PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Profesional III	Director de Planeación E.	Gerente
Nombre	Hernán Darío Hernández Z.	Alfredo Garcés Echeverry	Sergio Amaris
Fecha	Enero de 2018	Enero de 2018	26-01-2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS
2. COMPONENTES

2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION
2.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES
2.3 RENDICION DE CUENTAS
2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
2.6 INICIATIVAS ADICIONALES

3. SEGUIMIENTO

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de cada uno de sus componentes, se constituye en la herramienta de gestión para luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de interés.

Bajo este propósito, la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. desarrolla su plan teniendo en cuenta las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ley 1712 de 2014).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2018 contempla:

- Mapa de Riesgos Institucional con los controles y las acciones pertinentes para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Las estrategias para la racionalización de trámites, la implementación y mantenimiento del SUIT.
- La rendición de cuentas teniendo en cuenta los grupos de interés.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Todo lo anterior, en armonía con el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, en su componente de Administración del Riesgo.

Presentamos a nuestros grupos de interés, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Definir, establecer, implementar y evaluar estrategias dirigidas a luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de interés.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de la empresa, en función del cumplimiento de su misión y sus objetivos institucionales.

2. Establecer estrategias para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que brinda la empresa, en función de la satisfacción de los grupos de interés.

3. Establecer una estrategia de rendición de cuentas a los grupos de interés como mecanismo de información y conocimiento de los resultados de la gestión empresarial.

4. Implementar estrategias para el mejoramiento y acceso de la información pública teniendo en cuenta los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.

5. Integrar la administración de riesgos al Sistema Integrado de Gestión y al mejoramiento continuo de la empresa.

6. Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

7. Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en los procesos de la empresa.

2. COMPONENTES

2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Este componente comprende la definición de una política para la administración del riesgo y la construcción, divulgación, monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.

La Política de Administración del Riesgo fue adoptada a través de la Resolución No. 104 del 09 de abril de 2015 *Por medio de la cual se adopta el componente administración del riesgo en la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.*

El Mapa de Riesgos Institucional comprende los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción. La metodología para la construcción del Mapa de Riesgos Institucional se fundamenta en los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública incorporando los nuevos elementos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en su versión 2.

El documento **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2018** aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y adoptado por resolución, se constituye en el mecanismo para la implementación de este componente.

2.2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta a través de la implementación de procedimientos sencillos, de herramientas tecnológicas y estándares de trabajo. Lo anterior en armonía con el desarrollo de su Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2018, se tienen contempladas las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Revisión de trámites y/o otros procedimientos administrativos. Actualización de trámites en el SUIT.	Líderes de los Procesos Misionales. Administrador de Trámites	03/01/2018	23/03/2018
Implementar estrategias de racionalización de trámites.	Líderes de los Procesos Misionales	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizado el SUIT.	Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente	03/01/2018	28/12/2018

2.3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso transversal y permanente mediante el cual la empresa informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a sus grupos de interés. Este proceso se fundamenta en tres elementos:

- **Información**, que se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, sus resultados y el cumplimiento de sus metas misionales.

- **Diálogo**, que se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los grupos de interés

- **Incentivo**, que se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y grupos de interés hacia el proceso de rendición de cuentas.

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas durante la vigencia 2018, se tienen contempladas las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Profesional I – Comunicaciones Profesional RSE Líderes de Proceso	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad.	Líderes de Proceso Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018
Realizar actividades de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, dirigidas a los servidores públicos.	Director de Planeación Empresarial Profesional RSE	03/01/2018	28/12/2018
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Gerente Líderes de Proceso	03/01/2018	28/12/2018

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. debe establecer mecanismos para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta, en función de la satisfacción de sus grupos de interés.

Estos mecanismos sugieren una serie de actividades a realizar teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Talento Humano.
- Normativo y procedimental.
- Relacionamiento con el ciudadano.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Implementar campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa (2/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Realizar caracterización de los usuarios de la empresa.	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Realizar cuatrimestralmente evaluación de de la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos en relación con sus expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Divulgar a los usuarios, las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los usuarios.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Evaluar la posibilidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Realizar autodiagnóstico y mejoramiento de los espacios físicos	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Establecer lineamientos para un servicio accesible e incluyente (ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, visual y motora).	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Implementar la política de protección de datos personales.	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional III - Sistemas	03/01/2018	28/12/2018

2.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente se fundamenta en los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley.
Las actividades a realizar durante la vigencia 2017, se observan a continuación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Mantener permanentemente actualizada la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG.	Líderes de proceso Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizada la Cartelera Institucional	Profesional I – Comunicaciones	03/01/2018	28/12/2018
Actualizar y publicar los instrumentos de Gestión de la Información: 1. El Registro o inventario de activos de Información. 2. El esquema de publicación de información. 3. El índice de información clasificada y reservada.	Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018

2.6. INICIATIVAS ADICIONALES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Realizar socialización del Código de Ética al personal de la empresa.	Secretario General	03/01/2018	28/12/2018

3. SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

2018

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Profesional III	Director de Planeación E.	Gerente
Nombre	Hernán Darío Hernández Z.	Alfredo Garcés Echeverry	Sergio Amaris Fernández
Fecha	Enero de 2018	Enero de 2018	26-01-2018

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	6
6. METODOLOGÍA	8
7. CONTEXTO ESTRATÉGICO	10
8. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	
9. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	16
10. MONITOREO Y REVISIÓN	16
11. ANEXOS	17
Anexo 1. Mapa de Riesgos Institucional	
Anexo 2. Registros generales	

INTRODUCCION

De conformidad con las responsabilidades de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. frente a su objeto misional y el cumplimiento de sus objetivos institucionales, es imperiosa la necesidad de implementar herramientas para la administración y control de los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de sus actividades.

La Administración del Riesgo ha sido contemplada como uno de los componentes del módulo de Planeación y Gestión del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y hoy incorporada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. La Administración del Riesgo se define como el conjunto de elementos que le permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.

Así, la Administración del Riesgo se constituye en la herramienta para que las entidades gestionen efectivamente el riesgo, evitando consecuencias negativas y aprovechando oportunidades de mejora, en función del logro de objetivos.

La *Guía Administración del Riesgo* del Departamento Administrativo de la Función Pública, establece los lineamientos y la metodología para facilitarles a las entidades la administración de los riesgos. Así mismo, se incorporan los riesgos de corrupción desde la perspectiva que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

El presente documento define el componente de Administración del Riesgo de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

1. OBJETIVO

Identificar, evaluar y gestionar los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en función del cumplimiento de su misión y el logro de sus objetivos institucionales.

2. ALCANCE

El Mapa de Riesgos Institucional aplica para todos los procesos de la empresa.

3. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

- Directiva Presidencial 09 de 1999, lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.

- Decreto 1537 de 2001, por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993.

- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005.

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar estos riesgos.

- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el MECI.

- Decreto 1083 de 2015, Único Función Pública, Art. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- Decreto 1499 de 2917, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Administración de Riesgos: Conjunto de elementos que le permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad para su aceptación y manejo.

Contexto Estratégico: Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución.

Identificación del Riesgo: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen el riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Políticas de Administración del Riesgo: Elemento de control que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad.

Probabilidad: Posibilidad de ocurrencia de un riesgo.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades con relación a la Administración del Riesgo están definidos por extensión conforme a las funciones asignadas para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, de la siguiente manera:

Comité de Coordinación de Control Interno

Como máxima instancia del Sistema Integrado de Gestión, en relación con la Administración del riesgo, tiene la función de aprobar los Mapas de Riesgos y Anticorrupción institucionales, propendiendo por la implementación de controles para todos los riesgos identificados.

Director de Planeación Empresarial

Como Representante de la Gerencia tiene la función de dirigir y coordinar la elaboración del Mapa de Riesgos Institucional, así como de su monitoreo periódico.

Equipo de Gestión

El Equipo de Gestión tiene la función de presentar para aprobación al Comité de Coordinación de Control Interno, las propuestas de documentación del sistema Integrado de Gestión, así como aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento, revisión y homologación de la documentación de las políticas, objetivos, procesos y procedimientos de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. de acuerdo a los parámetros previamente establecidos.

Líderes de Proceso

Encargados de realizar las acciones asociadas a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados para su proceso, de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo de la entidad.

Unidad de Control de Gestión

Encargada de realizar el seguimiento a los riesgos que a nivel institucional han sido consolidados, verificando la efectividad de los controles y las acciones establecidas.

6. METODOLOGIA

La metodología para la Administración del Riesgo en la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. se fundamenta en los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, que establece las siguientes etapas:

1. Contexto Estratégico.
2. Identificación de riesgos.
3. Análisis de riesgos.
4. Valoración de riesgos.
5. Política de Administración de Riesgos.

Cada una de estas etapas se desarrolla con la participación de la Alta Dirección, los líderes de cada proceso y personal de todos los niveles de la empresa, a través de reuniones, entrevistas, análisis y revisiones periódicas.

El análisis de los riesgos busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

Tabla general para determinar la probabilidad.

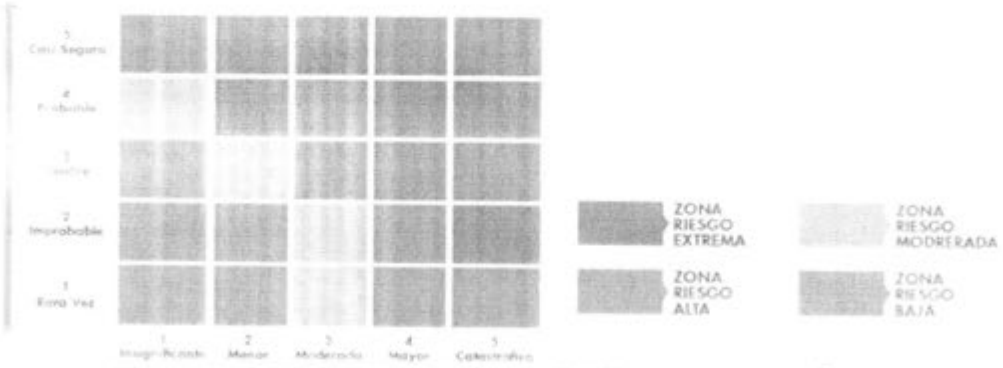
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	**DESCRIPTOR**	**DESCRIPCION**	**FRECUENCIA**
1	RARA VEZ	Ocurre en excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	IMPROBABLE	Puede ocurrir	Al menos una vez en los últimos 5 años
3	POSIBLE	Es posible que suceda	Al menos una vez en los últimos 2 años
4	PROBABLE	Ocurre en la mayoría de los casos	Al menos de una vez en el último año.
5	CASI SEGURO	El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	Más de una vez al año.

Tabla general para determinar el impacto.

TABLA DE IMPACTO			
NIVEL	**DESCRIPTOR**	**IMPACTO (consecuencias) CUANTITATIVO**	**IMPACTO (consecuencias) CUALITATIVO**
1	INSIGNIFICANTE	Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor ≤0,5% - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad ≤1%. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor ≤0,5% - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor ≤0,5% del presupuesto general de la entidad.	No hay interrupción de las operaciones de la entidad. - No se generan sanciones económicas o administrativas. - No se afecta la imagen institucional de forma significativa.
2	MENOR	Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor ≤1% - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad ≤5%. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor ≤1% - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor ≤1% del presupuesto general de la entidad.	Interrupción de las operaciones de la Entidad por algunas horas. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que implican investigaciones internas disciplinarias. - Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
3	MODERADO	Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor ≥5% - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad ≥10%. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor ≥5% - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor ≥5% del presupuesto general de la entidad.	Interrupción de las operaciones de la Entidad por un (1) día. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. - Inoportunidad en la información ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. - Reproceso de actividades y aumento de carga operativa. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.

4	MAYOR	Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor ≥20% - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad ≥20%. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor ≥20% - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor ≥20% del presupuesto general de la entidad.	Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de dos (2) días. - Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. - Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
5	CATASTROFICO	Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor ≥50% - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad ≥50%. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor ≥50% - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor ≥50% del presupuesto general de la entidad.	Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de cinco (5) días. - Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. - Pérdida de Información crítica para la entidad que no se puede recuperar. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando de forma grave la ejecución presupuestal. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados.

Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.



Los resultados del desarrollo de cada etapa se evidencian en el Mapa de Riesgos Institucional, que contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la empresa, así como los controles, acciones y responsables respectivos.

7. CONTEXTO ESTRATEGICO

El Contexto Estratégico es la base para la identificación de los riesgos en los procesos y actividades de la empresa. Este análisis se realiza a partir del conocimiento de las circunstancias externas de la empresa, de carácter económico, político, social, tecnológico y medioambiental; así como del conocimiento de su situación actual en relación con su estructura organizacional, planes, programas, proyectos, sistemas de información, procesos, procedimientos, recursos, etc.

Los resultados del análisis interno y externo de la empresa, se evidencian en el Diagnóstico General Estratégico contenido en el Plan de Gestión y Resultados 2016-2025, aprobado a través de la Resolución No. 104 del 29 de marzo de 2016 *"Por medio de la cual se aprueba el Plan de Gestión y Resultados 2016 -2025 de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P."*

ANALISIS INTERNO

FORTALEZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Cumplimiento planes de mejoramiento, requerimiento entes de control.
- Cumplimiento en normatividad ambiental
- Recurso humano idóneo y competente en todas las áreas de la empresa
- Know How (La práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo).
- Visión y elaboración de proyectos a gran escala
- Interés de las directivas de la empresa por generar espacios de participación
- Buen porcentaje de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Conocimiento del mercado
- Recurso humano competente

TÓPICO OPERATIVO

- Alto Índice de Continuidad del Servicio de Acueducto
- Control pérdidas técnicas de agua
- Cumplimiento de los parámetros de calidad de agua suministrada
- Nivel tecnológico de la infraestructura operativa
- Atención oportuna a daños en redes
- Automatización de los procesos unitarios en el tratamiento del agua
- Laboratorio de Calidad de Agua Potable autorizado por el Ministerio de Protección Social
- Alto nivel de cobertura del servicio de acueducto

TÓPICO COMERCIAL

- Conocimiento del mercado.

DEBILIDADES

TÓPICO ESTRATÉGICO

- No consolidación de un buen clima laboral
- No apropiación de una cultura ciudadana.
- No apropiación de los programas de higiene, seguridad y salud en el trabajo.
- Resistencia al cambio
- Plan de capacitación no acorde a las necesidades de la empresa.
- No se ha consolidado una cultura de autocontrol
- Deficientes canales de comunicación con los grupos de interés.
- Programa de responsabilidad social empresarial poco estructurado.
- Débil imagen institucional
- Estructura organizacional desarticulada con los objetivos
- Falta de mejoras en sistematización de los procesos
- Falta de un sistema gerencial de información y control.
- No integración de procesos.
- Débiles herramientas de seguimiento, autoevaluación y control.
- Falta de continuidad en las políticas establecidas por la empresa.
- Estructura tarifaria de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con costos distantes de los realmente incurridos por la empresa.
- Existe poca interacción de la empresa con la comunidad
- Débil implementación de sistemas integrados de gestión – No estandarización de procedimientos (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Construcción de presupuesto sin referencia de los planes empresariales y de mejoramiento.

TÓPICO OPERATIVO

- Baja cobertura de alcantarillado
- Obsolescencia de las redes de acueducto y alcantarillado.
- Carencia de un sistema de respaldo de energía eléctrica tanto en bocatoma como en PTAP
- Fuente alterna de captación no determinada
- El sistema de acueducto no está sectorizado
- Carencia de un sistema de tratamiento de aguas residuales - PTAR
- No existe un sistema de manejo y tratamiento de lodos de la planta.

TÓPICO COMERCIAL

- Escasa medición de la atención al cliente
- Carencia de políticas comerciales estructuradas.
- Alto nivel de cartera.
- Debilidad en el recaudo
- Baja cobertura de micromedición
- Fallas en proceso de facturación comercial
- Falta de gestión en la búsqueda de nuevos mercados que aumenten los ingresos
- La empresa no dispone de herramientas tecnológicas que facilite al usuario el pago del servicio prestado.
- No hay un programa efectivo de recuperación de cartera

TÓPICO COMERCIAL- TECNICO OPERATIVO

- Alto índice de agua no contabilizada
- Laboratorios de metrología y calidad del agua no acreditados.
- Bases de datos desactualizadas (Catastro de redes georreferenciado, Censo de usuarios georreferenciado, etc.)
- Carencia de herramientas de control referente a las acciones fraudulentas de los usuarios.

TÓPICO FINANCIERO

- Recurso presupuestal limitado para el desarrollo de planes
- Deficiencias financieras por iliquidez y alto endeudamiento
- Ausencia de un sistema integrado de información comercial y financiera.

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Deficientes niveles de tecnologías de la información (sector administrativo) y la comunicación - Carencia de herramientas tecnológicas avanzadas (software, hardware, implementos, etc.)
- Falta de herramientas para el desarrollo de las actividades laborales

- Falta de un programa estructurado para el desarrollo del talento humano
- No existe un sistema de evaluación de desempeño de los trabajadores
- Inadecuados espacios físicos que presenta la infraestructura.

ANALISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

TÓPICO ESTRATEGICO

- Aprobación de recursos para proyectos de acueducto y saneamiento básico por parte de Entes Municipales, Departamentales, Nacionales.
- Participación en la Construcción del Plan de Desarrollo Municipal
- Voluntad política.
- Ser una empresa 100% publica, que nos permite la viabilidad jurídica para ejecutar recursos mediante convenios y contratos interadministrativos
- Visión mundial de la importancia, preservación y aprovechamiento del recurso hídrico.
- Interacción y experiencia con otras empresas del sector - convenios de cooperación.

TÓPICO OPERATIVO

- Fácil acceso a la fuente hídrica
- Expansión y cobertura
- Existencia de cuerpos de agua en la región como alternativa para el abastecimiento del sistema de acueducto.

TÓPICO COMERCIAL

- Monopolio en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado - Única empresa prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado en el casco urbano del Municipio de Barrancabermeja.
- Oportunidad de nuevos negocios
- Diversificación de productos y servicios.
- Mercado regional para incursionar.

AMENAZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Auditorías externas permanentes que causan desgaste administrativo y retrocesos.
- Escasa conciencia ambiental (Contaminación de cuencas hídricas e irracionales consumos de agua).
- Políticas del gobierno local frente al accionar de las empresas de servicios públicos
- Amplia reglamentación para el sector servicios públicos.
- Control social con intereses particulares.
- Situación climática.
- Carencia de control efectivo por parte de los organismos de seguridad en el hurto de tapas, rejillas y medidores etc.
- Conflicto social.
- Falta de organización empresarial de acueducto y alcantarillado en el sector rural.
- Políticas neoliberales de privatización.

TÓPICO OPERATIVO

- Contaminación y expansión sin control de planeación en la ciudad
- Intervención de redes de los usuarios sin control
- Disponibilidad del recurso hídrico, bajos niveles de la Ciénaga
- Deterioro progresivo de la fuente hídrica abastecedora.
- Inconsistencia en los resultados de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, entre la empresa prestadora del servicio de agua potable y la entidad de vigilancia y control.
- Incremento progresivo de los costos de insumos químicos para el tratamiento de agua potable.

TÓPICO COMERCIAL

- Ingreso al mercado de otras empresas de servicio publico
- Ausencia de cultura de pago
- Cultura de no pago de los usuarios y suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Estructura de mercado compuesta en su mayoría por los estratos 1, 2, 3 subsidiados.
- Inexistencia en los requisitos exigidos por Curaduría Urbana de la matrícula de acueducto para procesos de construcción.

- Prácticas inapropiadas de constructores, urbanizadores y usuarios frente al uso y manejo adecuado del agua y legalización de matrículas.
- Cultura de defraudación de fluidos.
- Aumento de los asentamiento urbanos ilegales

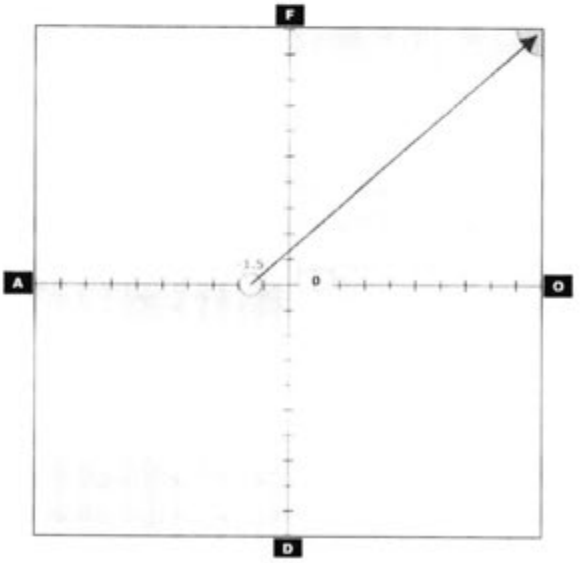
TÓPICO FINANCIERO

- Dependencia de recursos externos para financiación de proyectos

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Apropiación de responsabilidades que son competencia de otros organismos (convenios interadministrativos)
- Incremento en la interposición de demandas por desequilibrio económico contractual.
- Ausencia del seguimiento y control por parte del Municipio en la ejecución técnico, administrativo, legal y financiero de los convenios y contratos suscritos con la empresa.

La Matriz FODA constituye la base o el punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias. Una vez efectuada la Matriz FODA con su listado de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas correspondientes se ponderan y ordenan por importancia cada uno de los FODA a efecto de quedarnos con los que revisten mayor importancia para la empresa: La Matriz FODA, nos indica cuatro estrategias alternativas conceptualmente distintas. En la práctica, algunas de las estrategias se traslapan o pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada. Pero para propósitos de discusión, el enfoque estará sobre las interacciones de los cuatro conjuntos de variables. Según el software gratuito Inghenia (vía WEB) utilizado para la ponderación de las variables y determinación de estrategias tenemos.



El gráfico muestra el promedio de los factores para el eje **Debilidades-Fortalezas** (eje vertical) y **Amenazas-Oportunidades** (eje horizontal).

La **flecha azul** indica el vector estratégico hacia la situación óptima, marcada con el círculo verde en el ángulo superior derecho del diagrama.

La [illegible] de la organización se muestra con el círculo amarillo. Los objetivos estratégicos que se establezcan apuntarán a mejorar la situación paulatinamente.

Los círculos concéntricos sirven para visualizar mejor el avance a lo largo del tiempo.

La Estrategia DA (Mini-Mini) En general, el objetivo de la estrategia **DA** (Debilidades –vs- Amenazas), es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas.

La Estrategia DO (Mini-Maxi). La segunda estrategia, DO (Debilidades –vs- Oportunidades), intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

La Estrategia FA (Maxi-Mini). Esta estrategia **FA** (Fortalezas –vs- Amenazas), se basa en las fortalezas de la institución que pueden copar con las amenazas del medio ambiente externo. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas.

La Estrategia FO (Maxi-Maxi). A cualquier institución le agradaría estar siempre en la situación donde pudiera maximizar tanto sus fortalezas como sus oportunidades, es decir aplicar siempre la estrategia **FO** (Fortalezas –vs- Oportunidades).

En este orden de ideas la empresa requiere implementar dos tipos de estrategias:

- DA: (Mini – Mini) Se procura reducir las Debilidades y evitar las Amenazas
- FA: (Maxi – Mini) Aprovechar las Fortalezas para evitar las Amenazas.

La construcción de estrategias y acciones están encaminadas a lograr un escenario deseable, este no se puede alejar de las metas y exigencias realizadas por los entes de vigilancia, debido a que son ellos quienes poseen la suficiente experiencia e información para exigirle a los prestadores de servicios públicos domiciliarios el cumplimiento de los indicadores de gestión y resultados de la áreas operativa, financiera, comercial, administrativa y legal pues con el cumplimiento de dichas exigencias se asegura la operatividad, funcionalidad y prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.

ESCENARIO DESEABLE

- Herramientas de gestión y control efectivas.
- Consolidación de una cultura del autocontrol.
- Política comercial estructurada.
- Efectividad de las tecnologías de información y comunicación con que cuenta la empresa.
- Empresa con responsabilidad social empresarial.
- Existencia de un sistema de respaldo de energía eléctrica.
- Índice de agua no contabilizada acorde a la normatividad vigente.
- Optimización de redes de acueducto y alcantarillado.

- Programa estructurado del desarrollo del recurso humano.
- Incremento de la cobertura de micromedición.
- Sistemas de información integrados y actualizados.
- Sectorización del sistema de acueducto.
- Procedimiento implementado para evaluación funcionarios y proveedores.
- Bases de datos actualizadas.
- Empresa ambientalmente responsable.
- Laboratorio de metrología acreditado.
- Estudio de factibilidad de posibles fuentes de abastecimiento.
- Sistema integrado de gestión implementado.
- Sistema de gestión documental eficiente.
- Canales de comunicación efectiva con los clientes.
- Plan de saneamiento hídrico implementado.
- Sostenibilidad financiera.
- Laboratorio de calidad acreditado.
- Estructura tarifaria acorde a la realidad de la empresa.
- Seguimiento y control a las políticas y directrices de la alta gerencia.
- Gestión efectiva de los subsidios.
- Eficaz apoyo jurídico en los procesos y articulación entre los apoderados judiciales.
- Incremento de la cobertura del servicio de alcantarillado.
- Incremento de los activos de la empresa.
- Planta de tratamiento de agua potable totalmente optimizada.

Para alcanzar este escenario deseable, encaminado a una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado eficaz y eficiente, es necesario, la implementación de estrategias que apunten al alcance de las metas enmarcadas en los indicadores de gestión. Estos indicadores derivan de unos objetivos de gestión y estos a su vez de los lineamientos estratégicos como son la misión, la visión y las políticas.

Misión

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. es una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico, que brinda calidad de vida y bienestar a la comunidad de Barrancabermeja, generando valor a través de procesos eficientes, seguros y responsables con el medio ambiente para la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Visión

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para el año 2018 será reconocida como una empresa global y líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios, garantizando su sostenibilidad a través de la innovación, la optimización de procesos y la ampliación del portafolio de productos y servicios con altos estándares de calidad responsables con el medio ambiente.

Valores

COLABORACION. Trabajamos en equipo para el logro de los objetivos definidos en común y mejoramiento de nuestro desempeño.

RESPONSABILIDAD. Trabajamos con compromiso y dedicación asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

CONFIANZA. Actuamos con competencia, transparencia, veracidad y seguridad, creyendo en nuestro trabajo y el de nuestros compañeros.

JUSTICIA. Trabajamos con razón y sensatez estableciendo un marco adecuado para las relaciones con nuestros grupos de interés guardando la equidad, el respeto y la armonía.

RESPETO. Reconocemos los intereses, sentimientos y diferencias legítimas de nuestros grupos de interés. Bajo ninguna circunstancia toleramos los comportamientos que atenten contra la dignidad humana y el medio ambiente.

SERVICIO. Con sentido altruista orientamos nuestros esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

PARTICIPACION. Generamos espacios para el diálogo, la concertación y la toma de decisiones conjuntamente con nuestros grupos de interés.

Política Integral de Gestión

En Aguas de Barrancabermeja SA ESP, estamos comprometidos con la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico de manera eficaz y eficiente brindando calidad de vida y bienestar a la comunidad, mediante la satisfacción de los requisitos de nuestros grupos de interés con una comunicación efectiva; el control de los peligros y prevención de los riesgos que inciden en la seguridad y salud en el trabajo, la minimización de la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente

de los recursos, controlando los impactos ambientales y asegurando una disposición adecuada de los vertimientos y residuos que generamos; orientando nuestros esfuerzos hacia la mejora continua, el desarrollo sostenible, la innovación, la optimización de procesos, la ampliación del portafolio de productos y servicios, el cumplimiento de la normatividad legal vigente y de los requisitos que la empresa establezca.

Objetivos Integrales de Gestión

- ✓ Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios.
- ✓ Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Implementar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- ✓ Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.
- ✓ Disminuir el índice de agua no contabilizada.
- ✓ Garantizar la solidez y la sostenibilidad financiera.
- ✓ Minimizar la contaminación al medio ambiente haciendo uso de los recursos.

8. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. implementa la administración de los riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de garantizar una gestión efectiva de sus procesos que responda a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Bajo la coordinación del Representante de la Dirección, con el apoyo del Equipo MECI y la participación directa de los líderes de los procesos en la identificación de los riesgos, la implementación de los controles y las acciones; se definen las opciones para el tratamiento y manejo de los riesgos en aras de evitarlos, reducirlos, compartirlos, transferirlos o asumir los riesgos residuales. Así mismo, la Unidad de Control de Gestión brinda asesoría, realiza recomendaciones y hace seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas.

Todo lo anterior, orientado hacia el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales y el logro de su visión.

9. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

El Mapa de Riesgos Institucional contiene a nivel estratégico los mayores riesgos por proceso y de corrupción a los cuales está expuesta la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., permitiendo conocer los controles, acciones y responsables para su adecuado tratamiento en función de evitarlos, reducirlos, compartirlos, transferirlos o asumir el riesgo residual.

El Mapa de Riesgos Institucional se observa en los Anexos.

10. MONITOREO Y REVISION

El monitoreo y revisión debe asegurar que las acciones establecidas en los mapas de riesgo se están llevando a cabo y evaluar la eficacia en su implementación, adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden influir en la aplicación de acciones preventivas.

Los **líderes de los procesos** son los encargados de realizar las acciones asociadas a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados para su proceso, de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo de la entidad.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la traza o documentación respectiva de todas las actividades realizadas, para garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplirán.

La Unidad de Control de Gestión es la encargada de realizar el seguimiento a los riesgos que a nivel institucional han sido consolidados. En sus procesos de auditoría interna dicha oficina debe analizar el diseño e idoneidad de los controles, determinando si son o no adecuados para prevenir o mitigar los riesgos de los procesos, haciendo uso de las técnicas relacionadas con pruebas de auditoría que permitan determinar la efectividad de los controles.

El monitoreo y revisión es fundamental para asegurar que las acciones se están llevando a cabo, aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

Monitoreo trimestral.

ANEXOS

AGUAS DE SARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

VIGENCIA 2018

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION ESTRATEGICA	Impacto negativo de las decisiones estratégicas que afecten la sostenibilidad de la Empresa.	Estratégico	Incumplimiento de la planeación estratégica de la Empresa.	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión.	3	4	Mayor	1. Seguimiento trimestral a los Indicadores de Gestión y al Plan de Gestión y Resultados. 2. Auditorías internas	2	4	Alto	1. Implementar planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones. 2. Monitorear el Plan de Acción 2018. Informe trimestral. 3. Seguimiento gestión empresarial Comités Institucionales de Coordinación y Gestión.	Director de Planeación Empresarial Líderes de los procesos Control de Gestión Comités Institucionales
GESTION ESTRATEGICA	Incumplimiento normatividad del sector y aplicable	Estratégico Cumplimiento	Falta de actualización competencias y formación del personal. Ausencia de compromiso y sentido de pertenencia del personal. Personal no idóneo.	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión.	2	4	Alto	1. Establecer procesos y procedimientos. 2. Normograma de la empresa. 3. Indicadores de gestión. 4. Definición y cumplimiento del Descriptor de Cargos. 5. Auditorías periódicas de gestión y de cumplimiento.	1	4	Alto	1. Implementar procesos y procedimientos. 2. Socializar normatividad vigente relacionada Normograma actualizado. 3. Implementar Plan de capacitación y formación permanente en normatividad y temas relacionados con el sector.	1. Líderes de procesos 2. Secretaría General/Unidad Jurídica 3. Subgerente Administrativo y Financiero.
GESTION ESTRATEGICA	Modificar estudios, modelos, cálculos o conceptos que se realicen de forma intencional para favorecer intereses diferentes a los de la empresa o usuarios	De corrupción	1.Amiguismo. 2. Presiones políticas. 3. Falta de moralidad de los servidores públicos. 4. Confluencia de intereses diferentes a los de la empresa. 5. Poder discrecional de los administradores de la información. 6. Falta de control en la administración de la información.	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión, Metas y Objetivos.	2	4	Alto	1. Reglamento Interno de Trabajo 2. Código de Ética 3. Código de Buen Gobierno 4. Implementación de Procesos y Procedimientos. 5. Base de precios presupuesto de obra 6. Manual de Interventoría. 7. Guía Evaluación de Proveedores. 8. Manual de Contratación.	1	4	Alto	1. Socialización y aplicación del Código de Buen Gobierno, Código de Ética. Reinducción. 2. Implementación de procesos y procedimientos. 3. Base de Precios actualizada. 4. Especificaciones técnicas actualizadas.	1. Secretaría Gral. 2. Líderes de proceso. 3. 4. Subgerente Operaciones
GESTION ESTRATEGICA	Incumplimiento en la ejecución de proyectos en términos de calidad, tiempo y uso eficiente de los recursos.	De corrupción Operativo	Asignación de personal no idóneo para la supervisión de proyectos. Mala selección de proveedores e interventoría Amiguismo. Falta de ética profesional por parte del contratista y supervisor (cohecho)	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión, Metas y Objetivos.	1	4	Alto	1. Manual de Interventoría 2. Guía de evaluación de proveedores 3. Manual de contratación 4. Código de Ética 5. Base de datos de proveedores.	1	4	Alto	1. Socialización y aplicación del Código de Buen Gobierno, Código de Ética. Reinducción. 2. Implementar procesos y procedimientos.	1. Secretaría Gral 2. Líderes de los procesos
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	No cumplimiento del Plan de Obras de Inversión	Estratégico Operativo Cumplimiento	No asignación de recursos. Débil flujo financiero. Cambios en la vigencia de ejecución del proyecto. Alteración en la ruta planeada para la inversión.	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión.	2	4	Alto	1. Proyectos incorporados en el Banco de Proyectos. 2. Nota de fuente de financiación de recursos en el certificado de Banco de Proyectos. 3. Seguimiento al cumplimiento del POIR a través de Comité Técnico.	1	4	Alto	1. Monitoreo semestral al Plan de Obras de Inversión aprobado en la vigencia. 2. Seguimiento Plan de Obras de Inversión a través del Comité Técnico	Director de Planeación Empresarial Profesional III - Planeación y Desarrollo Profesional III - Proyectos
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	No cumplimiento del Plan de Acción empresarial	Cumplimiento	No asignación de recursos. Débil flujo financiero. Cambios en la vigencia de ejecución del proyecto. Alteración en la ruta planeada para la inversión. Falta de compromiso de los líderes	Deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia. Incumplimiento de los Indicadores de Gestión.	3	4	Extremo	Monitoreo periódico trimestral. Informe trimestral evaluación por dependencias.	2	4	Alto	1. Adopción y socialización del Plan de Acción. 2. Monitoreo trimestral al Plan de Acción.	Profesional III - Planeación y Desarrollo

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	Incumplimiento en el reporte de información al SUI	Cumplimiento	Desactualización normativa. Desconocimiento de la norma Falta de monitoreo periódico	Sanciones por parte de la SSPD	2	4	Alto	Monitoreo periódico información pendiente de reporte. Notificación a funcionarios responsables de la información.	1	4	Alto	Actualización normativa sobre el manejo del SUI. Capacitación al personal e espacio institucional sobre las responsablidades de la empresa frente al reporte de información al SUI. Notificar por correo electrónico mensualmente a los funcionarios responsables sobre la información pendiente de reporte en el SUI.	Profesional III - Sistemas de Gestión
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	Incumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cumplimiento	Desactualización normativa. Desconocimiento de la norma Falta de monitoreo periódico	Sanciones por parte de entes de control.	2	4	Alto	Publicación en página Web. Monitoreo periódico.	1	4	Alto	Adopción, publicación y socialización del Plan Anticorrupción 2018. Informe cuatrimestral de monitoreo al Plan.	Profesional III - Sistemas de Gestión
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	Incumplimiento plan de acción MIPG-MECI	Cumplimiento	Falta de compromiso de los líderes Falta de monitoreo periódico	Sanciones por parte de entes de control.	2	4	Alto	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Monitoreo periódico.	1	4	Alto	1. Adopción y socialización del Plan de Acción. 2. Informe trimestral de monitoreo al Plan. 3. Activación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1. 2. Profesional III - Sistemas de Gestión 3. Director de Planeación Empresarial
PLANEACION Y GESTION INTEGRAL	Incumplimiento Plan Anual de Trabajo SST	Cumplimiento	La no asignación de recursos Falta de compromiso de los líderes Falta de monitoreo periódico	Sanciones por parte de autoridades y entes de control Cierre de la empresa	3	4	Extremo	Monitoreo periodico. Area asignada.	2	4	Alto	1. Solicitar apoyo ARL para la gestión de actividades SST. Informe gerencial de gestión anual ARL. 2. Monitoreo periódico de cumplimiento. Informe trimestral.	Tecnólogo SISO
GESTION COMERCIAL	Errores en la facturación del servicio	Operativo	Errores en la toma de lecturas	Incremento indice de PQR Aumento nivel de cartera	5	3	Extremo	1. Crítica. 2. Revisiones en campo	4	3	Alto	1. Actualizar y capacitar al personal de toma de lecturas. Una capacitación por semestre. 2. Rotación del personal en la toma de lecturas (cronograma de rotación).	Profesional III - facturación
GESTION COMERCIAL	Bajos indices de recaudo de otras vigencias	Cumplimiento	Baja eficiencia de suspensión. Falta de campañas de recuperación de cartera de dificil cobro.	Afectación financiera de la empresa Incremento indice de cartera	4	4	Extremo	1. Seguimiento suspensiones efectivas 2. Campañas periódicas con usuarios.	3	4	Extremo	1. Implementar plan de recuperación de cartera. 2. Implementar campaña de recuperación de cartera de dificil cobro con informe de avance semestral.	Subgerente Comercial Jefe Unidad Recuper. Profesional III cartera.

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION COMERCIAL	Incremento IANC	Operativo	Fraudes Fugas imperceptibles Capacidad operativa Falta de micromedición	Afectación financiera de la empresa Intervención entes de vigilancia y control	3	4	Extremo	1. Inspecciones de campo	2	4	Alto	1. Implementar plan de pérdidas - componente comercial.	Jefe Unidad de Recuperación de Consumos
GESTION COMERCIAL	Omisión en la asignación de órdenes de suspensión o cortes del servicio, para favorecer al usuario y/o trabajador que realiza y asigna la orden.	De corrupción	1. Falta de capacitación del técnico encargado de la orden de suspensión o corte. 2. imposibilidad para ejecutar la orden de suspensión o corte por presiones políticas. Amiguismo, clientelismo	Afectación financiera de la empresa. Aumento de cartera. Deterioro de la imagen institucional.	3	4	Extremo	1. Control y seguimiento órdenes de suspensión.	2	4	Alto	1. Rotación de personal. 2. Capacitación ética, deberes, derechos. Una capacitación por semestre. 3. Implementar Manual de suspensiones.	Subgerente Comercial
GESTION COMERCIAL	Manipulación indebida del sistema de información comercial para favorecer intereses particulares	De corrupción	Falta de moralidad del servidor público. Falta de procedimientos en el proceso.	Afectación financiera de la empresa. Procesos disciplinarios y penales. Deterioro de la imagen institucional.	3	3	Alto	1. Auditoría sistema de información - novedades.	2	3	Moderado	1. Informe semestral de novedades del sistema.	Profesional III - Educación al cliente
GESTION ACUEDUCTO	Daños en el sistema de bombeo	Operativo	Fallas en el fluido eléctrico Falta de mantenimiento preventivo/correctivo/predictivo	Falta de suministro de agua cruda a la planta de tratamiento	4	4	Extremo	Coordinación de las protecciones Cumplimiento del plan anual de mantenimiento (Area de Mantenimiento)	3	2	Moderado	1. Implementar Plan Anual de Mantenimiento y realizar informe trimestral de cumplimiento.	Subgerente Operaciones Profesional III Mantenimiento
GESTION ACUEDUCTO	Daños en el sistema de conducción de agua cruda hasta la planta de tratamiento.	Operativo	Manipulación de las redes de conducción y elementos por parte de terceros. Daños ocasionales	Falta de suministro de agua cruda a la planta de tratamiento	3	3	Alto	1. Cumplimiento del plan anual de mantenimiento (Area de Mantenimiento)	3	2	Moderado	1. Implementar Plan Anual de Mantenimiento y realizar informe trimestral de cumplimiento. 2. Inspección periódica en campo (informe mensual) para revisar el sistema de conducción y mantenimiento de válvulas y elementos.	Profesional III Mantenimiento
GESTION ACUEDUCTO	Producción de agua no apta para el consumo humano	Operativo	Agua cruda con parámetros físico-químicos y microbiológicos con niveles elevados Dosificación inadecuada de insumos químicos Mal funcionamiento de los equipos Ausencia de controles en cada una de las etapas de tratamiento No implementación de plan de mantenimiento	Enfermedades gastrointestinales de la comunidad por consumo de agua no apta Sanciones por parte de los órganos de control y vigilancia Pérdidas operacionales	2	5	Extremo	1. Cumplimiento de la programación periodica para la entrega de los insumos químicos. 2. Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento. 3. Cumplimiento del Manual de Operaciones. 4. Prueba de jarras. 5. Verificación de parámetros de calidad en agua cruda, agua sedimentada y tratada por Laboratorio Control de Calidad.	1	5	Alto	1. Informe ejecutivo mensual de supervisión a los controles operativos establecidos. 2. Implementar Plan Anual de Mantenimiento y realizar informe trimestral de cumplimiento.	Profesional III Producción Profesional III Mantenimiento

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION ACUEDUCTO	La no prestación de un servicio de acueducto continuo, de calidad y con la presión adecuada	Operativo	Falta de mantenimiento de las válvulas reguladoras de presión. Falta de mantenimiento en redes de conduccion y distribucion. Redes obsoletas.	Enfermedades gastrointestinales de la comunidad por consumo de agua no apta Sanciones por parte de los órganos de control y vigilancia Pérdidas operacionales y Comerciales	3	5	Extremo	1. Plan anual de mantenimiento (Area de Mantenimiento) 2. Programa de apertura y cierre de válvulas de purga. 2. Monitoreo Control de Calidad 3. Monitoreo de presiones	1	5	Alto	1. Realizar reposición de redes y elementos hidraulicos de acueducto. 2. Implementar Plan Anual de Mantenimiento y realizar informe trimestral de cumplimiento. 3. Cumplimiento programa de apertura y cierre de válvulas de purga. 4. Cumplimiento procedimiento atención a mantenimiento de redes.	Profesional III -Mantenimiento Profesional III - Redes
GESTION ACUEDUCTO	No ejecutar los proyectos con las especificaciones técnicas contratadas	De corrupción	Incumplimientos por parte del contratista Contratación de proveedores inexpertos	Daños estructurales Daños fiscales Daños sociales Multas y sanciones por parte de los entes de control	2	4	Alto	1. Guia Evaluación de Proveedores. 2. Manual de Interventoria 3. Supervisión periódica de las obras y proyectos. 4. Notificación de incumplimiento por parte del Supervisor	1	4	Alto	1. Capacitación a los supervisores.	Subgerente de Operaciones
GESTION ACUEDUCTO	Viabilizar la disponibilidad del servicio de acueducto para favorecer indebidamente a particulares	De corrupción	1.Amiguismo 2.Presiones Politicas y administrativas 3.Desconocimiento de los protocolos establecidos por la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. para autorizar la disponibilidad del servicio por parte de los funcionarios encargados. 4.Desconocimiento de la norma urbanistica por parte de los funcionarios de AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. 5.Fraude en el cumplimiento de las normas urbanisticas y del Plan de ordenamiento del Municipio en general 6.Debilidades en la linea base del POT 7.Falta de controles efectivos sobre la aplicación del POT	Afectación del sistema de distribución y conducción de agua potable. Afectación base de datos comercial.	2	4	Alto	Procedimiento factibilidad y disponibilidad servicio de acueducto	1	4	Moderada	Verificar el cumplimiento de requisitos para la generación de la factibilidad y/o disponbilidad del servicio de acueducto.	Profesional III Redes
GESTION ACUEDUCTO	Manipulación indebida de los procesos operativos de potabilización y distribución de agua potable por personal interno o externo	De corrupción	1. Falta de sentido de pertenencia 2. Mal clima laboral 3.Presiones politicas y administrativas 4. Falta de seguridad y delimitación de las zonas operativas de la planta y redes de distribución	Enfermedades gastrointestinales de la comunidad por consumo de agua no apta Pérdidas operacionales y Comerciales Daños estructurales Daños fiscales Daños sociales Multas y sanciones por parte de los entes de control	1	5	Alto	1. Delimitar zonas de operación y restricción del personal. 2. Inspección periódica sistema de redes. 3. Informes sistema SCADA	1	5	Alto	1. Capacitación a personal operativo. 2. Inducción y reinducción al personal. 3. Solicitar reubicación de personal ajeno al proceso.	Subgerente de Operaciones
GESTION SANEAMIENTO BASICO	Colapso del sistema de alcantarillado pluvial y sanitario	Operativo	Deterioro de tubería. Redes obsoletas. Falta de cultura ciudadana (residuos vertidos).	Afectación de la salud pública (salubridad). Contaminación medio ambiente.	3	4	Extremo	1. Supervisión periódica de las estructuras hidráulicas del sistema de alcantarillado. 2. Mantenimiento preventivo/correctivo sistema de alcantarillado.	2	4	Alto	1. Implementar mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado. 2. Coordinar una campaña audiovisual sobre el buen uso del sistema de alcantarillado.	1. Profesional III - mtto 2. Jefe Unidad Alcantarillado Profesional RSE Profesional Comunicaciones

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION SANEAMIENTO BASICO	Incumplimiento de la ejecución del Aforo y Caracterización de las aguas residuales.	Operativo	No asignación de recursos	Multas y Sanciones	2	4	Alto	1. Cumplimiento Resolución CAS 172 de 2012 con respecto a monitoreo ptos vertimiento. 2. Manuales de Interventoria, Contratación y Manual HSE 3. Evaluación de proveedores.	1	4	Alto	1. Incluir en el presupuesto los recursos para desarrollar la contratación. 2. Realizar aforo y caracterización.	Jefe Unidad de Alcantarillado
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Prescripción de incapacidades sin trámite	Operativo	Falta de herramientas de seguimiento y control.	Pérdida de posibilidad de recuperar recursos ya pagados al trabajador.	4	3	Alto	Revisión permanente de los saldos de cuentas por cobrar por incapacidades.	2	3	Moderado	Diseñar y aplicar procedimiento para el cobro de incapacidades. Realizar cruce de información mensual entre software de nómina y el archivo web de la EPS. Reporte de información mensual de novedades por concepto de pagos de incapacidades y licencias a la Unidad Financiera para el respectivo descargue.	Tecnólogo - Talento Humano
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Errores en los cálculos de retención en la fuente	Operativo	Falta de actualización tributaria al personal encargado Falta de actualización del software en su parametrización.	Mayores o menores valores retenidos a los trabajadores y declarados a la DIAN. Sanciones por parte de la DIAN	3	3	Alto	Revisión aleatoria periódica por parte del Contador a los cálculos de retención.	1	3	Moderado	Capacitación al personal - actualización tributaria. Modelación de la fórmula de retención en la fuente por el Contador.	Tecnólogo - Talento Humano
CONTRATACION	Incumplimiento de la función de supervisar el cumplimiento de todas las obligaciones a cargo del contratista	Operativo Cumplimiento	No existencia de evidencia documental del seguimiento efectuado por el supervisor a la ejecución del contrato	Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia.	3	4	Extremo	Informes de supervisión del contrato para cuentas de cobro o facturas generadas	3	3	Alto	1. Elaboración de informes de supervisión que permitan evidenciar el seguimiento que realiza el supervisor al contrato o a la interventoria según aplique verificando de la información contenida y firma de los mismos presentados por el contratista como soporte de la ejecución 2. Ajuste, socialización e implementación del formato Informe de Supervisión 3. Establecer en el clausulado del contrato como requisito para pago de cuentas la presentación de informes de supervisión	1. Supervisor del contrato 2. Subgerente Administrativo y Financiero. 3. Subgerente Administrativo y Financiero.
CONTRATACION	Control de los registros que soportan la ejecución contractual	Operativo Cumplimiento	Diligenciamiento incorrecto de los documentos asociados al expediente contractual Falta del debido cuidado en la revisión de los documentos firmados por el supervisor que dan lugar a interpretaciones erroneas y mala presentación de los mismos	Sanciones administrativas y disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia.	3	3	Alto	1. Capacitación a Supervisores 2. Informe semestral	2	3	Moderado	1. Sensibilizar mediante capacitación semestral a los Supervisores de contratos en la importancia del correcto diligenciamiento de los documentos asociados al expediente contractual 2. Realizar una verificación semestral aleatoria a los expedientes contractuales que permita revisar los soportes documentales requeridos en los expedientes	1. Profesionales Contratación 2. Profesionales I Contratación
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Manejo Presupuestal No Procedente	De corrupción Cumplimiento	Desconocimiento de la norma. Desactualización normativa. Actuaciones no procedentes con la norma que aplica como ESP.	Afectación financiera de la empresa. Sanciones disciplinarias, fiscales.	2	4	Alto	Seguimiento y control periódico al manejo presupuestal. Expedición de actos de presupuesto con debido soporte. Procedimientos documentados y formales.	1	4	Alto	Capacitación y actualización normativa sobre el manejo presupuestal. Modificaciones y actuaciones a nivel de presupuesto debidamente soportadas mediante acto administrativo.	Jefe Unidad Financiera Profesional III - Presupuesto

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Incumplimiento de la normatividad por no contar con los recursos tecnólogicos requeridos	Tecnología	Desactualización tecnológica	Sanciones administrativas, fiscales, disciplinarias por parte de los entes de control y vigilancia.	3	4	Extremo	Auditorias al sistema de información.	1	4	Alto	Parametrización al sistema acorde a la normatividad vigente. Capacitación en el manejo del sistema de información.	Jefe Unidad Financiera
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Doble pago a beneficiario a través de pago electrónico	Cumplimiento	No se tiene conocimiento claro frente al manejo de los portales empresariales	Afectación financiera de la empresa. Sanciones disciplinarias, fiscales.	2	4	Alto	Seguimiento y control al manejo del portal empresarial.	1	4	Alto	Capacitación permanente en manejo de la banca electrónica. Mantener canal de comunicación permanente con las entidades bancarias.	Profesional III Tesorería Contador
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Manejo de recursos en cuentas	Operativo	Destinación arbitraria de los recursos por parte de la entidad financiera. Aplicación de medidas traumáticas para el manejo de los recursos según criterios interno de las entidades financieras. Dispersión de los recursos con que cuenta la empresa. No conciliación de recursos en cuentas.	Afectación financiera de la empresa.	2	4	Alto	Seguimiento y control a los recursos manejados en cuentas	1	4	Alto	1. Conciliación permanente de recursos en cuenta.	Jefe Unidad Financiera, Profesionales y Técnicos del área
GESTION DE INVENTARIOS	No cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Operativo	Falta de asignación de recursos. No creación de Comité Institucional	Sanciones por parte de autoridades y entes de control.	3	3	Alto	Apoyo de la ARL para el diseño del Plan.	2	3	Moderado	1. Diseñar e implementar Plan Estratégico de Seguridad Vial. Informe trimestral.	Técnico Subgerencia Administrativa y Financiera
GESTION DE INVENTARIOS	Pérdida de bienes por daño,hurto o extravio	De corrupción Operativo	Desconocimiento de la realidad de los inventarios. Falta de moralidad de los servidores públicos. No alimentar periodicamente las novedades del inventario.	Detrimento patrimonial Sanciones disciplinarias y fiscales	2	4	Alto	1. Toma fisica anual de inventarios 2. Seguimiento periodico a novedades de inventario	1	4	Alto	1. Implementar procedimiento de ingreso de bienes y activos. Enlace supervisión-inventarios. 2. Realizar una capacitación a los funcionarios sobre el manejo de los bienes de la empresa. 3. Implementar módulo de activos fijos - sistema de información.	Técnico Subgerencia Administrativa y Financiera
GESTION DOCUMENTAL	Entrega tardía de las comunicaciones de carácter legal o requerimientos internos.	Operativo	Fallas en el sistema de información documental. No utilizar adecuadamente el sistema de información documental. Ausencia prolongada del destinatario del documento.	Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales	3	3	Alto	1. Planilla de control de correspondencia enviada.	2	3	Moderado	1. Capacitación (1) sobre el manejo del sistema de información documental al personal. 2. Actualizar y comunicar los lineamentos en materia de Gestión Documental al personal.	Técnico Gestión Documental

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
GESTION DOCUMENTAL	No cumplimiento del Programa de Gestión Documental	Operativo	No asignación de recursos. Falta de conocimiento del personal	Sanciones por parte de autoridades y entes de control.	3	3	Alto	Comité de archivos Manual de Archivo y Correspondencia. Procedimientos establecidos.	2	3	Moderado	1. Implementación PGD; Informe trimestral.	Técnico Gestión Documental
GESTION DOCUMENTAL	Deterioro o pérdida del archivo documental.	De corrupción Cumplimiento	Desastres naturales, manejos inadecuados del acervo documental, alteración de condiciones medioambientales, Presencia de polvo, Ingreso de animales y plagas a las instalaciones del archivo central, insuficiencia de espacio de almacenamiento. Falta de moralidad del servidor público.	Trazabilidad Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales	2	4	Alto	1. Ley de Archivo General - Manejo y conservación de documentos 2. Revisión periódica condiciones de higiene 3. Fumigación periódica. 4. Revisión del Inventario documental.	1	3	Moderado	Realizar limpieza trimestral general del archivo periódicamente.	Técnico Gestión Documental
GESTION INFORMATICA	Vulnerabilidad de los sistemas de información y comunicación	De corrupción Tecnología	Falta de asignación de permisos y restricciones. Errores de parametrización de los sistemas. Malas prácticas laborales.	Afectación del normal desarrollo de las actividades empresariales Incumplimiento de indicadores, objetivos y metas.	3	4	Extremo	1. Plan de seguridad informática. 2. Procedimiento solicitud de permisos. 3. Código de Ética. 4. Auditoría Interna	1	4	Alto	Actualización e implementación del Plan de seguridad informática. Informe anual de diagnóstico de los sistemas de información de la empresa, evidenciando fortalezas y debilidades operativas. Administrar y controlar semestralmente de los usuarios de los sistemas de información	Profesional III - Sistemas
GESTION INFORMATICA	No atención adecuada de PQRS a través del portal Web.	Tecnología	Desactualización tecnológica.	Sanciones por parte de autoridades y entes de control.	2	4	Alto	Recepción de PQRS a través de la página Web.	1	3	Moderado	Implementación del sistema de PQRS en doble vía a través de la página Web.	Profesional III - Sistemas
GESTION INFORMATICA	Incumplimiento normatividad Gobierno en Línea.	Cumplimiento	Desconocimiento de la norma. Desactualización normativa. Reporte de Información no oportuna ni de calidad.	Sanciones por parte de autoridades y entes de control.	3	3	Alto	Acto administrativo cumplimiento de políticas de comunicación y lineamientos de transparencia para el acceso a la información pública. Seguimiento periódico a los esquemas de publicación.	2	3	Moderado	Capacitación a los servidores públicos sobre la estrategia de Gobierno en Línea. Informe trimestral de cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea.	
SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Pérdida de recursos de la empresa - gestión de cobro coactivo	De corrupción Cumplimiento	Deudas de difícil cobro Prescripción de deudas Cultura de no pago Falta de suspensiones efectivas	Sanciones administrativas, fiscales, penales, disciplinarias, pecuniarias	2	4	Alto	Cumplimiento Manual de Cartera y Cobro Coactivo. Seguimiento a las acciones de cobro coactivo.	1	3	Moderado	1. Depuración de los procesos de jurisdicción coactiva. Informe semestral.	Profesionales Jurisdicción Coactiva

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Dilatación de procesos	De corrupción	Amiguismo y clientelismo Tráfico de influencias	Prescripción de términos. Sanciones	2	4	Alto	Cumplimiento de términos de ley.	1	3	Moderado	Seguimiento periódico a los procesos en curso. Informe semestral.	Profesional II - Unidad Jurídica
CONTROL DE CALIDAD	No realizar los ensayos de laboratorio según lo expuesto en la normatividad vigente Res. 2115 de 2007.	Cumplimiento	No contar con la disponibilidad de los insumos de laboratorio necesarios.	Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales	2	4	Alto	Realizar kárdex anual con las fechas estipuladas. Control de existencias de los insumos químicos	1	4	Alto	1. Asegurar la disponibilidad de los insumos y reactivos. Gestión de recursos. 2. Realizar los ensayos mínimos según normatividad vigente.	Profesional III Control de Calidad
CONTROL DE CALIDAD	No ejecución del plan de mantenimiento y calibración de los equipos de laboratorio	Operativo	La falta de asignación de recursos.	Deterioro de los equipos. Resultados no confiables. Funcionamiento incorrecto de los equipos.	2	4	Alto	1. Cumplimiento Plan Anual de Mantenimiento y Calibración de equipos. 2. Cumplimiento de procedimientos. 3. Seguimiento al mtto y calibración de equipos.	1	4	Alto	1. Contratación de institución acreditada por el ONAC para el mtto y calibración de los equipos.	Profesional III Control de Calidad
CONTROL DE CALIDAD	Disposición inadecuada de sustancias químicas peligrosas	Operativo	No contar con apoyo certificado para la recolección de las sustancias.	Accidentes de trabajo Afectación a la salud Afectación al medio ambiente	2	4	Alto	Guía manejo de residuos y seguridad en el laboratorio. Fichas técnicas de sustancias.	1	3	Moderado	1. Contratación de empresa certificada en el manejo, manipulación, control y disposición de residuos peligrosos.	Profesional III Control de Calidad
CONTROL DE CALIDAD	Manipulación de los resultados de pruebas de laboratorio (insumos químicos, calidad del agua)	De corrupción Operativo	Falta de moralidad del servidor público. Amiguismo. Presiones. Falta de restricción de acceso al personal	Producto no conforme. Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales. Intervención entes de vigilancia y control. Altos costos de producción. No cumplimiento estándares de calidad materia prima. No cumplimiento normas.	2	4	Alto	1. Protocolo de confidencialidad e imparcialidad en la realización de las pruebas de laboratorio. 2. Acceso restingido en el área de laboratorio. 3. Cumplimiento de protocolos y procedimientos. 4. Informe de no conformidad de producto. (materias primas)	2	4	Alto	1. Cumplimiento de protocolos y procedimientos. Formato visitantes de laboratorio. 2. Socializar (1) protocolo de ingreso al laboratorio al personal. 3. Publicación mensual de los resultados en página web.	Profesional III Control de Calidad
CONTROL DE GESTION	Incumplimiento Plan Anual de Auditoría	Cumplimiento	Sanciones administrativas, disciplinarias Debilidades organizacionales no detectadas y materialización de hallazgos en los procesos en las Auditorías Externas	Sanciones administrativas, disciplinarias Debilidades organizacionales no detectadas y mejoradas	2	4	Alto	1. Comité de Coordinación de Control Interno. (evaluación cumplimiento plan de acción Unidad Control de Gestión). 2. Seguimiento periódico de avance programa de auditoría.	1	4	Alto	1. Monitoreo semestral al Plan Anual de Auditorías.	Jefe Unidad Control de Gestión
CONTROL DE GESTION	Incumplimiento de términos en la entrega de informes a entes externos	Cumplimiento	Desconocimiento de la normatividad respecto a los términos de entrega. Incumplimiento en la entrega por parte de los responsables de las fuentes de información. Falta de compromiso de los Líderes de Proceso.	Sanciones administrativas, disciplinarias Debilidades organizacionales no detectadas y mejoradas	2	4	Alto	Cronograma de informes establecido. Informe periódico de actividades por parte del personal del área. Comunicación oportuna a los líderes de proceso sobre los compromisos en la entrega de información.	1	4	Alto	1. Informe mensual de actividades de los profesionales del proceso. 2. Cronograma de informes anual. 3. Comunicación a líderes de procesos sobre reporte de información	Jefe Unidad Control de Gestión

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		
CONTROL DE GESTION	Omisión de hallazgos relevantes asociados a corrupción.	De corrupción	Falta de moralidad y ética del servidor público.	Sanciones administrativas, disciplinarias. Incumplimiento de objetivos y metas	1	4	Alto	1. Mesas técnicas consolidación de informes. 2. Socialización de informes. 3. Cumplimiento procedimiento de Auditoria Interna.	1	4	Alto	1. Cumplimiento procedimiento y etapas de auditoría.	Jefe Unidad Control de Gestión

Consolidado por Dirección de Planeación Empresarial

HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA
Profesional III - Sistemas de Gestión

ALFREDO GARCES ECHEVERRY
Director de Planeación Empresarial

AGUAS DE TARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS 2018 - PROCESO GESTION TALENTO HUMANO		
LUGAR:	AUDITORIO	FECHA:	16-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
PAULA ANDREA CRUZ	SUBGERENTE ADM. Y FINANCIERO		paula.cruz@aguasdaba...	
HERNAN HERNANDEZ	P3	AGUAS	—	

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nit. 900.045.408-1	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	MAPA DE RIESGOS 2018 - PROCESO CONTRATACION		
LUGAR:	AUDITORIO	FECHA:	16-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Luz Yiliady Diaz Gómez	Profesional II	Contratación		[signature]
Malory Elles Sanes	Aux. Admin.	Contratacion	malory.elles@aguardeb	[signature]
Yamith Yinoris Navarro Ochoa	Profesional I	Contratación	yinoris.navarro@aguas	[signature]
HERNAN HERNANDEZ	P3	—		[signature]

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS 2018		
LUGAR:	DIRECCION PLANEACION	FECHA:	17-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Rafael Andres Lastre Gomez	P III	Administrativa	rafael.lastre@aguas	[signature]
Hernan H/Dez	P3	Planeacion	—	[signature]

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	Construccion Mapa de Riesgos 2018 - Gestion Financiera y contable		
LUGAR:	Direccion de Planeacion Empresarial	FECHA:	17-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Rosa Julia Osses Reyes	Jefe financiera	Aguas de Bca	rosa.osses@aqua	Rosa Julia Osses
Hernan Hernandez	P3	Planeacion		

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS GESTION COMERCIAL 2018
LUGAR:	OFICINA ATENCION AL CLIENTE — FECHA: 19-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Mildred Johanna Torres Z	P III	Aguas B/ca	mildred.torres@aguas	[signature]
Deshonis Arturo V.	P III	Aguas		[signature]
Manuel A. Fontanilla	P III	Aguas	[illegible]	[signature]
JORGE MARIO HURTADO	P III			Jorge Mario H.
Jaime Meza Cortes	P I		jaime.meza@aguas	[signature]
José Enrique Parada C.	Subgerente	Aguas Blanca	josenpaco@yahoo.com	[signature]
LUIS EMILIO SUAREZ AGUAS	P III	AGUAS DE TSCA	emilio.suarez@aguas	[signature]
Oscar Andrés Amaya Pérez	P III	Aguas B/bja.	oscar.amaya@aguas	[signature]
HERNAN HERNANDEZ	P 3	PLANEACION	—	[signature]

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	Construccion Mapa de Riesgos Proceso Gestion Acueducto 2018		
LUGAR:	Subgerencia de Operaciones	FECHA:	19-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Vicente Otero M.	Subgte Operac.	Aguas	vicente.otero@agua..	
Gustavo Calderón Silva	Jefe Unidad	—	—	
Sandra Eliana Fonseca Nuñez	Profesional III	Aguas	sandra.fonseca	
Pablo B. Reguera P.	Prof III	Aguas	pablo.reguera@aguas	
Nancy Florez Agudelo	Prof III	Operaciones	nancy.florez@	
Jorge Andrés Quintero Saavedra	Prof III	Operaciones	jorge.quintero@aguas	
Hernan Hernandez	P3	Planeacion	—	

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	Construccion Mapa de Riesgos - Gestion Inventarios		
LUGAR:	Direccion Planeacion	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Luz Nayeli Gavino Vera	Técnico	Aguas de Bca	luznayeli.gavino@	Luz Nayeli G.
Hernan Hernandez	P3	"		

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS 2018 - SANEAMIENTO BASICO		
LUGAR:	DIRECCION DE PLANEACION	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
William Carrascal Arrieta	Prof III	Alcantarillado	william.carrascal@.	[signature]
Edwin J Porras Gallego	Prof III	Alcantarillado	edwin.porras@	[signature]
Victor J De la Cruz Montoya	P III	ALCA	—	[signature]
Karina Gonzalez Gamma	Defensoria	Ageo.	Karina.gonzalez@	[signature]
Sandra Fonseca Nuñez	P III	Aguas	sandra.fonseca	[signature]
Hernan Hernandez	P3	Aguas	—	[signature]

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	Construccion Mapa de Riesgos 2018 - Gestion Documental		
LUGAR:	Direccion De planeacion Empresarial	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Natalia Sanchez Sulbaran	Tecnico	Admin	Natalia Sanchez	
HERNAN HERNANDEZ	P3	AGUAS	—	

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS CONTROL DE CALIDAD		
LUGAR:	OFICINA PLANEACION	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Andrea M. Pinto Daimiento	Prof III lab.	aguasdebarranca	andrea.pinto@aguasdebarranca	
HERNAN HERNANDEZ	P3	AGUAS	—	

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS 2018 - GESTION ESTRATEGICA E PLANEACION GI		
LUGAR:	DIRECCION PLANEACION EMPRESARIAL	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
CARMEN C. ARISMENDI SOLANO	PROFESIONAL III	DIRECCIÓN DE PLANEA. E.	carmen.arismendi@aguas debarrancabermeja.gov.co	[signature]
Marlene Tirado Silva	Prof. III	Dirección Planeación	[illegible]	[signature]
MERCEDES HITA CABARCA	Prof I	Planeación	mercedes.hita@	[signature]
Fabio HERNANDEZ LAVERDE	PROF. ESP.	Planeación	fabio.hernandez@aguasdebarr.	[signature]
Edgar J. Lázaro B	Jefe Unidad	Planeación	edgar.lazaro@aguas	[signature]
HERNAN HERNANDEZ	P3	PLANEACION		[signature]

OBSERVACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS - GESTION JURIDICA		
LUGAR:	DIRECCION PLANEACION	FECHA:	22-01-18

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Erika Osorio C.	Jurídica	Aguas	—	
Myriam Andrea Rodríguez N	Prof I Jurídica	Aguas	—	
Andrea Carolina Londoño V	Prof II	Aguas	—	
Helman Hernandez	P3	Aguas	—	

OBSERVACIONES