

Mapa de riesgos EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP. "ERAT S.A. ESP"													
Proceso:Control del calidad de agua													
Objetivo:Toma de muestras de plantas de tratamiento de agua potable para determinar los indices maximos para el consumo													
N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
1	Engrega de agua no apta para el consumo humano	Falta de conroles de los parametros del agua entregada	2	3	6	Aumentar el numero de contramuestras y realizar el muestreo mas frecuentes y control de uso de los quimicos por parte del equipo de calidad de agua de la ERAT	4	4	16	Evitar	Aumentar la frecuencia de la toma de agua para controlar los parametros del recurso suministrado a los usuarios	Contra muestras reaizadas en el mes / Contra muestras exigidas por la resolucion en el mes - muestras realizadas en la semana equipo ERAT / 12 muestras	Direccion operativa
		Recursos limitados para planes de mantenimiento preventivo y para reposicion de equipos de aultima teconologia				Disponer de una partida presupuestal adecuada				Evitar	Aumentar el presupuesto para el mantenimiento preventivo y reposicion de equipos de ultima tecnologia	Presupuesto estimado para ejecucion de mantenimiento de PTAPS/ Presupuesto realmente ejecutado	
		Negacion de los operacios a realizar el diligenciamiento de formatos, deconocimiento o de procedimiento y normas				Negacion de los operarios a realizar el diligenciamiento de procedimientos real de caudales				Eliminar	Capacitacion	capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas	

Mapa de riesgos													
Proceso/ procedimiento: Expedicion de certificado de disponibilidad presupuestal													
Objetivo:Determinar los riesgos en la expedicion presupuestal que afectan a la empres ERAT													
N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
2	Inoportunidad en la expedicion del CDP	Falta de presentacion	3	4	12	Realizacion de capacitaciones	3	4	12	Reducir	Realizar controles por cada jefe de area.	Eficacia indide de cumplimiento de actividades (# de actividades cumplidas sobre # de actividades programadas)X100	Tesoreria
		Falta de presupuesto				Planeacion adecuada				Reducir	Buen manejo y planeacion por cada jefe de area.	-	

Mapa de riesgos													
Proceso/ procedimiento: Toma de lectura de medidores													
Objetivo:Determinar los puntos criticos en la toma de lectura de medidores													
N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
	Incumplimiento de funciones	Grado de responsabilidad en los procesos	2	3	6	Socializar con los funcionarios sobre las actividades a ejecutar	2	3	6	Reducir	Mediante el aplicativo verificar si el aforador esta realizando la toma de lecturas en el sitio designado por la empresa	Eficacia: Indice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	
		Falta de supervision y aplicacion de reglamento interno de trabajo				Llamados de atencion a los funcionarios					Mediante Appsheets medir los indices de desempeño de los aforadores.	Efectividad: Disminucion en cantidad de retomas que indiquen error en la lectura	

Mapa de riesgos EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP. "ERAT S.A. ESP"													
3	Error en la toma de lecturas	La falta de herramientas tecnologicas no permiten verigicar la correcta ejecucion del proceso de toma de lecura medidores dependencia del conocimiento de la ubicación de los medidores por parte de los aforadores	5	4	20	Utilizar dispositivos moviles los cuales los aforadores registren las lecturas de los medidores de forma que el dispositivo alerte al aforador cuando exista desviacion significativa con relacion al promedio de consumo del usuario.Georeferenciar la ubicacion del aforador tan pronto tome la lecura de cada medidor de forma que se obtenga en un mapa la ubicacion de cada medidor leído	5	3	15	Reducir	Se ha implementado un dispositivo movil y una aplicacion para la toma adecuada de las lecturas de medidores.	Eficacia: Indice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100: Disminucion en cantidad de retomas que indiquen error en la lectura	Director comercial

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento: Almacen

Objetivo:Determinar la problemática en la entrada y salida de materiales de almacen

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
4	No obtener las facturas de las compras en la entrega del material tampoco se genera el control de las entradas y salidas en el modulo almacen HASS SQL	Coordinación y planeacion en el manejo denetradas y salidas en el modulo de almacen	4	3	12	Socializacion con los coordinadores y directores para el control de las entradas y salidas del modulo	4	3	12	Evitar	Quando se realizan las compras por parte de operativa solicitar que por pedido se entregue la factura correspondiente	Eficacia: Indice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Almacen
		Fallas en el proceso contractual				Socializacion con directivos para el cumplimiento de las obliaciones pactadas					Evitar		

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento: Contratacion - realizacion de estudios previos

Objetivo:Determinar el cuello de botella en el area de contratacion especificamente en la realizacion de los estudios previos

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable		
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto							
5	Mala manipulacion de los estudios previos	Falta de responsabilidad	5	3	15	Socializacion codigo de integridad, aplicacion del reglamietno interno de trabajo	4	3	12	Evitar	Capacitacion	Eficacia: Indice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Contratacion		
		Falta de compomiso con el proceso de contratacion				Diseñar y adoptar el manual de supervision					Evitar			Capacitacion	Efectividad: Todas las facturas registradas con ordenes de entrada
		Falta de conocimientos del proceso contractual				Socializar el manual de supervision					Evitar			Capacitacion	

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento:Conciliacion bancaria

Objetivo:Analizar el riesgo de las demoras en las conciaiones bancarias y los puntos critidos que aumentan los indices de tiempos de entrega a la empresa ERAT

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
6	Demoras en el proceso de conciliacion bancaria	Incumplimiento en las responsabilidades y funciones	5	3	15	Rediseño del procedimiento	5	3	15	Reducir	Controles permanentes	Eficacia: Indice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Auxiliar de conciliaciones bancarias
		Falta de comunicación entre areas				Validacion de la informacion y comunicacion desde la direccion comercial					Reducir		

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento:Atencion de peticiones quejas y recursos - oficina anapoima

Objetivo:Determinar los puntos criticos en el incumplimiento de POR en el municipio de Anapoima

Mapa de riesgos EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP. "ERAT S.A. ESP"

Objetivo: Determinar los puntos críticos en el incumplimiento de PQR en el municipio de Tequendama

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
7	Respuestas inoportunas a ordenes de trabajo	Incumplimiento en las responsabilidades y funciones	4	3	12	Socialización con los funcionarios sobre el cumplimiento de funciones y ordenes de trabajo a tiempo	5	3	15	Reducir	Hablar directamente con los coordinadores para establecer una reinducción	Eficacia: Índice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Auxiliar PQR
		Llamados de atención a los funcionarios				Efectividad: ordenes de trabajo							
		Falta de seguimiento a las ordenes de trabajo del area operativa				Formular planillas de seguimiento a las ordenes de traajo . Realizar seguimiento					Hablar directamente con los coordinadores para establecer una reinducción		

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento:Correspondencia - Dar respuesta portuna a todos los requerimientos

Objetivo:Determinar los puntos críticos en el incumplimiento de PQR

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
10	Falta de seguimiento y cumplimiento de las responsabilidades en el proceso de correspondencia	Falta de responsabilidad por parte de los funcinarios encargados	5	4	20	Ejercer mayor supervision en los procedimientos y realizar llamados de atención a los funcionarios por incumplir los tiempos de respuesta	2	4	8	Reducir	Los jefes por areas solicitan a los encargados de la respuesta de PQR agilizar el proceso para evitar aumentar los indices de respuesta y evitar asi evitar el llamado de atencion.	Eficacia: Índice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Area comercial
		Falta de seguimiento del proceso				Realizar el seguimiento en el control establecida (Planilla en el drive)						Efectividad: Solicitudes , procesos y peticiones respondidas a tiempo	
		La informacion entra por la oficina de correspondencia pero no vuelve por esta oficina queda sin realizar el seguimiento				Revisión del procedimiento y asignación de responsabilidades						-	

Mapa de riesgos

Proceso/ procedimiento:Riesgo contable

Objetivo:Determinar los puntos críticos en el incumplimiento en la entregas de CDP

N.º	Riesgo	Causa	Calificación		Evaluación de riesgo	Controles	Nueva calificación		Nueva evaluación	Opciones de manejo	Acciones	Indicador	Responsable
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
9	La ausencia de politicas o procedimientos para que todos los hechos ocurridos en cualquier dependencia de la empresa sean infomrados y soportados de manera oportuna al area contable genera retrasos en el proceso contable y en consecucion de los estados financieros	Fallas en la entrega a tiempo de la informacion	4	3	12	Establecer y cumplir con el cronograma de entrega de informes	2	3	12	Reduce	Control de los tiempos	Eficacia: Índice de cumplimiento de actividades # de actividades cumplidas / #actividades programadas x100	Contadora
		No se aplican procedimientos o no estan actualizacions				Aplicación del procedimiento establecido					Efectividad: Cumplimiento y presentacion de la informacion financiera en los terminos establecidos en el cronograma		
		Ausencia de politicas claras				Establecimiento de politicas					Evitar	Re organizar los procesos	
										Evitar	Actualizacion de las politicas		