



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI	
MODULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	
<u>COMPONENTE:</u>	
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	
FECHA: Marzo de 2017	Versión: 1/1
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017	
Elaboró: Sonia Maribell Arévalo – Asesor Control Interno y Funcionarios líderes de los procesos.	
Aprobó: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN						
		Prob	Imp			Prda	Imp					
A1	Los altos niveles de la cartera morosa de la empresa conllevan a una eventual falta de liquidez e imagen de permisibilidad de no pago.	5	3	EXTREMA	Suspensión del servicio a usuarios morosos. Programa de recuperación de cartera.	5	2	ALTA	Reducir el riesgo, evitar, compartir, transferir	Realizar acciones persuasivas y correctivas. Iniciar procesos Judiciales. Seguimiento y aplicación del programa de recuperación de cartera y normalización de usuarios. Ejecutar las suspensiones del servicio a tiempo. Se estudiara la posibilidad de compra de cartera para ciclos de más de 3 periodos.	Gerencia Director Comercial. Asesor Jurídico-cartera	Nivel de cartera

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
M1	Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios	4	4	EXTREMA	Aplicativo o programa informático que permite mediante alarmas controlar las fechas límite para las respuestas a los usuarios sobre las comunicaciones escritas recibidas.	3	4	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Generación de respuestas oportunas y revisión de las causas del alto # de PQR. Seguimiento mensual al cuadro de control de correspondencia. Dar respuesta a todos los reclamos. Capacitación a los funcionarios en normatividad. Ejecución de plan de contingencia para los oficios pendientes.	Ingeniero de sistemas Gerencia y Directores de Área.	# de solicitudes respondidas en términos/Total de solicitudes. Control de correspondencia.
M2	La no continuidad en la prestación del servicio de acueducto ocasiona fallas en los sistemas de medición y alta reclamación por parte de los usuarios.	5	4	EXTREMA	Instalación de micromedidores volumetricos	4	4	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Cambio de medidores de velocidad a volumétricos. Control con ventosas. Mejorar la continuidad al servicio.	Gerencia Dirección operativa y dirección comercial	Disminución en el # de Pqr. Aumento en la facturación.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
M3	Fenómenos naturales como sequías (Fenómeno del niño) genera disminución en la Facturación y baja liquidez de la empresa	4	4	EXTREMA	Programación de suministro de agua sectorizado. Suministro de agua en Carro tanque, control de recibo de solicitudes de agua.	4	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Convenios con entidades del Municipio para el suministro de agua en carro tanque, y normar el agua en carrotanque.(realizar el cobro)	Gerencia Dirección operativa	Total Agua facturada
M4	Falta de instalación de Totalizadores en urbanizaciones y condominios representa a la empresa la no facturación de agua de zonas comunes y la medición inexacta de estas áreas.	3	3	ALTA	Lectura de medidores de cada casa que hace parte de la urbanización o condominio.	3	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Instalación de totalizadores en condominios y urbanizaciones. Revisión y reparación de los existentes. Notificación a los usuarios para el cambio de medidores.	Dirección comercial	IANC

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
M5	La falta de instalación de macromedidores y el mal funcionamiento de algunos ocasiona información poco fiable para indicadores como el IANC y datos no confiables en las dosis de químicos y otros indicadores.	5	3	EXTREMA	Registro de información de los macromedidores y canaletas	5	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Diagnostico del estado, Instalación, Revisión y/o cambio de macromedidores, definición de procedimientos de registro de información. Realizar mantenimiento. Ampliar la cámara de entrada por fibra en vidrio. Cambiar de ingreso de la caja repartidora tramo asbesto cemento.	Gerencia Director operativo, Coordinadores de acueducto y alcantarillado la Mesa y Anapoima	Reducción del Índice IANC .
A2	La falta de personal para realizar todas las Suspensiones no permite que la empresa tenga recuperación de cartera y genera imagen de permisibilidad en el no pago.	4	3	ALTA	Ejecución del plan de suspensiones con el personal disponible.	4	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Contratación de empresa especializada en la facturación. Reprogramación de personal para ejecución de suspensiones.	Dirección comercial Director Administrativo y financiero.	Nivel de recaudo

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
A3	Débil clima organizacional, falta de motivación e instalaciones y equipos inadecuados genera bajo desempeño laboral.	3	3	ALTA	Evaluación del clima organizacional. Formulación de plan de Bienestar e Incentivos. Políticas de Gestión de Talento Humano	3	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Formulación de Plan de Bienestar e incentivos para el 2017. Plan de capacitaciones 2017. Mejoramiento de las instalaciones y equipos de oficina. Reinducciones y talleres de motivación y sentido de pertenencia.	Dirección Administrativa y Financiera	Resultados evaluación de Clima laboral.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
A4	El No cargue de la Información o cargue extemporáneo de la información genera sanciones y multas para la Empresa	5	4	EXTREMA	Cronograma de formularios y/o formatos para cargue	4	3	ALTA	Reducir el riesgo, evitar, compartir, transferir	Sensibilizar a los funcionarios responsables del suministro de la información, para que la misma sea entregada a tiempo y en los formatos establecidos. Divulgar el cronograma establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Atender de manera oportuna y diligente las comunicaciones, requerimientos y procesos que efectúe la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a la Empresa Realizar seguimiento y control de los plazos establecidos y la calidad de los reportes.	Gerencia Director operativo, Coordinadores de acueducto y alcantarillado la Mesa y Anapoima Asistente Adminis. SUI	Estado de reporte del cargue de información al SUI Porcentaje de cargue de información al SUI

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN	NUEVA EVALUACIÓN					
		Prob	Imp									Prda
A5	Deficiencias en el manejo de la información, documentación y de archivo	4	4	EXTREMA	<p>Personal Capacitado</p> <p>Evaluación del Clima Laboral.</p> <p>Seguimiento al procedimiento indicado para este proceso.</p>	3	3	ALTA	<p>Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir</p>	<p>Realizar las tablas de retención documental. Desarrollar el Programa de Gestión documental e instrumentos archivísticos que exige la ley. Capacitación al personal. Contratación de personal capacitado para la realización y organización del archivo de la empresa. Adecuación de instalaciones para el archivo conservación de la documentación.</p>	<p>Director Administrativo y financiero</p>	<p>Respuesta oportuna en la búsqueda de información. Buen desempeño en el desarrollo de funciones del servidor. Organización de la información. Inventario de archivo. Tablas de Retención.</p>

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

N	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		CALIFICACIÓN				NUEVA CALIFICACIÓN						
		Prob	Imp			Prda	Imp					
A6	La ausencia de políticas o procedimientos para que todos los hechos ocurridos en cualquier dependencia de la empresa sean informados y soportados de manera oportuna al área contable genera retrasos en el proceso contable y en la consecución de los estados financieros.	3	3	ALTA	Cronograma de entrega de informes. Aplicación del Procedimiento establecido.	2	3	ALTA	Reducir o evitar el riesgo	Capacitación al personal. Rediseño de procedimientos y establecimiento de políticas claras para que los hechos económicos sean comunicados y soportados de manera oportuna al área contable.	Director Administrativo y Financiero	Estados financieros reportados a tiempo

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2017					
PROCESO	RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE	INDICADOR	EVIDENCIAS
PRESTAR SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO- POTABILIZACIÓN DE AGUA Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Utilización impropia de los recursos y materiales con el fin de buscar un provecho particular. (En la utilización de los químicos necesarios para el tratamiento del agua.)	Bitácoras de las plantas. Orden de entrada y salida de almacén. Manual de contratación. Supervisión directa por parte del Director y coordinador.	Director operativo, Coordinadores y funcionarios del área de Acueducto y Alcantarillado	Relación de consumo de químicos.	Se están llevando las bitácoras de las plantas. Se están diligenciando las órdenes de entrada y salida del almacén, se ha venido realizando la aplicación del Manual de Contratación
FACTURACIÓN Y RECAUDO	Cobro indebido por la vinculación de un nuevo usuario o derechos de conexión	Auditoria en facturación, verificación de información acerca de los nuevos suscriptores (documentación, pago)	Director Comercial	Nivel de ingresos por venta de servicios nuevos.	Se han realizado capacitaciones a los funcionarios encargados
CONTRATACIÓN Y TESORERÍA	Falsedad en documentos aportados por el contratista	Revisar por parte del supervisor la veracidad en la entrega de documentos y aplicación del manual de contratación.	Tesorera	Nº de hallazgos en los entes de control.	Se lleva control estricto teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Contratación y la verificación de la autenticidad del documento

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2017

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com