realizó entrega de los planos de las redes de distribución y de las plantas estacionarias al cuerpo de bomberos voluntarios y a la oficina de planeación de los municipios de Córdoba, Buenavista, Pijao y Genova. 2. En el periodo anterior se realizó la entrega de los planos entregados por el contratista que ejecuto la obra con las correcciones pertinentes. Se programa para el siguiente trimestre realizar recorrido de la red verificando características de la red, a la fecha no se a realizado ninguna modificación en la red por lo que los planos siguen igual. 3. En el periodo anterior se realizó la entrega de los planos entregados por el contratista que ejecuto la obra con las correcciones pertinentes. Se programa para el siguiente trimestre realizar recorrido de la red verificando características de la red, a la fecha no se a realizado ninguna modificación en la red por lo que los planos siguen igual. 4. En la socialización del plan de emergencia se informo sobre la actualización de los planos por sectores con el fin de mayor entendimiento de ellos esta entrega se realizara en el año 2018.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	Se evidencia que se realizó la entrega de los planos de las redes de distribución y de las plantas estacionarias al cuerpo de bomberos voluntarios y a las oficinas de Planeacion de los Municipios de Córdoba, Buenavista, Pijao y Genova reporte 30 de Junio de 2017 durante este trimestre no se realizaron modificaciones se tienen programadas para el proximo trimestre. 30/09/2017- No se evidencia Modificación a los Planos 30/12/2017 Se evidencia que en la socialización del plan de emergencia se informo sobre la actualización de los planos por sectores	el control es efectivo toda vez que se cumple con el indicador	
										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 2017	No. De actualizaciones realizadas en el sistema/pressentadas en terreno	100% de las actualizaciones	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017-- 4. 30 DIC 2017	1. No se realiza ningún cambio 2. No se realiza ningún cambio,Se programa para el siguiente trimestre realizar recorrido de la red verificando características de la red. 3. No se realiza ningún cambio, el personal tecnico realiza recorrido de la red sin encontrar anomalías, la red sigue igual. 4. se realiza la actualización de los planos por medio del ingeniero Aurelio Moreno detallando cada uno de los anillos 4,3	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	A la fecha los planos continúan sin ninguna Modificación en el momento en que se realice una modificación se realizaran las actualizaciones correspondientes reporte a 30 de Junio de 2017 en este trimestre continúa igual que el anterior, se programa para el siguiente trimestre realizar recorrido de la red verificando características de la red. 30/09/2017 No se evidencia ningún cambio en la red 30/12/2017 se evidencia los planos actualizados de polívalvas y de los anillos se anexa evidencia 4,3	El control es efectivo toda vez que se cumple con el indicador	
05	Deficiencias causadas por falta de mantenimiento/inspección visual	Procedimiento	Interno	1-Falta de materiales y equipos para la ejecución de las tareas 2-Falta de mano de obra calificada	1- Emergencia 2- Perdidas operativas 3- Colapso 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 2017	1 programa al año	1 Inspección al año	Diciembre 31/2017	1. 30 MARZO 2017 2. 30 JUNIO 2017 3. 30 SEPT 2017- 4.30 DIC 2017	1. Se programó mantenimientos para el 2017 y 2021 (cronograma) Ya que la subgerencia lleva un año de Operación. Se realizó inspección a la red externa en los municipios de la cordillera, sin encontrar anomalías. Se encuentra que las válvulas de troncales llave no funciona por su forma. se anexa formatos. 2. Se realizó inspecciones en las plantas y se debe realizar un mantenimiento visual para el siguiente periodo, mensualmente se realiza recorrido por Bomberos realizando mantenimiento a las válvulas, se realizó patrullaje el día 3 de mayo y se encontró anomalías de profundidad en el municipio de Genova, se realiza la corrección de la misma. 3 se realiza mantenimientos mensuales por parte de bomberos e inspecciones a las válvulas, evidencias 3,2. No se han encontrado anomalías en la red. 4. se realiza mantenimientos mensuales por parte de bomberos e inspecciones a las válvulas, evidencias 3,2. No se han encontrado anomalías en la red.	30/03/2017- 30/06/2017- 30/09/2017- 30/12/2017	En lo que va corrido en el primer trimestre del 2017 Se evidencia que se realizó inspección a la red externa en los Municipios de la Cordillera sin encontrar anomalías, Reporte junio 30/2017 se evidencia el formato patrullaje de redes evidencias y hallazgos código GAS-OMRE-M-01-R-02 donde el día 3 de mayo se encontró una anomalía en el Municipio de Genova se realiza la corrección en forma inmediata se anexa acta 30/09/2017 -se evidencia el registro fotográfico donde bomberos realiza el patrullaje y mantenimiento a cada una de las válvulas 30/12/2017 No se han encontrado anomalías en la red.	el control es efectivo toda vez que se cumple con el indicador	

Dra. Lina Maria Londoño Cardona
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.				30/12/2017																								
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		Observación / Recomendación Oficina de Control Interno		
				Tipo de riesgo	Causa (s)								Esta documentado	Se está 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
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 recibido 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.	01/03/2017	rotacion de almacenamiento	100%	31/12/2017	1. 30/04/ 2017 2. 30/08/2017 3. 30/12/2017	1. 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. Se toman medidas de volumen inicial y final del carrotanque y de los tanques estacionarios. Adicional el personal tecnico realiza un informe de suministro con registro fotografico de la registradora del carrotanque. Se anexan informes. 2.Se realizo 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. Se toman medidas de volumen inicial y final del carrotanque y de los tanques estacionarios. Adicional el personal tecnico realiza un informe de suministro con registro fotografico de la registradora del carrotanque. Se anexan informes, adicional a ello se llevo a cabo acompañamiento del personal de chilco con el fin de mejorar el proceso. se realizaron actas. 3,Se realizo 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. Se toman medidas	30/04/2017-30/08/2017-30/12/2017	Se evidencia el registro de lectura antes y despues de llenado en los formatos de calidad de recibido de GLP30/08/2017 se evidencia la toma de medida de volumen inicial y final 30/08/2017 se evidencia la toma de medidas de volumen inicial y final reporte de Septiembre de 2017 se evidencia actas de seguimiento informes y registros fotograficos 30/12/2017se evidencia los procedimientos de inspeccion de seguridad, toma de lecturas antes y despues y llenado de formatos de calidad de recibido de GLP el cual reposa en cada coordinacion donde opera el gas coordillerano.		

Ing. LINA MARIA LONDOÑO CARDONA
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.				30/12/2017																									
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 inspeccion de lectura y funcionamiento de medidor, luego una inspeccion tecnica al predio.	01/03/2016	instalacion de redes internas	100%	31/12/2015	1. 30 ABRIL 2017 2. 30 AGOSTO 2017 3. 30 DICIEMBRE 2017	1. Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos. verificando el bajo o alto consumo, y realizando una inspeccion a la red interna. Se anexa evidencia critica en carpeta de redes internas 2. Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos. verificando el bajo o alto consumo, y realizando una inspeccion a la red interna. Se anexa evidencia critica en carpeta de redes internas 3. Se realiza critica y visitas tecnicas cada inicio de mes, el area tecnica realiza ordenes de trabajo por consumos altos. verificando el bajo o alto consumo, y realizando una inspeccion a la red interna. Se anexa evidencia critica en carpeta de redes internas	1. 30 ABRIL 2017 2. 30 AGOSTO 2017-30 DIC-2017	Se evidencia la realizacion de la critica y las visitas tecnicas al inicio de cada mes			

Dra LINA MARIA LONDOÑO CARDONA
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.				30/12/2017																															
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 documentación	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	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.	01/03/2016	cobertura del servicio de gas	100%	31/12/2015	1. 30 ABRIL 2017 2. 30 AGOSTO 2017 3. 30 DICIEMBRE 2017	1. 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, se realiza el formato de lecturas de los tanques donde se deja evidencia de la fecha y hora de la visita. 2. 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, se realiza el formato de lecturas de los tanques donde se deja evidencia de la fecha y hora de la visita.Adicional se cuenta con el apoyo de Bomberos que realiza inspecciones mensuales de toda la red y esta atento a cualquier eventualidad. 3. 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, se realiza el formato de lecturas de los tanques donde se deja evidencia de la fecha y hora de la visita.Adicional se cuenta con el apoyo de Bomberos que realiza inspecciones mensuales de toda la red y esta atento a cualquier eventualidad.	1. 30 ABRIL 2017 2. 30 Agosto 2017 3. 30 Diciembre 2017	1.Se evidencia personal tecnico permanente en cada uno de los Municipios donde opera EPQ- igualmente se evidencia la realizacion de los formatos de lectura de los tanques donde se registra fecha y hora de la visita 2.Se evidencia al personal tecnico que realiza patrullajes diarios a la red externa, en los Municipios de Cordoba,Buenavista ,Pijao y Genova, contando con el apoyo del cuerpo de bomberos. 3. se evidencia que se cumplieron el indicadoresasi mismo se realizo permanentemente patrullaje e inspecciones visuales a toda la red externa.	Se da cobertura del Servicio de gas en un 100% en el area Urbana en los Municipios de la cordillera Genova, Pijao, Cordoba, Buenavista								

LINA MARIA LONDOÑO CARDONA
Subgerente de Gas y Nuevos Negocios

Reviso ALBA LUCÍA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno