PROCESO	LISTA DE PROCESOS ORGANICOS	CONTEXTO ESTRATÉGICO			IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE						VALIDACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL						OPCIONES DE MANEJO	PLAN DE MANEJO DEL RIESGO								
		FACTORES		DESCRIPCIÓN	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA		CALIFICACIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO		VERIFICACIÓN CONTROLES ESTABLECIDOS		ANÁLISIS DE LOS CONTROLES				CALIFICACIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (FECHA LIMITE)	SEGUIMIENTO 1 2021						
		INTERNO	EXTERNO		Debido a ...	Puede Ocurrir ...	Lo que Pueda afectar o generar ...		PROBABILIDAD (Frecuencia de la actividad que ... Valor	... Nivel	IMPACTO (En la materialización del riesgo) ... Valor	... Nivel	NIVEL DE RIESGO (RIESGO INHERENTE) ... TOTAL (VAN LOS DOS RIESGO	DESCRIBA EL O LOS CONTROLES ESTABLECIDOS	TIPO DE CONTROL ESTABLECIDO	DO	AP	SF	EV	PUNTUA (DO+AP+SF+EV)	PROBABILIDAD Valor	... Nivel	IMPACTO (En la materialización del ... Valor	... Nivel	NIVEL DE RIESGO (RIESGO RESIDUAL) ... TOTAL (VAN LOS DOS RIESGO	OPCIÓN DE MANEJO				FECHA	DESCRIPCIÓN	Fecha	DESCRIPCIÓN
Gestión del Talento Humano	Tecnico Administrativo Subdirector Tn 3.0.07 Profesional Universitario de Talento Humano	X		Proceso	No se cuenta con el manual de normas de acuerdo a las necesidades de la empresa. Falta conocimiento por parte de la ciudadanía de normas	Errores en la liquidación de prestaciones sociales	Incumplimiento a la normatividad vigente Sanciones disciplinarias	Operativo	2	BAJA	5	LEVE	10	ACEPTABLE	Se realiza un excel paralelo que permite realizar la comparación con la liquidación que realiza el sistema	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	5	LEVE	10	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Seguimiento a cumplimiento de procesos de nomina 2. Programar auditoria al Sistema de Nomina	Tecnico Administrativo - Subdirector Tn 3.0.07 Profesional Universitario de Talento Humano	dic-19	jun-21	1. Se evidencia que se cuenta con MANUAL DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA ESSERCHIA S.E.P. el cual esta cargado en el SIG 2. Se evidencia que se cuenta con procedimiento ATH P06 - LIQUIDACIÓN DE NÓMINA, PERSONAL Y VACACIONES , ATH DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO LIQUIDACIONES DE NOMINA 3. Se evidencia pago de la nomina de Julio de 2021 donde se valida el pago de Renga 05 de ARL para el personal operativo.	Dic 2021	1. Se evidencia que mantiene adecuado aplicación MANUAL DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA ESSERCHIA S.E.P el cual esta cargado en el SIG 2. Se evidencia que mantiene adecuado aplicación ATH P06 - LIQUIDACIÓN DE NÓMINA, PERSONAL Y VACACIONES , ATH DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO LIQUIDACIONES DE NOMINA 3. Se evidencia pago de la nomina de Noviembre de 2021 donde se valida el pago de Renga 05 de ARL para el personal operativo.
Gestión del Talento Humano	ESSERCHIA S.E.P. Tn 3.0.07 Y DAF	X		Proceso	No existe un manual o entre las areas para la entrega de soportes de prestaciones de personas no vinculadas a la entidad, que permita el pago de nómina oportuno y cumplimiento de los deberes y derechos de los empleados de oficina y no se realiza socialización con las personas.	No legalización de viáticos.	No entrega de soportes a los entidades de vigilancia y control. Falta de verificación de la pertinencia de las personas solicitadas a los diferentes capacitaciones	Operativo	1	MUY BAJA	5	LEVE	5	ACEPTABLE	Aplicación del procedimiento de viáticos	Preventivo	20	20	20	20	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Seguimiento al cumplimiento de procedimiento 2. Sensiones Disciplinarias a funcionarios que no cumplan el procedimiento	ESSERCHIA S.E.P. Tn 3.0.07 Y DAF	dic-19	jun-21	1. Todas las capacitaciones realizadas desde el 2021 no se ha cuella a realizar de manera presencial, por tratarse aplicar legalización de viáticos virtuales. 2. Se tiene como parte de formatos presentados en la carpeta ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SOLICITUDES DE VIÁTICOS, y no aplicación en nuevo por medio de los formatos ATH F30 - Solicitud de Comisión y ATH F29 - Compromiso de Participación y Asistencia	Dic 2021	1. No se tuvieron ejecutado capacitaciones presenciales en el año 2021, que implique mencionar los gastos de viáticos.
Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario Talento Humano - Subdirector Tn 3.0.7	X		Proceso	No se realiza el establecer de verificación de los requisitos de la hoja de vida	Incumplimiento al proceso de selección de personal	La contratación de personas que no cumplan los requisitos de cargo y Perfiles solicitados y requerimientos por diferentes entidades	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Realizar la verificación de los soportes y hoja de vida de acuerdo al formato ATH F03, realizar el diligenciamiento del formato	Preventivo	20	30	20	20	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1.Realizar que se cumpla con la documentacion correcta 2. Auditoria Interna del Proceso de Talento Humano	Profesional Universitario Talento Humano - Subdirector Tn 3.0.7	dic-19	jun-21	1. Se evidencia cronograma de auditorias internas de talento humano 2019 - Manual del Funcionario y con el procedimiento ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SELECCIÓN Y CONTRATACIONES PERSONAL y la Lista de ATH F17 - Hoja de Control Horas Laborar 2. Se evidencia documentación de profesional universitario grado 01 apoyo a la gestión de la dirección técnica operativa , Jorge Alejandro Rojas Carpeta contratada a partir del 19-8-2021, correspondiente a Hoja de Vida del Funcion Publico Validada, CC. Tarjeta Profesional, Certificaciones Academicas, Certificaciones de experiencia laboral, Diploma de Actos, Antecedentes Fiscales, Antecedentes Judiciales, Certificado de Afiliación ARL, AFP, Cesantías, Certificado de Internet, Certificado de Medidas Correctivas.	Dic 2021	1. Se evidencia documentación de Profesional Universitario 3.0.7 Carpeta contratada a partir del 19-8-2021, correspondiente a Hoja de Vida del Funcion Publico Validada, CC. Tarjeta Profesional, Certificaciones Academicas, Certificaciones de experiencia laboral, Diploma de Actos, Antecedentes Fiscales, Antecedentes Judiciales, Certificado de Afiliación ARL, AFP, Cesantías, Certificado de Internet, Certificado de Medidas Correctivas.
Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7	X		Procesos, personal	1 Estación de personal 2. Necesidad de información por parte de los servidores publicos 3 Falta de compromiso por parte de los responsables de su ejecución.	Incumplimiento a los Planes de bienestar , capacitación o incentivos.	Sanciones económicas Procesos disciplinarios, demandas laborales incrementa en ausentismo laboral	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Verificación de indicadores de cumplimiento de actividades (Planes/Ejecutado) Seguimiento a los cronogramas establecidos. Seguimiento de puntuación y personal con notificación de las actividades programadas	Preventivo	20	30	20	10	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Seguimiento a actividades	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7	dic-19	jun-21	1. Se evidencia cronograma de actividades de Talento Humano y Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para la vigencia 2021 - Manual del Funcionario y con el procedimiento ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SELECCIÓN Y CONTRATACIONES PERSONAL y la Lista de ATH F17 - Hoja de Control Horas Laborar 2. Se evidencia la ejecución de la actividad de Talento Humano y Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para la vigencia 2021 - Manual del Funcionario y con el procedimiento ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SELECCIÓN Y CONTRATACIONES PERSONAL y la Lista de ATH F17 - Hoja de Control Horas Laborar 3. Se evidencia la ejecución de la actividad de Talento Humano y Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para la vigencia 2021 - Manual del Funcionario y con el procedimiento ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SELECCIÓN Y CONTRATACIONES PERSONAL y la Lista de ATH F17 - Hoja de Control Horas Laborar 4. Se evidencia ejecución de la actividad de Talento Humano y Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para la vigencia 2021 - Manual del Funcionario y con el procedimiento ATH-DB6 - DIAGRAMA DE FLUJO SELECCIÓN Y CONTRATACIONES PERSONAL y la Lista de ATH F17 - Hoja de Control Horas Laborar	Dic 2021	1. Se evidencia ejecución del Día de la Familia el 23 de Agosto de 2021 de acuerdo a lo planificado. 2. Se evidencia ejecución de la semana de la Salud en el mes de Octubre de 2021 de acuerdo a lo planificado.
Gestión del Talento Humano	Tecnico Administrativo Subdirector Tn 3.0.07		X	Proceso	1 Falta de motivación de cada de aprendizaje 2 Metodologia de medicion por parte del área y ejecución de parte	Incumplimiento de Cada de Aprendizaje	Sanciones económicas Procesos disciplinarios, demandas laborales incrementa en ausentismo laboral	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Seguimiento al cumplimiento de la Resolución de Cada de Aprendizaje Certificación de Pago y Soles con el SIDHI	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Seguimiento a cumplimiento de Aprendizaje	Tecnico Administrativo - Subdirector Tn 3.0.07	dic-19	jun-21	1. Se evaluaron el riesgo diferente cada acceptible ya que la empresa siempre da cumplimiento a las cuale del area establecida con la contratacion de personal o la capacitacion a ejecuta 2. se evidencia para para 2020 no cuenta con la cuale de aprendizaje establecida, se cuenta con 10 aprendices y 1 aprendiz esta en proceso de contratacion. 3. Se encuentra solicitar al SENA certificados de Paz y Soles de cumplimiento de la cuale de aprendices (Ai validar en revision de Dic 2021)	Dic 2021	1. Se evidencia para corte de Diciembre de 2021 se cuenta con la cuale de aprendices establecida, se cuenta con 10 aprendices y 1 aprendiz esta en proceso de contratacion.
Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7		X	Proceso	Reporte inoportuno a los accidentes presentados durante la jornada laboral	No reporte Fuera Horario unico de reporte a accidente de trabajo	Sanciones económicas Procesos disciplinarios, demandas laborales incrementa en ausentismo laboral	Decumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Enlineamiento, seguimiento y entrega de publicidad a los trabajadores Seguimiento a los accidentes presentados	Preventivo	20	30	20	20	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Seguimiento a información a Directores de Procesos del accidente reportado	Profesional Universitario de S.S.T.	dic-19	jun-21	1. Se evidencia documento en excel donde se realiza seguimiento a los accidentes laborales que se presentan y sus respectivas investigaciones durante vigencia 2021 2. Se evidencia el diligenciamiento de indicadores de gestion como parte del seguimiento a los accidentes laborales. 3. Se evidencia FURAT de accidente presentado el 23-04-2021 del trabajador Miguel Mauricio Calpa , accidente leve (Asociado a pisadores de escalera durante la actividad de descarga de residuos en el relleno sintiero Doña Juana.	Dic 2021	1. Se evidencia documento en excel donde se realiza seguimiento a los accidentes laborales que se presentan y sus respectivas investigaciones durante vigencia 2021 2. Se evidencia el diligenciamiento de indicadores de gestion como parte del seguimiento a los accidentes laborales. 3. Se evidencia FURAT de accidente presentado el 23-04-2021 del trabajador Miguel Mauricio Calpa , accidente leve (Asociado a pisadores de escalera durante la actividad de descarga de residuos en el relleno sintiero Doña Juana.
Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7		X	Proceso	Medir evaluación de desempeño laboral o periodo de prueba fuera de tiempo	1 Afectación del clima laboral	Baja Productividad y Compromisos Corporativo Procesos disciplinarios, demandas laborales incrementa en ausentismo laboral	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Control semestral de aplicación de la evaluación de desempeño, oportunidades de uso de descargo de habilidades, cambio de ciclo, capacitación, Derechos orientados y de enfoque Basc, recomprensa a la preferencia de la organización Evaluación de Riesgo Psicosocial.	Preventivo	20	30	5	5	60	2	BAJA	5	LEVE	10	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Hacer enlenamientos semestrales, hacer seguimiento a los tableros de personal	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7	dic-19	jun-21	1. Se evidencia que desde el proceso de talento humano en el 2021, se implementaron actividades de mejora del clima laboral , Asociados a las fortalezas del mes según a los actividades operativas y relacionadas con Protocolo de Bioseguridad 2. Se tiene planificado la aplicación desempeño laboral del II Semestre de 2021 , donde se evidencia documento de ATH F02 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO la cual se realiza de manera conjunta en el trabajador y el jefe directo, en el mes de Enero de 2022	Dic 2021	1. Se evidencia que desde el proceso de talento humano en el 2021, se implementaron actividades de mejora del clima laboral , Asociados a las fortalezas del mes según a los actividades operativas y relacionadas con Protocolo de Bioseguridad 2. Se tiene planificado la aplicación desempeño laboral del II Semestre de 2021 , donde se evidencia documento de ATH F02 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO la cual se realiza de manera conjunta en el trabajador y el jefe directo, en el mes de Enero de 2022
Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7		X	Proceso	Errores de politicas, objetivos y metas establecidas por la Entidad Magnitud de Trabajo en Equipo	Incidente laboral de Bienestar, personal desmotivado, insatisfacción en la ejecución del servicio por parte de los usuarios finales.	Errores de politicas, objetivos y metas establecidas por la Entidad	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Plan de Bienestar	Preventivo	20	30	20	20	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Seguimiento al Plan de Bienestar	Profesional Universitario de Recursos Humanos - Subdirector Lab Tn 3.0.7	dic-19	jun-21	1. Se evidencia aplicación por parte de la gerencia de retoma de del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano por medio de la Resolución 001 del 4 de enero de 2021 con evidencia cronogramas de manera digital (ATH F16 - Plan de Bienestar) 2. Se evidencia la realización de actividades de Bienestar tales como (Presentación de directivos 2020, celebración del día del conductor y otros empleados) 3. Se evidencia ejecución y seguimiento a la tablero de Regos Psicosocial.	Dic 2021	1. Se evidencia implementación conforme del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano por medio de la Resolución 001 del 4 de enero de 2021 con evidencia cronogramas de manera digital (ATH F16 - Plan de Bienestar) y Cronograma de Formación
Gestión de Compras y Contratación	Almacenista General	X		Procesos, personal	1 Desgaste los materiales de Acueducto y Alcantarillado Sin revisiones periodicas motivos operativos que no dependen de terceros.	Retrasos en el ingreso y salida de los bienes y actualización de inventarios	No se tiene inventario actualizado y genera diferencias con los valores en contabilidad	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	1. Verificación de Facturas, acompañamiento por parte de la ingeniera de almacen en el momento del recibimiento de los bienes. 2. Validacion de previo Facturación Vs Contabilidad y pago de ingresos en el sistema por parte del ingeniero en el momento del recibimiento de los bienes. (Certificado de Cumplimiento Recibidos por el Supervisor) 3. Legalización de Entradas y entregadas Del mes(Ver con el Orden de Trabajo Entregadas por el Usuario, mediante diligenciamiento de formato (Entrega de Materiales y Herramientas de Almacen para Ordenes de Trabajo)	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Realizar inventario aleatorio como control por parte del Almacenista General 2. Contratación de Servicio de Levantamiento y Saneamiento de inventarios	Almacenista General - Director Administrativo y Financiero	dic-19	jun-21	1. Se evidencia el diligenciamiento de del formato GAL F06 - Certificado de elementos recibidos por el supervisor " se evidencia aplicación del control relacionado entre el almacen de RECOLFINAL y el personal que ejecuta los contratos de aseo con evidencia de la 1.00.087 del, se evidencia como supervisor encargado a contratista Dr. Yi Gonzalez en 2021, en la construcción de reciprocidad de cada actividad sobre la entrega parcial. 2. Se evidencia la ejecución de la actividad de verificar que el proceso ferretería a través de software que permite validar niveles de existencias mínimas y alertas que facilitan el control del mantenimiento de los Stocks críticos para la prestación del servicio. 3. Se evidencia el diligenciamiento de los formatos de GAL F06 CONTROL SEGUIMIENTO A RECEPCION PARCIAL DE ELEMENTOS POR CONTRATO, para las actividades de mantenimiento de vehículos (Mantenimiento). 4. Se evidencia que se cuenta con el formato de GAL F04 CONTROL SEGUIMIENTO A RECEPCION PARCIAL DE ELEMENTOS POR CONTRATO, el cual se evidencia implementado para los compras de papelería, donde se realiza cruce con contrato y resultado de marcado con actualizado a 30-7-2021	Dic 2021	1. Se evidencia operativo el procedimiento GAL GF01- Mantenimiento de Stock 2. Se evidencia diligencia de formato de GAL F04 CONTROL SEGUIMIENTO A RECEPCION PARCIAL DE ELEMENTOS POR CONTRATO, para las actividades de mantenimiento de vehículos (Mantenimiento). 3. Se mantiene la revisión de implementar Opportunidad de Mejora (OM) - Software que permite validar niveles de existencias mínimas y alertas que facilitan el control del mantenimiento de los Stocks críticos para la prestación del servicio.
Gestión de Compras y Contratación	Almacenista General	X		Infraestructura	1 Infraestructura limitada para el resguardo temporal de bienes. 2. Falta de Infraestructura de cartón y prevención de Incendios	Condiciones inseguras parcial resguardo de los bienes	Siniestros y daños de los bienes almacenados Perdidas de los bienes por falta de seguridad Reclamos a los proveedores	OPERATIVOS	3	MEDIA	10	MENOR	30	TOLERABLE	1. Instalación de Extintores para almacenamiento seguro de activos y elementos del almacen. 2. Mejoramiento de cubierta del Almacen 3 Implementación de sistema de notificación de Inventario y plano de distribución de materiales.	Preventivo	20	30	10	10	60	2	BAJA	5	LEVE	10	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Mejoramiento del Sistema Contra Incendio del Almacen 2. Almacenamiento de Suministros Quimicos de acuerdo a su compatibilidad Quimica y Riesgo	Almacenista General y todas las areas	Dic 2021	jun-21	1. Almacenamiento de Suministros Quimicos de acuerdo a su compatibilidad Quimica y Riesgo, se encuentra en proceso de implementacion por no tener evidencia suficiente (carnet ocr-ref. etiquetas de productos de empaques bajo sistema globalizado de etiquetado. 2. Sistema Contra Incendio en el almacen implementado (Se cuenta con 2 extintores 30 Libras con fecha de recarga en Junio de 2021 3. Se evidencia cambio de extintores y ubicación de los tachos de los infraestructura de almacenamiento.	Dic 2021	1. Se mantiene aplicación del procedimiento de SAC P04 - PROCEDIMIENTO DE GESTIONES ARCHIVO 2. Se evidencia aplicación de SAC F03 GESTIÓN DE CONSULTA DE DOCUMENTOS 3. Se evidencia aplicación de SAC F04 CONTROL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Documentos Documentos, Tablas de Control de Acceso, Inventario de Activos de Información de todas estas publicadas en la WEB de la organización 4. Se identifica Oportunidad de Mejora en el proceso relacionado con la aplicación del formato SAC F05 Tablas de regalo archivo de gestión de documentos de la organización 5. Se genera capacitación interna para el personal de Almacen SAC F02 GS Tablas de regalo archivo de gestión del procesos de procesos creados
Gestión de Documental	Técnico Gestión Documental	X		Infraestructura, Tecnologia	Perdida de información en medio documental	No cuenta con Soportes e Herramientas completas de información	Sanciones disciplinarias, perdida y acumulación de documentos, incumplimiento en la función archivística de la empresa Sanciones Monetarias	OPERATIVOS	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Capacitacion al personal sobre almacenamiento, conservacion y preservacion de los documentos de archivo.	Preventivo	20	30	15	15	80	3	MEDIA	20	MODERADO	60	TOLERABLE	Asumir el Riesgo	1. Capacitar al personal sobre las normas basicas de archivo. 2. Realizar seguimiento a los archivos de gestion sobre el cumplimiento de las normas de archivo. 3. Revisar de forma periodica que el personal cumpla con el almacenamiento y conservación de archivos. 4. Se evidencia pasos a materialización del riesgo de la perdida de documentos en medio físico de acuerdo a la ejecución del proceso de empalme cuando el documento completo deba acontecer por parte usuario de cargo.	Dic 2021	1. Se cuenta con SAC P06 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ARCHIVO 2. Se evidencia aplicación de formatos de archivo documental, Tablas de Retención Documental, Tablas de Control de Acceso, Inventario de Activos de Información de todas estas publicadas en la WEB de la organización 3. Se evidencia aplicación de formato SAC F05 Tablas de regalo archivo de gestión , donde se evidencia que el movimiento de la perdida de documento no habia un libro de gestión documental (No se contaba con personal encargado de la actividad. 4. Se evidencia implementacion de las Tablas de retencion aprobadas por comite de archivo y implementacion del PINAR, PGD Y TVD
Gestión de Documental	Técnico Gestión Documental	X	X	Politicas, personal	Por el desconocimiento de la norma. Por negligencia de los servidores.	Incumplimiento en las normas que rigen la Gestión Documental	Sanciones disciplinarias, perdida y acumulación de documentos, incumplimiento en la función archivística de la empresa Sanciones Monetarias	DE CUMPLIMIENTO	3	MEDIA	10	MENOR	30	TOLERABLE	1. Tablas de retencion aprobadas por comite de archivo. 2. Seguimiento a implementación del PINAR, PGD Y TVD	Correctivo	20	30	20	10	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Aplicación de las tablas de retención Documental Contratación del PINAR y PGD.	Tecnico Gestion Documental Oficina Asesora Juridica Director Administrativo y Financiero	Dic 2020	Junio de 2021	1. Se evidencia implementacion de las Tablas de retencion aprobadas por comite de archivo y implementacion del PINAR, PGD Y TVD 2. Se evidencia aplicación de los formatos de control de acceso - GAC F06 - Inventario de activos de información - GAC P04 Programa de Documentos Especiales - GAC PP05 - Plan de Conservacion Documental - GAC P06 Programa de Capacitación 3. Se evidencia la publicación de los documentos PINAR, PGD Y TVD en la pagina WEB de la organización.	Dic 2021	1. Se evidencia que el proceso cuenta con GAC PP01 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR y mantiene su aplicación para el periodo 2019-2028
Gestión de Documental	Técnico Gestión Documental	X		Tecnología	Limpiezas pudiles fallas en software o hardware de ordenador, fallas de energia.	No realizan de correspondencia de forma inoportuna	No existen tiempos de correspondencia generada no informada en los usuarios, ocasionando en los tiempos de respuesta de peticiones, retraso en el proceso.	DE TECNOLOGÍA	5	MUY ALTA	20	MAYOR	100	INACEPTABLE	Solicitar los directivos en el proceso de gestion documental, para la solicitud de correspondencia de forma inoportuna en el momento de la gestion de documentos cuando no presenten estas fallas.	Preventivo	20	30	20	20	90	3	MEDIA	5	LEVE	15	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Solicitar los directivos en el proceso de gestion documental, para la solicitud de documentos cuando no presenten estas fallas. Capacitar a los funcionarios en el proceso de configurar cual parte contiene cual en proceso de radicación.	Tecnico Gestion Documental, Auxiliar Gestion Documental	Dic 2020	Junio de 2021	1. Se evidencia capacitación en Sistema Sycman Solicitar los directivos en el proceso de gestion documental, para la solicitud de documentos cuando no presenten estas fallas. 2. Se evidencia que se cuenta con el formato de Solicitud de Soporte Sycman 3. Se evidencia que se cuenta con el formato de Solicitud de Soporte Sycman 4. Se evidencia que se cuenta con el formato de Solicitud de Soporte Sycman	Dic 2021	1. No se ha materializado el riesgo en el periodo evaluado 2. Se mantiene aplicación del GAC P03 - PROCESO DE CONTINGENCIA MIGRACIÓN MANUAL EN CASOS DE FALLAS EN EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CORPOCHIA
Gestión Financiera	Técnico Gestión Documental Contabilidad	X	X	Procesos, Personal, Tecnologia	1 Falta de competencias del personal para realizar el proceso de facturación 2. Fallas en el software de facturación 3. Diligenciamiento inadecuado de la información por parte de usuario.	Error en la facturación de servicios complementarios	No identificación de los ingresos de los servicios complementarios No identificación de los recursos - En la parte contable	Operativo	3	MEDIA	5	LEVE	15	ACEPTABLE	1. Procedimiento de Procesos de Facturación de Servicios Complementarios 2. Capacitación permanente sobre normatividad financiera y contable, parametrización de tarifas. 3. Control de Instalación al usuario para realizar la facturación 4. Documento de capacitación en la nueva modulo de facturación electronica de SYCSAWS 5. Proceso de facturación Electronica	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Ingreso de Software de Facturación Electronica Capacitación permanente sobre normatividad financiera y contable, parametrización de tarifas. Control de instalación al usuario para realizar la conexiones. Se implementa sistema de pago en dataflex en el CAU Documento de capacitación en la nueva modulo de facturación electronica de SYCSAWS Proceso de facturación Electronica	Contabilidad, DAF, Gestión Documental	dic-19	jun-21	1. Se cuenta con procedimiento GFN DB2 DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL 2. Se cuenta con GFN F39 - Solicitud de Disponibilidad Presupuestal y GFN F02 - Certificado de Disponibilidad Presupuestal para el proyecto. Red expresa en excel con el contrato 17-01-2021 - Contratista Consorcio de Red expresa 001, se evidencia Orden de Pago No. 20210008 de 19-04-2021 por un valor de con Certificado de Disponibilidad Presupuestal 20200000847y Registro Presupuestal 20200000848 por un valor total de $12500000 (11-11-2021)	Dic 2021	1. Se cuenta con procedimiento GFN DB2 DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL 2. Se evidencia el correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal para el proyecto. red expresa REHABILITAR Y OPTIMIZAR LA CAPACIDAD HIDRÁULICA Y LOS PROCESOS DE REMOCIÓN DE CARGA CONTAMINANTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LAS LAGUNAS AIREADAS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES – PTAR CHÍA EN CHÍA - AC- 002-2021 con el cual se certifica el Certificado de disponibilidad Presupuestal 20210000288
Gestión Financiera	Profesional Universitario Contable, Profesional Universitario Gestiones, Area Comercial	X		Procesos, personal	No tener en cuenta el presupuesto apropiado por parte de los de agencia Nacio por los diferentes programas y proyectos de las areas de la empresa No cuentan con los correspondientes certificados de disponibilidad presupuestal previamente ejecutados	No cuentan con los recursos suficientes para el cumplimiento de los diferentes proyectos y metas de la empresa.	No cuentan con los recursos suficientes para el cumplimiento de los diferentes proyectos y metas de la empresa.	Financiero	2	BAJA	20	MODERADO	40	TOLERABLE	Control Diario de las disponibilidades y registros presupuestales.	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Gestionar el compromiso de las areas de la empresa en la planeacion de los diferentes gastos a efectuar durante la vigencia fiscal.	Todas las areas	mensual	Junio de 2021	1. Se cuenta con el procedimiento GFN DB2 DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL 2. Se evidencia el correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal para el proyecto. red expresa REHABILITAR Y OPTIMIZAR LA CAPACIDAD HIDRÁULICA Y LOS PROCESOS DE REMOCIÓN DE CARGA CONTAMINANTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LAS LAGUNAS AIREADAS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES – PTAR CHÍA EN CHÍA - AC- 002-2021 con el cual se certifica el Certificado de disponibilidad Presupuestal 20210000288
Gestión Financiera	Profesional Universitario Contable, Profesional Universitario Gestiones, Area Comercial	X		Tecnologia	1 Falta en el desarrollo del software 2 Falta de conocimiento de ingles en el personal de los procedimientos	Falta de veracidad de la información en el modulo de servicios publicos	Desafiliar en los ingresos de la empresa Inconsistencia en la información en las cifras de estados financieros Reducir el reporte de cifras a los entes de control	Financiero	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Seguimiento a los movimientos contables y procedimientos de ajustes. Conciliación de cuentas	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Capacitaciones en las normas legales vigentes en materia contable. Mantener y verificar la actualización y veracidad de la información.	Area de contabilidad y DAF, Area Comercial	dic-19	jun-21	1. Se evidencia la conciliación bancaria del recaudo del mes de Mayo de 2021, donde revisamos, analiza los saldos en cada banco, se relacionan recaudos no identificados, se realiza revision del recaudo a los cuentas con tesoreria y se realizan los correspondientes ajuste. 2. Se evidencia capacitación en normas contables para el personal del area contable sobre retención en la fuente , IVA , no obligados a facturar, facturación electronica de 20-07-2021, se evidencia acuerdo entre de capacitación	Dic 2021	1. Se evidencia la conciliación bancaria del recaudo del mes de Septiembre de 2021, donde revisamos, analiza los saldos en cada banco, se relacionan recaudos no identificados, se realiza revision del recaudo a los cuentas con tesoreria y se realizan los correspondientes ajuste.
Gestión Financiera	Area Contable, Profesional Universitario Gestiones, Area Comercial	X	X	Procesos	1 Errores en los procesos que aporte información al area financiera 2 Falta prevención tributaria y financiera	Incumplimiento en el reporte de información.	Sanciones, sanciones y requerimientos disciplinarios	Decumplimiento	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Realización de jornadas tributarias Conciliación de cuentas tributarias Cumplimiento de cronograma de vencimiento de los entes de control	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Realización de la jornadas tributaria Conciliaciones de cuentas tributarias Cumplimiento de cronograma de vencimiento de los entes de control. Capacitar continuo a los funcionarios responsables de los informes.	Area de contabilidad y DAF	dic-19	jun-21	1. Se evidencia que se cuenta con el cronograma de vencimiento de los entes de control. documentado en el GES FO-LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS donde se relacionan (Referencia en la tarjeta, Información exigida en la DIAN, Vencimientos, Impuesto de vehículos). 2. Se evidencia que se cuenta con medicion de avance a los cronogramas en el calendario tributario	Dic 2021	1. Se evidencia que la entrega de declaraciones de procedimiento Contable Recursos, Liquidación del Personal y Pago de Proveedores
Gestión Financiera	Area Contable, DAF, Area Financiera, Planeación Juridica, Tesoreria	X		Proceso	1. Desconocimiento en la aplicación de la normatividad vigente en el tema financiero 2 falta de actualización de normatividades vigentes (reforma tributaria)	Errores en la realización de algun procedimiento financiero o tributario Incumplimiento de normatividad y generacion de pagos intereses	Acciones equivocadas con respecto a la norma, y algun estrategia de administración multas y sanciones	Decumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	TOLERABLE	Revisión de los procedimientos de manera interna. capacitación continua sobre los controles de pagos. Control en la trazabilidad de los documento Contables	Preventivo	20	30	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Compartir o Transferir el Riesgo	Revisión de los procedimientos de manera interna. capacitación continua sobre los controles de pagos. Control en la trazabilidad de los documento Contables	Area de contabilidad y DAF	dic-19	jun-21	1. Se evidencia que se cuenta con procedimiento GFN DB3 DIAGRAMA DE FLUJO PAGO A PROVEEDORES Y OTROS 2. Se ev

Gestión de TIC S	Jefe Oficina Asesora de Planación	X		proceso	1.Fallas físicas y lógicas en los equipos de computo y electrónicos. 2.Vulnerabilidades Virtuales, desastres	Pérdida de Información	Retraso en el procesamiento de información, pérdida de datos inestabilidad en los procesos contables, comerciales financieros, administrativos y misionales de la empresa	DE CUMPLIMIENTO	3	MEDIA	10	MENOR	30	TOLERABLE	ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de computo y comunicación en la empresa	Preventivo	30	35	25	10	85	2	BAJA	10	MENOR	30	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	1. Centralización de la información de cada funcionario en la nube. 2. Mejorar la infraestructura de Data Center	Profesional de sistemas	dic-19	jun-21	1. Se cuenta con GOT FIS - PLANES MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO 2. Se realizo de acuerdo al plan de mantenimiento que se ejecutara los mantenimientos preventivos de los equipos de Sistemas y Control Interno durante el mes de Julio de 2021. 3. Se realizaron que se cuenta con los Backup de información de los PCs y los mantenimientos preventivos realizados a los equipos de los funcionarios.	Dic 2021	1. Se evidencia conforme la aplicación del GOT FIS - PLANES MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO 2. Se evidencia que se mantiene conforme el cronograma de Backups de información de los PCs y los mantenimientos preventivos realizados a los equipos de los funcionarios. 3. Actualizo Eficacia de la Revisión de los backups y los mantenimientos preventivos realizados a los equipos de los funcionarios.
Gestión Direccionamiento Estratégico (SIG)	Jefe Oficina Asesora de Planación	X		Proceso	1. Falta de mantenimiento y seguimiento a sistema de gestión. 2. Falta de compromiso por parte de los directivos y líderes de procesos en la ejecución de actividades planes y proyectos para el fortalecimiento del SIG.	Perder la efectividad del sistema integrado de gestión	Seguimiento de la política y los objetivos del SIG Desactualización del sistema de gestión	DE CUMPLIMIENTO	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Realización de Auditorías internas de Calidad Realizar auditorías de seguimiento por parte del ente certificador	Preventivo	30	35	25	25	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	1. Evaluación del cumplimiento de las acciones correctivas. 2.Seguimiento a las auditorías internas y externas. 2. Auditoría de Recertificación del SIG periódicamente	Jefe Oficina Asesora de Planación P.U. Oficina Ambiental	Dic 2021	jun-21	1. En Fisiterra se suscribe contrato 013 de 2021 para el mantenimiento al SIGC, implementación del SGA , Riesgos y Planación de Auditorías. 2. En el mes de NOVIEMBRE se realizara la auditoria interna del SIGC. 3. Se tiene programada para el mes de DICIEMBRE auditoria externa DE RECERTIFICACIÓN realizada por el ente certificador COTECNA.	Dic 2021	
Gestión 337	Profesional Universitario Talento Humano Seguridad y Salud en el Trabajo	X		Procesos, personal	1.Falta de gestión de las áreas para implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, por parte de todos los funcionarios. 2.Falta de recursos para implementar controles a los riesgos identificados por área.	Ocasionar accidentes y enfermedades laborales.	1.Incumplimiento a los requisitos legales de sistema SST, llamamos de calidad económico, civil y penal. 2.Incremento de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 3. Reprocesoblesa.	OPERATIVO	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	1. Programas de Gestión, Capacitación y Concientización en SST, Estrategias de Reducción, Reporte y Investigación de accidentes de trabajo, Estudios Higiénicos, Inspecciones de Seguridad, Implementación de HCAP 2. Implementación del Decreto 1072 de 2015 3. Implementación de la Ellos 0312 de 2019	Preventivo	10	15	15	15	60	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Proyectar y ejecutar el Plan de Trabajo para la vigencia 2019 con apoyo de la ARL y el Ministerio, seguimiento a las indicadores del SG SST	Profesional de Salud y Seguridad en el Trabajo Gerencia y líderes de procesos de Gerencia	Dic 2022	Junio de 2021	Se realizaron de trabajo para la implementación de la Norma ISO45001:2018	Dic 2021	1. Se cuentan con Acuerdo de Gestión de acuerdo al Plan Estratégico Institucional (GN2 2021). 2. Se realiza el primer seguimiento al Plan Estratégico Institucional, durante el mes de Junio de 2021 3. Se tiene programada auditoría del Evaluación Independiente de Mantenimiento, Infraestructura y Disponibilidades ejecutarse en el Semestre de 2021. 4. Se tiene planificado realizar seguimiento a los acuerdos de gestion para el mes de Julio de 2021.
Gestión de Compras y Contratación	Director Jurídico y Contratación	X		Planificación	1. Las diferentes áreas de la empresa realizan solicitudes erróneas en la ejecución de información pedida y procesos a contratar. 2. Las diferentes áreas de la empresa realizan solicitudes erróneas en la ejecución de información por una gestión deficiente de cobro de contribución en las partes precontractual y contractual.	No dar aplicación al manual de contratación y a las normas que regulan la materia.	1. Desviaciones de términos que implican repetir el proceso ocasionando cual implica incurrir en ineficiencia y sobrecostos. 2. Desgaste de recursos de la organización. 3. Retraso en el cumplimiento de los objetivos misionales. 4. Requerimiento permanente de conformidades por parte de los organismos de control. 5. Por el pago de multa imagen institucional	De cumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Revisión de los procesos precontractuales por parte del área jurídica. Capacitaciones en gestión jurídica y en contratación a supervisores de contratos	Preventivo	30	20	20	20	90	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	1. Seguimiento y mejora a la aplicación de la Hoja de Ruta de contratación	Director Jurídico y de Contratación	dic-19	Junio de 2021	1. Se cuenta con manuales de contratación para EMSERCHIA documentados en el SIG y se cuenta con el GAL 081- Diagrama de Flujo de Contratación. 2. Se realizo la revisión del proceso de selección por invitación pública, no presentó un solo proponente, para lo cual se desarrollaron estudios previos por parte de la dirección Jurídica y se enviaron a otras jurisdicciones a nivel nacional, en el mes de enero y febrero se realizaron cuatro (4) de ellas - Contraloría Concesión de Red express 2021, el cual cuenta con Polizas de Cumplimiento, Estabilidad y Calidad de Obra, Salarios y Prestaciones Sociales y Calidad de los Materiales.	Dic 2021	1. Se evidencia adecuada aplicación manuales contratación para EMSERCHIA documentados en el SIG y se cuenta con el GAL 081- Diagrama de Flujo de Contratación. 2. Se tiene evidencia de la contratación del proyecto - Rehabilitar y optimizar la capacidad de bibliotecas y los procesos remoción de carga contaminante del río PAM. 1 - 01-BIO-RM-011 - EN EJECUCIÓN - MEDIANTE RES 4192 DE 2021 (AGOSTO DE 2021 - ACTIVIDAD DESARROLLADA POR PETROSERVICES COMPANY SAS.
Gestión de Compras y Contratación	Director Jurídico y Contratación	X	X	Personal y Proceso	Personal contratado desconocen el manual de contratación y los procedimientos para desarrollarlos en su labores	Desconocimiento de información del manual de contratación y procedimientos para desarrollarlos en su labores	Medición en los procesos de la entidad ataquen bienes o servicios mediante personas naturales o jurídicas que no cumplen con los requisitos que garantizen bienes o servicios con calidad	De Corrupción	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Exigir cumplimiento y aplicación del Manual de Contratación	Preventivo	25	35	25	20	95	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Continuar con el cumplimiento de manual de contratación existente	Profesional universitario contratación	dic-19	dic-19	1. Se evidencia el diligenciamiento del formato GAL-F08 Rotulo de cada contratación - mediante el cual se realiza la verificación de documentos de contratistas (para todas las modalidades de contratación). 2. Se evidencia la generación del contrato F-081 - Contrato Concesión de Red express 2021 se realizo de acuerdo al manual de contratación y se asigna a la dirección operativa para la supervisión del contrato. 3. Por parte de la dirección jurídica se realizo la validación de las polizas de responsabilidad civil extracontractual del contrato emitida 01 de 2021 - Contratista Concesión de Red express 2021, Se evidencia toda la documentación requisito para el contrato en el formato GAL-F11, para pedido No. 80-40-1070066621 Solicitud de adquisición de bienes y servicios - Contratista Concesión de Red express 2021 - Contrato F-081 - Contrato Concesión de Red express 2021 - Polizas de Cumplimiento, Estabilidad de Obra por valor de $2.766.106.00 por Salarios y Prestaciones Sociales por valor de $1.108.012.000 por 5 años 10 meses y 20 días.
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	X	X	Economico	1.Desacuerdo por parte del servidor encargado. 2.Violación del proceso por parte del disciplinado.	prescripción de las acciones disciplinarias y nulidades del proceso	Responsabilidades disciplinarias, administrativas, penales y económicas frente al funcionario de entidad al proceso carecer a funcionario o advisorado investigado.	De cumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Dar trámite a el registro de revisión periódica que informa los tiempos de cada proceso.	Preventivo	20	35	15	10	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Seguimiento en cuanto de términos procesal, oportunidad. 2. Revisión periódica que parte del SIG del formato registro de revisión periódica que informa los tiempos de cada proceso. 3. Generación Flujo de Proceso para actuación en caso de acciones disciplinarias.	Director Jurídico y de Contratación. Control Interno Disciplinario	dic-19	Junio de 2021	1. Mesas de trabajo(abril y segundo de proceso en adelante) Nota: cuando cual Flujo de Proceso para actuación en caso de acciones Disciplinarias. 2. Se debe realizar la formalización del procedimiento de actuación en caso de acciones Disciplinarias.	Dic 2021	1. Se genera procedimiento GJU-DF03- Diagrama de flujo proceso disciplinario, con versión 20-11-2021 2. La aplicación deveria procedimiento se documenta a través de los formatos: 2.1. CJ-DF03 - Acta Indagación Preliminar 2.2. CJ-DF03 - Proceso Ejecutivo Investigación Disciplinaria 3. Riesgo para de Grave o Tolerable.
Gestión Jurídica	Director Jurídico y de Contratación	X		Personal	1. Ausencia en la entrega y o traslado de los derechos de petición a la oficina jurídica. 2. Falta de entendimiento, información incompleta.	Extemporaneidad de respuesta a derechos de petición.	Responsabilidades disciplinarias, administrativas, fiscales y penales por falsa contestación y omisión de entrega de contestación y control.	De cumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Control de entrega de correspondencia dentro de los tiempos oportunos para dar respuesta.	Preventivo	30	35	15	15	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	1. Realizar capacitaciones a las diferentes áreas de la empresa con respecto a los procedimientos y tiempos para atender las peticiones.	Director Jurídico y de Contratación	dic-19	Junio de 2021	1. Se evidencia que se cuenta con GJU-DB02 -DIAGRAMA DE FLUJO DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS 2. Se evidencia que se formula GCO-F22 - Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos , se encuentra diligenciado con corte del mes de Julio 2021, 1687 PQRs tramitas en Noviembre 2021. 3. Se evidencia que las PQRs diligenciadas en el formato GCO-F22 - Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos se encuentran documentadas en SYSWAN.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado en el año 2021. 2. Se evidencia que se formula GCO-F22 - Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos , se encuentra diligenciado con corte del mes de Noviembre 2021. 3. Se evidencia que las PQRs diligenciadas en el formato GCO-F22 - Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos se encuentran documentadas en SYSWAN.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales	X	X	Medioambientales, personal, tecnologia	Equipo de trámite que impide el trabajo de campo, por que no requiere la copia de información pedida y pedida. Falla de Planificación - Dificultad de ejecución de actividades de campo por ausencias - corte de energía o líneas en espiradas para generar las tareas de forma de factura debido a error en la terminal por la capacidad debido	Accumplimiento en los tiempos de tareas establecidas	Retraso de ventas por gestión de facturación y el recaudo.	Estratégico	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Elaboración y ejecución del cronograma de facturación.	Preventivo	20	35	20	25	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Realizar seguimiento para el cumplimiento del cronograma de facturación.	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales	dic-19	Junio de 2021	1. Se evidencia el cronograma de facturación para el 2021. 2. Se verifica la realización de visitas de facturación cicl 3, con redes instalidad para la factura No. 2016060617 del usuario DORLADO ISRAIA, con fecha de factura 1-7-2021.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado en el año 2021. 2. Se mantiene ejercicio de implementación del cronograma de facturación para el 2021. 3. Se evidencia que se cuenta con el cronograma de facturación para el 2021 y se encuentra publicado en la pagina electronica de la factura https://facturacionenlinea.aguas-cartagena.com/ - Actualizado PAC Enero, pag TAR/ACUERDO/FACTURA/Modelo/Modelo.pdf
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales	X		Personal, tecnologia	Division y cobranzas de los registros de lectura de nuevos interesados o clientes	Error de lectura, reclamaciones, aumento en el PQR, error en la facturación	Errores de facturación, reclamaciones, aumento en el PQR, error en la facturación	De Corrupción	3	MEDIA	5	LEVE	15	ACEPTABLE	1.procedimiento de revisión previo para verificar necesidades de consumo. (Se realiza verificación de la toma de lecturas y facturación y formato GCO-F03 de la empresa) 2. Relación de Peticiones cada cuba de lecturas	Preventivo	30	35	20	21	96	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Capacitaciones de concientización. Programa de Auditorías y Prevención del Riesgo. Actualizar el Validador de Facturación bajo un software de control y registro Magnético.	Técnico coordinador de operaciones comerciales	dic-19	Junio de 2021	1. Se evidencia el formato GCO-F03 - Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos , se encuentra diligenciado con corte del mes de Julio 2021, 1687 PQRs tramitas en Noviembre 2021. 2. Se evidencia que se cuenta con el procedimiento de Facturación y el formato GCO-F03 de la empresa. 3. Se evidencia que se cuenta con el programa de capacitaciones para el año de ejecución. 4. Se publica el cumplimiento para el seguimiento semanal de PQRS. (Pendiente) 5. El personal de toma de lecturas y facturación se encuentra en el mes de ejecución.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado en el año 2021. 2. Se mantiene ejercicio de implementación del cronograma de facturación para el 2021. 3. Se evidencia que se cuenta con el cronograma de facturación para el 2021 y se encuentra publicado en la pagina electronica de la factura https://facturacionenlinea.aguas-cartagena.com/ - Actualizado PAC Enero, pag TAR/ACUERDO/FACTURA/Modelo/Modelo.pdf
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales	X		Medioambientales, personal, tecnologia	Daños en los equipos, seguridad informática y perdida de dinero	Perdida de datos digitales de facturación.	Inseguridad del área comercial y falta de control y protocolos en las de recaudación	Operativo	3	MEDIA	5	LEVE	15	ACEPTABLE	Se cuenta con protocolos de seguridad informática y copias de seguridad permanentes que pueden ser recuperadas.	Preventivo	30	35	21	21	92	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Almacenar y conservar copia digitales en el servidor de la información que almacena el software	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales - Profesional Universitario sistemas	según cronograma de sistemas	Junio de 2021	1. Se evidencia la existencia de las copias de seguridad de los días 12/7/2021 al 16/7/2021 se cuenta con copias de seguridad diaria, los cuales se conservan en la nube. (Copia del 07/06/AM)	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado durante enero 2021. 2. Se evidencia la existencia de las copias de seguridad de los días 1/7/2021 al 16/7/2021 se cuenta con copias de seguridad diaria, los cuales se conservan en la nube. (Copia del SYSWAN)
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Facturación	X		Tecnologia, personal	Falla de personal. Falla de planificación, daños de equipo de computo o de impresión	Retraso en la emisión de facturación y en el recaudo.	Retraso en la emisión de facturación y en el recaudo.	Operativo	3	MEDIA	5	LEVE	15	ACEPTABLE	Se cuenta con un cronograma de facturación que contempla actividades del proceso.	Preventivo	30	35	25	24	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Cumplimiento a las actividades propuestas en el cronograma, dentro de los tiempos establecidos por la norma	Técnico coordinador de Facturación Sub director de operaciones comerciales - Profesional Universitario sistemas	Permanente	Junio de 2021	1. Se evidencia cronograma de facturación 2021. 2. Se evidencia medidas de seguridad para el recaudo de facturación en Sitio. 3. Se evidencia seguimiento de tareas críticas para el cruce diario 2019/2020, se evidencia tareas de 34 ciclo, se evidencia que el predio está habitado, pelaqueria Sin evidencia cambio usuario del 12-7-2021 donde se reporta que presenta desviación del consumo, por lo tanto se realiza verificación del medidor, donde se evidencia solicitud, Sin verificación 107 medidor quiere en el momento de la lectura. Enviado por el tecnico Jhon Contreras.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado durante enero 2021. 2. Se cuenta con Procedimiento GCO-DF04-FACTURACIÓN. 3. Se evidencia ejecución del cronograma de facturación 2021 de acuerdo a lo planificado.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de recaudo Cartera Tesorería	X	X	Personal, procesos, tecnologia	No reporte de la entidad bancaria, desconocimiento del procedimiento de aplicación de pagos, cargue inoportuno de novedades	Aplicación extemporánea de los pagos realizados por los usuarios en las entidades recaudadoras	Aumento en el nivel de reclamaciones, error en las liquidaciones de recaudo, daño a la imagen de la empresa entidades recaudadoras	Operativo	3	MEDIA	10	MENOR	30	TOLERABLE	Se realizan conciliaciones mensuales entre el área de recaudo y tesorería	Preventivo	30	35	20	20	105	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Verificación de los usuarios para realizar la correspondiente aplicación. Generar una comunicación directa con las entidades recaudadoras.	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera - Profesional Universitario Tesorería - Sub Coordinador de Operaciones Comerciales - tecnico administrativo	Mensual	Junio de 2021	1. Se evidencia el archivo de conciliación del banco, el area financiera y el area comercial para el mes de mayo de 2021. 2. Se evidencia que el 100% de los usuarios que realizan la correspondiente aplicación de pagos realizados por los usuarios en las entidades recaudadoras. Se genera un informe de aplicación de pagos que contiene el consolidado de usuarios, donde se indica que el usuario cancelo primero y no el deuda facilidades de pago (Acuerdo de Pago). Adicionalmente se envia en el mes de Junio de 2021 mensaje de texto a usuarios recaudando el pago oportuno. 3. Se evidencia los usuarios que no cuentan con crédito de 120 puntos de pago autorizados. 4. Se evidencia los tres pagos en linea en cual aparte realizar el pago a través de PSE , con fecha acceso a través de bugzilla web de entrada.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado. 2. Se evidencia que el indicador de Eficacia del Recaudo Comercial para el 2021, reporta un valor de 97,06% , por debajo de la meta de 98%. Sin evidencia como plan de acción, entregado comunicado al usuario, donde se indica que el usuario cancelo primero no por un deudor facilidades de pago (Acuerdo de Pago). Adicionalmente se envia en el mes de Junio de 2021 mensaje de texto a usuarios recaudando el pago oportuno. 3. Se evidencia los usuarios que no cuentan con crédito de 120 puntos de pago autorizados. 4. Se evidencia los tres pagos en linea en cual aparte realizar el pago a través de PSE , con fecha acceso a través de bugzilla web de entrada.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Director Administrativo Coordinador Servicios al Cliente	X		Personal procesos	Mala atención del responsable	Quejas y/o falta de un reporte Mensualmente	Incumplimiento de recaudo, financiamiento a terceros, daño de imagen de la empresa, afectación economica a la empresa.	De Corrupción	3	MEDIA	10	MENOR	30	TOLERABLE	Mediante las condiciones entre recaudo y tesorería se evitan evidenciar este tipo de casos.	Preventivo	20	35	25	25	105	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Realización de auditoría por usuarios del software SYSWAN.	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera - Profesional Universitario Tesorería - tecnico administrativo	cada vez que se requiera	Junio de 2021	1. Se evidencia el archivo de conciliación del banco, el area financiera y el area comercial para el mes de mayo de 2021.	Dic 2021	1. Se evidencia que se cuenta con el formato de Informe de Peticiones ("reclamos"), internos y externos, tramitado en cuanto los reportes entregados por los bancos (archivos planos) Igualmente se evidencia correos entre las diferentes áreas informando los procedimientos realizados y la solicitud por las partes. 2. Se evidencia no materializado el riesgo.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de recaudo Cartera	X	X	Tecnologia personal	Daños en los equipos, seguridad informática y perdida de dinero	Perdida de datos o registros de recaudo	Inconvenientes con PQRS. Imagen de la Empresa	De tecnología	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Se cuenta con un plan de contingencia de seguridad informática y copias de seguridad permanentes	Preventivo	20	35	25	20	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Mantener los planes de contingencia informáticos establecidos por la empresa	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera - Profesional Universitario Sub Coordinador de Operaciones Comerciales - tecnico administrativo	según cronograma de sistemas	Junio de 2021	1. Se evidencia la existencia de las copias de seguridad de los días 12/7/2021 al 16/7/2021 se cuenta con copias de seguridad diaria, los cuales se conservan en la nube. (Copia del SYSWAN)	Dic 2021	1. No se ha materializado en Riesgo en el 2021. 2. Se evidencia la existencia de las copias de seguridad de los días 1/7/2021 al 16/7/2021 se cuenta con copias de seguridad diaria, los cuales se conservan en la nube. (Copia del SYSWAN) 3. Se evidencia capacitar a GEST PRO - Plan de Contingencia informático para el año 2021
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de recaudo Cartera	X		Personal, tecnologia procesos	Falla de personal. Falla de planificación, daños de equipo de computo o de impresión	Accumplir con el procedimiento establecido para suspensiones y cortes	Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, de las metas de recaudo, de suspensión de cortes, daños en la imagen de la empresa, compromiso de la solidaridad	Operativo	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Cumplimiento del proceso de cortes y suspensiones.	Preventivo	30	35	25	25	100	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Publicar el proceso con el apoyo de operarios comerciales.	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera - Tecnico Administrativo	Permanente	Junio de 2021	1.El proceso de suspensiones y cortes del servicio de acueducto y alcantarillado en encuentra parado en cumplimiento la resolución 417 del 17 de marzo de 2020 emergencia sanitaria en el marco de la RES 2.CUCON CRA 935 DE 2021 - la cual prorroga hasta el 31 de mayo de 2021 las medidas transitorias para el manejo de la PQR Relatadas según el procedimiento GCO001 - atención de PQRs. 3. Emergencia sanitaria se extiende hasta Decreto 580 de 2021 Prorroga la emergencia sanitaria por COVID 19 hasta 1-9-2021 mantenimiento a obligatoriedad de APLICACIÓN protocolos de Bioseguridad	Dic 2021	1. Se evidencia el diligenciamiento del formato de GCO F 11, ubicado por anomalía del servicio 14 Junio de 2021, Bosa Las Huertas, cliente No.2286619 (Instalación no autorizada) 2. Se evidencia orden de trabajo donde se verifica la instalación no autorizada 3. Se evidencia diligenciado el formato GCO F08 - Revisión Diaria del usuario del 14 de Junio de 2021, el cual se encuentra el proceso de verificación y sellado. Se solicita que el usuario solicite convenio provisionalmente ante. 4. Hurtos de pendientes por suscriptor facturado en el año base (PUF) - Pendiente suministro de información (Se solicita información de actividades)
Gestión Comercial y atención al Usuario	Profesional Universitario Talento Humano Servicio al Cliente	X		Personal procesos	Desconocimiento del tema, actual medio ambiente. Falta de personal.	Incumplimiento en los procedimientos de atención de PQRs	Sanciones de las entidades de vigilancia y control, errores de reporte SUI, demoras administrativas positivas, daño de imagen de la empresa	Estratégico	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Se realizan capacitaciones para mejorar la atención al usuario y controles para la disminución de los tiempos de respuesta	Preventivo	30	35	25	25	115	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Validación y mejora de los controles establecidos.	Subdirector de servicio al cliente y comercial / profesional Universitario servicio al cliente	Permanente	Junio de 2021	1. Se evidencia trimestralmente de indicador de satisfacción de la PQR a través del software SYSWAN. Sistema cuenta muestra PQRs (PETICIONS 1%, 0.5%B, del 0.5%CDC 2021, asociado al servicio de Acueducto. Cuenta solicitudes de medidor, en programa al 9-6-2021, Reclamante Maria Eugenia Sanchez. Se evidencia que la PQRs esta registrada en SYSWAN, se generó orden de trabajo 12503 la cual no solicitó el cambio de medidor, se envia requerimiento orden de trabajo, donde se indica medidor marca NEMT diámetro 1/2 serie 8N3576L, clase C, lectura 1784, el cual se cambia por medidor 4F diámetro 1/2" serie 2102B4B6 clase R200, lectura 0. Se evidencia orden de trabajo 12503RACHA al 9-6-2021 de acuerdo a lo programado. 2. Se realizo trimestralmente de indicador y seguimiento de las PQRs a través del software SYSWAN. Sistema cuenta muestra PQRs (QUEJA). No. 10767, del 8-JUNIO DE 2021, asociado al servicio de Acueducto. Usuario solicita cambio de medidor, se genera requerimiento de acuerdo con el consumo facturado en la PC. Se evidencia que la PQRs esta registrada en SYSWAN, se genera orden trabajo 12699 (Prueba inconsistencia con el consumo). Se cambia programa al 9-6-2021 (Verificar el estado del predio y las actividades). Se evidencia que el predio se encuentra habitado, se genera requerimiento de acuerdo con el consumo facturado en la PC, se evidencia que el medidor presenta una desviación del consumo, se verifica el medidor, se evidencia que 10 minutos presenta consumo. Usuario suscribe convenio para confirmar número de personas. Se toma como decisión quien confirmó valores dado que no de cada lectura evidencia valor acumulado. Se evidencia orden de trabajo CERRADA el 9-6-2021 de acuerdo a lo programado. 3. Se evidencia cumplimiento del indicador de satisfacción de la PQR a través del software SYSWAN. Sistema cuenta muestra PQRs (SOLICITUDES) del 1 al 30 de Junio de 2021, asociado al servicio de Acueducto. Se evidencia que la PQRs esta registrada en SYSWAN, se genera orden trabajo 12503 la cual no solicitó el cambio de medidor, se envia requerimiento orden de trabajo, donde se indica medidor marca NEMT diámetro 1/2 serie 8N3576L, clase C, lectura 1784, el cual se cambia por medidor 4F diámetro 1/2" serie 2102B4B6 clase R200, lectura 0. Se evidencia orden de trabajo CERRADA el 9-6-2021 de acuerdo a lo programado. 4. Se evidencia cumplimiento del indicador de satisfacción de la PQR (PQR-AC: Indice de atención de PQR Acueducto) para el 2021 (16 % , donde se relaciona como avance. Durante el año 2020 se evidencia 2798 PQRs Correspondiente al servicio de Acueducto, donde cumplen el 1, 16% (32 ppt) no respondieron con el tiempo establecido de 15 días hábiles, se evidencia alegan debido a inconvenientes y responsabilidad de realizar visitas técnicas, ya en el proceso existe Instrucciones de suspensión de tiempo por del cumplimiento y requerido otro usuario. Es importante tener en cuenta que no se encuentra en tiempo 78 ppts (tiempo de diciembre de cuales tienen ampliación de tiempo. 5. Se evidencia el diligenciamiento de los indicadores de gestión referentes a la PQR (PQR-AC: Indice de atención de PQR Acueducto) para el 2020 del 0%. Durante el año 2020 no respondieron ppts durante los tiempos establecidos, dieron cumplimiento a este indicador. En el periodo revisado NO reportaron PQRs no atendidas (ya reportó un dato del 0%? - 0? PQRs) lo que corresponden un indicador del 0%. 6. Se evidencia el diligenciamiento de los indicadores de gestión referentes a la PQR (INDICADOR DE RECLAMACIÓN ASEO), donde se evidencia para el Semestre I - No reportaron datos del 0.08%, nunca al 0% de meta. Es importante tener en cuenta que no se evidencia muchos pesos de reportes desupuestos, especialmente los cuarentenas, quienes realizaron reclamación por la falta presentada en este servicio y para el Semestre II de reporte indicador del 0.08%, nunca al 0% de meta. Se evidencia incremento de los reclamos desde cuarto pandemia COVID 19 muchos pesos de reportes desupuestos y ilcontabilidades, especialmente de comerciales, quienes realizaron reclamación por la falta presentada en este servicio y para el Semestre II de reporte indicador del 0.08%, nunca al 0% de meta. Se evidencia incremento de los reclamos desde cuarto pandemia COVID 19 muchos pesos de reportes desupuestos y ilcontabilidades, especialmente de comerciales, quienes realizaron reclamación por la falta presentada en este servicio y que en algunos casos el valor corresponde a la falta de ellos de residuos solidos soldados por parte del ciudadano.	Dic 2021	1. Se tomo como nuevo indicador de PQRs del servicio de Acueducto. 2. El indicador de PQRs Indice de atención de PQR Acueducto) para el año 1ellero 2020 reporta un valor de Durante el año 2020 se evidencia 2798 QUEJAS, de cuales no atendieron ya en 100%, por lo tanto no reportaron PQR Acueducto de 0% cumplimiento de meta 0% Maximo de PQRs no atendidas, respondieron tarde la PQRs. 3. Se evidencia operativo y eficaz parcial a través de trimestral y semestral. GCO001 - atención de PQRs parcial a muestra tomada.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera	X		Procesos	No se realiza seguimiento y monitoreo continuo al programa de cartera.	Incumplimiento en el uso de la cartera	Disminución de la eficiencia de recaudo Incumplimiento de la ley de cobro de cartera de vigilancia y control. Deterioro de la cultura de pago	Operativo	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Pruebas detalladas de cartera Bateria de usuarios a cobro persuasivo coactivo. Depuración de cartera.	Preventivo	30	35	25	25	95	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Asumir el Riesgo	Documentar seguimiento y control de la gestión de cartera	Tecnico Cartera - Tecnico Coordinador Recaudo y Cartera	Permanente	Junio de 2021	1. Se evidencia trimestralmente de analisis de cartera hasta el cierre del mes de Marzo de 2021. 2. Se evidencia cumplimiento de indicador de recaudo de cartera a través del software SYSWAN. Sistema cuenta muestra PQRs (PETICIONS 1%, 0.5%B, del 0.5%CDC 2021, asociado al servicio de Acueducto. Cuenta solicitudes de medidor, en programa al 9-6-2021, Reclamante Maria Eugenia Sanchez. Se evidencia que la PQRs esta registrada en SYSWAN, se generó orden trabajo 12503 la cual no solicitó el cambio de medidor, se envia requerimiento orden de trabajo, donde se indica medidor marca NEMT diámetro 1/2 serie 8N3576L, clase C, lectura 1784, el cual se cambia por medidor 4F diámetro 1/2" serie 2102B4B6 clase R200, lectura 0. Se evidencia orden de trabajo CERRADA el 9-6-2021 de acuerdo a lo programado.	Dic 2021	1. Se evidencia que para el año 1ellero 2020 el indicador de Reducción de Cartera reporto un valor de 36 días cumplimiento de meta de 60 días, aunque no reporto un incremento de 11% asociado al impacto del Pandemia COVID 19. 2. Se evidencia que el cumplimiento para el año 1ellero 2021 y recuperación del indicador para el año 2022 como consecuencia de la entrada en vigencia de la RESOLUCIÓN CRA 956 DE 2021 - Lo cual establece que a partir del 1 de noviembre de 2021, las personas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado deben reportar las medidas de suspensión y cortes del servicio de conformidad con lo prescrito en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Técnico coordinador de Recaudo y Cartera	X		Procesos	Bajo Conocimiento en Precios vs Competidos Estructura de Costos Financiar	Perdida de Negocios Servicio Recaudo con Recursos Sobre en Medio Generadores	Perdida de Mercado	COMERCIAL	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	1. seguimiento por parte de la subdirección de operaciones comerciales a la prestación de servicio al cliente y la coordinación de aseo. 2. Acercamiento a los grandes generadores de Residuos Sólidos domiciliarios. 3. Desarrollo de la actividad de subcontratación	Preventivo	20	10	10	10	50	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Dar cumplimiento a los compromisos de presentar determinado. Elaborar realizando el seguimiento a los grandes generadores de RCS.	subdirección de operaciones comerciales, subdirección de servicio al cliente, coordinación de aseo	permanente	Junio de 2021	1. Se evidencia la inclusión del programa Chip - Organizacional nuevo negocio determinado desarrollo de EMSERCHIA E.S.P

Gestión del Servicio de Acueducto	Técnico Gestión de agua		X	Sociales, medioambientales.	1.por inundaciones. 2.por vandalismo. 3.por rupturas de redes. 4. Operaciones por el proveedor dirigiendo el flujo. 5. Infraestructura inadecuada tiene mucaetas de aguacar para de laboratorio contratado	Contaminacion del agua potable	sanciones por parte del entente vigilancia y control; Indemnizacion por parte de la usuarios.	De cumplimiento	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	1.Contramuestreo de la calidad del agua potable, mantenimiento y purga de las puntas de redes. Seguimiento y requerimiento laboratorio contratado.	Preventivo	20	20	15	15	80	2	BAJA	20	MODERADO	40	TOLERABLE	Reducir el Riesgo	1. Cronograma de Seguimiento y Control de los puntos de muestreo. 2. Mantenimiento de puntos de muestreo. 2. Seguimiento al plan maestro de acueducto.	Coordinador de calidad de agua DCOAA	dic-19	Junio de 2021	1. Se evidencia realización de contramuestreo del día 16 Julio de 2021 por parte de la secretaria de salud del municipio, cabe resaltar que se realiza un contramuestreo de manera semanal lo que lo reduce por la secretaria de salud por parte del grupo de vigilancia y control. 2. se evidencia calculo del IRCA para abril 2021 con porcentaje de 7% cumpliendo la meta de 0%. 3. Se evidencia para puntos 101 la defecta del 101/2021 de la usuario Calicuan Calle 10, el IRCA de esta fecha se encuentra en 19.35%, lo cual que los resultados de los medicion de calidad se encuentran fuera de especificaciones. Adicionalmente con fecha de 07/10/21 en el punto 102 (plaza de mercado) el agua, el IRCA se encuentra en 1.94%, dato que el por encontrar después de la 1 semana de realizada la toma de muestra, se encuentra en 1.94% lo cual que se encuentra en 0% de riesgo y el consiguiente declaración de protocolo de Contingencia organizational causas Correctivas. Ver: PLCD Auditoria Certificacion. 4. Se evidencia solicitud de contratar de toma de muestra HDD EG VEA SAS, certificados de calibración de los equipos. Se evidencia que el laboratorio Rio 1998 de 28 de Octubre de 2016, vigente por 4 años.																								
Gestión del Servicio de Acueducto	Profesional Operativo			Procesos	Falta de personal. Falta de especificaciones tecnicas de Deseo y Mantenimiento. Falta de criterios e implantación de documentación	Incumplimiento a los tiempos de respuesta en peticiones como revisión de deuteras y otras tecnicas.	Incumplimiento con los usuarios. Respuestas en tiempo	De cumplimiento	4	ALTA	20	MODERADO	80	GRAVE	Solicitar personal de apoyo.	Preventivo	20	20	20	20	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	Realizar la contratación del personal de apoyo	Director Operativo, Gerencia, Dt Area Juridica	Semestral	Junio de 2021	1. Se evidencia la solicitud de nuevos de contrato de disponibilidades del mes de Junio 15 hasta Julio de 2021, donde se reporta que para el mes de Junio se realizaron 20 procesos y los cuales se ve de 100% de cumplimiento. 2. Se tiene nuevo de PU Area Tecnica donde se evidencia un cumplimiento del 80% de las disponibilidades asignadas. 3. Se evidencia que se tuvieron dos nuevos profesionales al area tecnica asignados al area tecnica para apoyo en el proceso de disponibilidades. (Operativo a partir de Julio de 2021).	Dic 2021	1. Se tiene nuevo de PU Area Tecnica donde se evidencia un cumplimiento del 80% de las disponibilidades asignadas. 2. Se mantiene normalizar las reuniones del comité de disponibilidades realizado de manera mensual durante el 2021. 3. Se mantiene nombre de nuevos profesionales al area tecnica asignados al area tecnica para apoyo en el proceso de disponibilidades.
Gestión del Servicio de Acueducto	Profesional Operativo		X	Sociales, medioambientales.	1. Movimiento telurico y/o afectaciones volcanicas	Detrimento de la continuidad del servicio por falsos de redmedio de acueducto	Interrupción en la continuidad de la prestación de servicios, SIMC; Imposibilidad de los usuarios por no disponibilidad del servicio.	Operativo	2	BAJA	40	MAYOR	80	GRAVE	Proyecto red matriz a bulbos de cerro chia Valvula de Tanque de Pequeto Plan de Contingencia Acueducto	Correctivo	20	20	15	15	80	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Realizar seguimiento al Proyecto red matriz a bulbos de cerro chia 2. Monitoreo de Presiones area RSO. 2. Realizar seguimiento al Plan de Contingencia de Acueducto	Director Operativo	Dic 2020	jun-21	1. Se evidencia que la Reclamposa se inicio con el contrato 01 de 2021 - Contratista Consorcio de Red expresa 2021, con 17% de avance del proyecto. 2. Se evidencia contrato 02 de 2021 -Adjudicado (By pass) zona de red matriz, mediante el consorcio LIT AND 2021. Proceso adjudicado el 21 Abril de 2021 (Estado a Junio 2021 se actualizara el estado). 3. Se evidencia que el Ente Cordoba de monitoreo de Presiones de RSO, reportado en el SUI (Ultimo reporte para mes de Junio de 2021), Se reporta que no se han presentado sobrepresiones en la RSO. 4. Pendiente actualizar Plan de Contingencia de Acueducto. 5. Desde Junio 2020 no se ha materializado el RIESGO	1. Se mantiene el monitoreo de Presiones de RSO. 2. Realizar seguimiento al Plan de Contingencia de Acueducto.			
Gestión del Servicio de Acueducto	Profesional Operativo	X		Procesos	No se encuentran digitos información Desconocimiento de los proyectos radicados en la empresa. No existe un sistema de información que permita realizar seguimiento de las etapas de cada proyecto	Demora en la consulta de las etapas y responsables de los proyectos.	retrasos en los tiempos de respuesta. Mala imagen de la empresa ante Falta de trazabilidad del proyecto. Desactualización del catastro de redes.	Operativo	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	A través de un archivo de seguimiento se mantiene relacionado los proyectos del año vigencia 2020 (Archivo no Normalizado)	Preventivo	10	10	10	10	60	2	BAJA	20	MODERADO	40	TOLERABLE	Reducir el Riesgo	1.Solicitar a las areas responsables el desarrollo de un aplicativo que permita capturar trazabilidad a los proyectos. 2.Contar con recursos de TIC suficientes y efectivos para el desarrollo de las actividades de revision de diseños. 3. Hacer la implementacion y metodologia de revision y consulta del seguimiento de los proyecto.	Profesional Universitario Operativo Planeación. Director Operativo	dic-19	Junio de 2021	1. Se tiene licencia de Autocad para el equipo de Profesional Universitario de la Dirección tecnica operativa. 2. Se evidencia un archivo "Excelsa plan" en la direccion operativa con el fin de hacer la trazabilidad de los correspondencia que ingresa a la dependencia. 3. Hacer la implementacion y metodologia de revision y consulta del seguimiento de los proyecto.	Dic 2021	1. El riesgo no se ha materializado en el año 2021. 2. Se mantiene la actividad de Profesional Universitario de la Dirección tecnica operativa. 3. Se cuenta CRONOGRAMA DE RELACIÓN PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO en la subasta interna del SGC, acciones de diligenciamiento de formato AC-FOI-07 Tabla de registro archivo de gestión de procesos de gestión documental, dado que no se encuentra dicho documento actualizado.
Gestión del Servicio de Acueducto Gestión del Servicio de Alcantarillado	Area de Acueducto y alcantarillado	X		Procesos	No realización de visitas tecnicas donde se verifique el estado de las redes de acueducto y alcantarillado, proyectos menores a la calidad de vivienda y relacionadas en las obras tecnicas. Desactualización de formatos. Los formatos existentes no permiten realizar seguimiento a las actividades realizadas en nuevas y asignación de responsables.	Malas calificaciones de acueducto y alcantarillado en el cumplimiento de requisitos tecnicos	La ejecución de terreno no cuenta en optimas condiciones y genera incumplimiento de condiciones de los procesos y contratos según por la normatividad aplicada	Operativo	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	1. Se esta realizando la unificación de criterios y asignacion de responsabilidades entre el area comercial y operativa	Preventivo	20	20	20	17	77	2	BAJA	10	MENOR	20	ACEPTABLE	Reducir el Riesgo	1. Actualizar la caracterización de los procesos de Servicio de Acueducto, Servicio de Alcantarillado y Gestión Comercial con las correspondientes responsabilidades. 2. Desarrollo formatos de Control de visitas tecnicas que permiten validar las condiciones tecnicas existentes al usuario antes de realizar la conexión. 3. Seguimiento a la aplicación de las responsabilidades en la caracterización especifica de actividades y cumplimiento de los requisitos tecnicos por parte del usuario previo a realizar el conexionado.	Director Operativo Director Comercial	dic-19	Junio de 2021	1. Se tiene nuevo nuevo formato unico de facilidad de servicios (Reglamento de Constructores) por aprobación, en cumplimiento de fechas 10/7/ de 2015. 2. Se utilizara formato de unico de solicitud de disponibilidad de los servicios y datos tecnicos. 3. Pendiente Normalización del Formato y del Reglamento de Constructores (Pendiente aprobación de gerencia).	Dic 2021	1. Se mantiene diligenciamiento de formato unico de facilidad de servicios (Reglamento de Constructores) por aprobación, en cumplimiento de fechas 10/7/ de 2015. 2. Se utilizara formato de unico de solicitud de disponibilidad de los servicios y datos tecnicos. 3. Pendiente Normalización del Formato y del Reglamento de Constructores (Pendiente aprobación de gerencia).
Gestión del Servicio de Alcantarillado	Director Tecnico		x	Medio Ambientales	Condiciones economicas, tecnicas y legales que impiden la construcción y/o operatividad adecuada de las PTAR (1) y PTAR 2	No Cumplimiento de Parametros Legales de Vertimiento	Multas, sanciones y requerimientos disciplinarios	De cumplimiento	4	ALTA	20	MODERADO	80	GRAVE	1. Convenio Interadministrativo operación de la PTAR (1) 2. Convenio Interadministrativo construcción y operación de la PTAR 2 3. Plan de Acción de Optimización de Aireación de PTAR 1 4. Separación de Redes (Agua Lluvia y ARD/ARU)	Correctivo	20	15	15	10	60	4	ALTA	20	MODERADO	80	GRAVE	Reducir el Riesgo	1. Seguimiento al tramite de Permisos de Vertimientos y al Cumplimiento de las Concesiones Interadministrativas (PTAR 1 y PTAR2) 2. Seguimiento de Cronograma de Separación de Redes. 2. Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	Director Tecnico Gerencia General	dic-22	Junio de 2021	PTAR 1 1. LA PTAR 1 ESTA 100% FINALIZADA EN OBRA CIVIL (ACTAS E INFORMES DE SUPERVISION). 2. ESTA PENDIENTE LA FASE IESE ARRANQUE DE LA PLANTA (PRUEBAS OPERATIVAS). 3. EL PROCESO DE INTERVENTORIA PARA EL ARRANQUE SE ENCUENTRA EN PROCESO CONTRACTUAL. PTAR 2 1. LA PTAR 2 ESTA 100% FINALIZADA EN OBRA CIVIL (ACTAS E INFORMES DE SUPERVISION). 2. ESTA PENDIENTE LA FASE IESE ARRANQUE DE LA PLANTA (PRUEBAS OPERATIVAS). 3. EL PROCESO DE INTERVENTORIA PARA EL ARRANQUE SE ENCUENTRA EN PROCESO CONTRACTUAL. PTAR 3 1. Proyecto 1 - Rehabilitar y optimizar la capacidad de tratamiento y los procesos remoción de carga contaminante de la PTAR 3) - Se evidencia el correspondiente certificado de disponibilidad presupuestal de 2019-2021.	1. Seguimiento al tramite de Permisos de Vertimientos y al Cumplimiento de las Concesiones Interadministrativas (PTAR 1 y PTAR2) 2. Seguimiento de Cronograma de Separación de Redes. 2. Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	PTAR 1 1. PTAR 1 ESTA 100% FINALIZADA EN OBRA CIVIL (ACTAS E INFORMES DE SUPERVISION). 2. ESTA PENDIENTE LA FASE IESE ARRANQUE DE LA PLANTA (PRUEBAS OPERATIVAS). 3. EL PROCESO DE INTERVENTORIA PARA EL ARRANQUE SE ENCUENTRA EN PROCESO CONTRACTUAL. PTAR 2 1. PTAR 2 ESTA 100% FINALIZADA EN OBRA CIVIL (ACTAS E INFORMES DE SUPERVISION). 2. ESTA PENDIENTE LA FASE IESE ARRANQUE DE LA PLANTA (PRUEBAS OPERATIVAS). 3. EL PROCESO DE INTERVENTORIA PARA EL ARRANQUE SE ENCUENTRA EN PROCESO CONTRACTUAL. PTAR 3 1. Proyecto 1 - Rehabilitar y optimizar la capacidad de tratamiento y los procesos remoción de carga contaminante de la PTAR 3) - Se evidencia el correspondiente certificado de disponibilidad presupuestal de 2019-2021. PTAR 1 1. Se evidencia operativa e implementada el Proyecto 1 - Rehabilitar y optimizar la capacidad de tratamiento y los procesos remoción de carga contaminante de la PTAR 3) - Se evidencia el correspondiente certificado de disponibilidad presupuestal de 2019-2021. PTAR 2 Y PTAR 3 - RESIDUOS RELEVANTES DE 2021 (NOVIEMBRE 2021)	Dic 2021	1. EL RIESGO NO SE HA MATERIALIZADO EN EL AÑO 2021. 2. SE EVIDENCIA DESCUIDO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LA BOMBA DE DRENAJE Y CONTROL DE NIVEL INSTALADA EN LA PTAR 1 Y RELACIÓN DE PRUEBAS DE OPERATIVIDAD. 3. SE EVIDENCIA RES 6151 DEL 25 DE AGOSTO DE 2021, DONDE SE ADJUDICA "CONSTRUCCIÓN Y REPOSICIÓN DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS, ACOMPAÑAMIENTO A LA OPERACIÓN DEL SISTEMA COMPONENTE ALCANTARILLADO DE ACUERDO AL PMGRDWA DE OBRAS PUNTUADAS EN EL PLAN MAESTRO DEL MUNICIPIO DE CHÍA Y REHABILITACIÓN DE TRAMO DE ALCANTARILLADO VARIANTE CHÍA COTA CIÓRALE 2 ATENDIENTE PLAN DE CONTENCIÓN DE ALCANTARILLADO
Gestión del Mantenimiento e Infraestructura	Coordinador Mantenimiento	X		Infraestructura	No cumplimiento de los vehículos para ser dejados en Mes y realizar los respectivos mantenimientos. Demora en la contratación de elementos para realizar mantenimiento a tiempo. Falta de personal para realizar mantenimiento. Falta de gestión por parte de los contratistas al momento de conseguir un repuesto. No Efectividad a la ejecución por desarrollo de las operaciones.	Incumplimiento a los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo	Incumplimiento en las frecuencias de las rutas, Mantenimiento en Incumplimiento a las normatividades correctivas que genera aumento de costos. Aumento en la carga laboral de las operarios. Daño prematuro a la flota vehicular	Operativo	3	MEDIA	20	MODERADO	60	GRAVE	Contratos vigentes, suministros y elementos disponibles en el almacen, personal completo para ejecución de actividades, Sitio para de mantenimiento actualizado, control semanal de kilometraje de los vehículos.	Correctivo	20	20	10	10	70	2	BAJA	20	MODERADO	40	TOLERABLE	Compartir o Transferir o Reducir el Riesgo	1.Solicitar los elementos flota vehicular. 2.Adecuar la ubicación de infraestructura. 3. Concretar la asignación de los recursos financieros para el inicio de mantenimiento. 4. Seguimiento a Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura. 5. Seguimiento a Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos. 6.Mejorar el Control para Dejar de Contratar de Forma Inusual.	coordinador de mantenimiento-director operativo-gerencia	dic-19	Junio de 2021	1. Se evidencia actas de recepción de obras de separación de redes para el proyecto de emalito, Se evidencia acta de 01 de Febrero de 2019, se evidencia registros de verificación de obra del 27-2-2021, donde se realiza el respectivo cierre de obra. 2. Para el mes de Junio 2021 se evidencia que se realizo un mantenimiento preventivo a la bomba de drenaje y control de nivel, se realizo una revisión de la flota vehicular, donde se evidencia que se realizo el mantenimiento preventivo a la camioneta de placas OBF-101 y a la moto placas OBF-11E, se realizo el respectivo cambio de aceite y filtros, se realizo el respectivo cambio de aceite y filtros, se realizo el respectivo cambio de aceite y filtros