

2022

Informe

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**

INTRODUCCIÓN

El objetivo primordial de la administración de riesgos es crear una cultura de prevención y control. El marco general para la gestión del riesgo y el control está a cargo de la Alta Dirección, en el que participa toda la entidad desde el esquema de las Líneas de Defensa, de tal manera que se garantice a la administración un aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos.

El enfoque no se fundamenta únicamente en una metodología, si no que se convierte en parte esencial desde la planeación, debido a que existe la posibilidad de que se presenten eventos y circunstancias internas y externas que pueden afectar el cumplimiento de la misión.

La oficina de control Interno de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P, en desarrollo de sus funciones y en especial en el ejercicio de su rol de Evaluación y Según lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero 26 de 2016, Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo", corresponde a la Oficina de Control Interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del a la gestión del riesgo por proceso del tercer cuatrimestre del 2022 es decir desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre del 2022.

Tomando como fuente de información, la información reportada por cada una de las áreas responsables de estos procesos.

OBJETIVOS

- ✓ Realizar seguimiento a la aplicación de la metodología de administración de riesgos de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P y de las acciones propuestas para mitigar los riesgos dentro de las fechas planeadas.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P para la definición y tratamiento de los riesgos institucionales identificados en los procesos, así como la debida aplicación de la metodología de administración de riesgos, en el periodo correspondiente de septiembre a diciembre de 2022.

AVANCES

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en la matriz de riesgos por procesos 2022, en el tercer cuatrimestre, con corte a 31 de diciembre del 2022.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES

La Oficina de Control Interno de la ESSMAR ESP, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- ✓ Se corroboró que La Oficina Asesora de Planeación efectuó la conceptualización a los riesgos por procesos de la ESSMAR E.S.P. para el año 2022 en los términos establecidos para ello, y su posterior publicación en la página web de la entidad.
- ✓ Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en los controles y/o entregables definidos por riesgo, las evidencias y soportes para el control a la mitigación, prevención de la materialización de los riesgos para el tercer cuatrimestre.
- ✓ Se realizaron recomendaciones una vez analizadas las evidencias enviadas como entregables a los controles del riesgo por proceso.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO POR PROCESOS

La matriz de riesgo por procesos está estructurada por procesos y este a su vez dividido en dependencias como lo muestra la tabla a continuación:

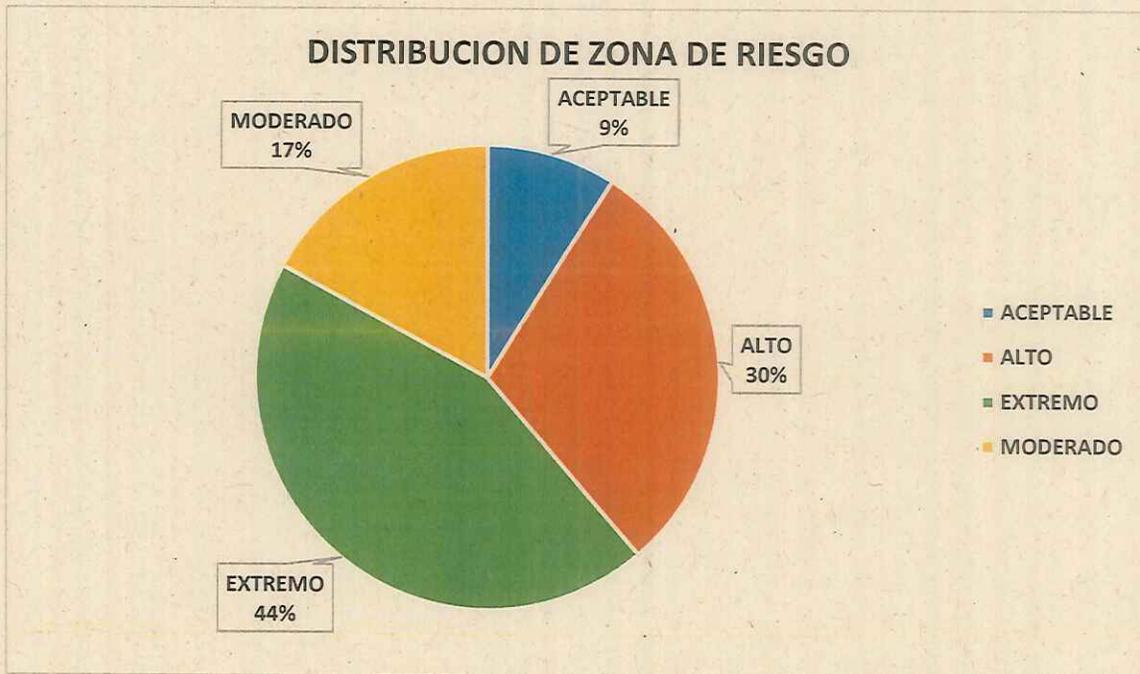
PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	MISIONALES	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PROCESOS DE APOYO	TICS
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		ASEO Y APROVECHAMIENTO		GESTIÓN DOCUMENTAL
	GRUPO MIPG		ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO		GESTIÓN CONTRACTUAL
	GRUPO SIG		PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD		GESTIÓN FINANCIERA
	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS		GESTIÓN DISCIPLINARIA
					ALMACEN
					GESTIÓN COMERCIAL
					GESTIÓN JURIDICAL
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

En el cual se encuentran identificados 111 riesgos en total, discriminado en la siguiente tabla.

DEPENDENCIA	# DE RIESGOS
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	10
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	5
GRUPO MIPG	2
GRUPO SIG	3
GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	15
ASEO Y APROVECHAMIENTO	4
ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	7

PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	8
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	3
TICS	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	3
GESTIÓN CONTRACTUAL	4
GESTIÓN FINANCIERA	6
GESTIÓN DISCIPLINARÍA	1
ALMACEN	6
GESTIÓN COMERCIAL	17
GESTIÓN JURIDICA	4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4

Y distribuidos en la zona de riesgo así:



MONITOREO Y EVALUACIÓN

Dentro del monitoreo y evaluación realizada al informe suministrado por cada área de los entregables por dependencias asociados a las acciones de control de los procesos y o actividades se puede evidenciar de cada dependencia lo relacionado a continuación:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

CAPITAL HUMANO							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Perdida de documentos en las historias laborales.	Diligenciamiento del formato CONTROL DE TRASLADO DE DOCUMENTOS ENTRE OFICINAS. Digitalización de las hojas de vida. Manejo de llaves de seguridad por el empleado autorizado	Formato de control de traslado de documentos entre oficina. Certificado BACK UP de la información digitalizada.	33,33	SI		31,48
2	No efectuar sanciones disciplinarias cuando se requieran.	Realizar procesos disciplinarios si se presentan. Socialización de reglamento interno del trabajo Seguimiento a casos.	Apertura proceso disciplinario si se presentan.	33,33	SI		
3	No cumplir con los tiempos establecidos para la entrega de certificación y/o requerimientos de información de cualquier índole.	Diligenciamiento del formato de Solicitud de certificaciones y otros Seguimiento a las diferentes solicitudes, sea por formato o correo.	Formato de solicitud de certificados y otros	33,33	SI		
4	Vincular personal que no cumpla con el perfil y requisitos del cargo	Diligenciamiento de check list para selección del personal	CHECK LIST si se presenta selección de personal en el periodo.	33,33	SI		
5	No gestionar los recaudos por servicios prestados de las incapacidades de los trabajadores ante las EPS Y ARL.	Seguimiento y control a los trabajadores incapacitados, así como también a las entidades prestadoras de salud. Diligenciamiento de la matriz de ausentismo.	Soporte de consignación de los pagos realizados por parte de las EPS Y/O ARL, así como también el reporte a la matriz de ausentismo	16,67	SI	No envía soporte de consignación de los pagos realizados por parte de las EPS y/o ARL	
6	Fallas en la ejecución del proceso de liquidación de la nómina y seguridad social.	Revisión de la nómina con doble intervención en tres momentos diferentes. Comparativos en físico de los valores de soporte vs la nómina.	Nómina mensual / reportes / seguridad social.	33,33	SI		
7	Fallas en la ejecución del proceso de liquidación final.	Revisar la documentación soporte (historia laboral).	Autorización de pago liquidación final por parte del empleado.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

8	Abuso del poder	atención y seguimiento a quejas y denuncias si se presentan.	Reportes sobre denuncias y/o quejas si se presentan.	33,33	SI	
9	Riesgos laborales	Contar con un plan de trabajo anual SG-SST	Reportar las evidencias de implementación de SG-SST	33,33	SI	
10	Falta de personal capacitado	Ejecutar el plan de capacitación	informe de cumplimiento del plan Institucional de Formación y Capacitación	23,33	SI	Para el mes de octubre se cumplió en un 71%, para el mes de noviembre se cumplió en un 71% y finalmente para el mes de diciembre se cumplió en un 83%, para un cumplimiento cuatrimestral del 77%

COMUNICACIÓN							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Desinformación de la información relevante a los ciudadanos a destiempo.	Mantener información constante con el área encargada de suministrar información.	Evidencia de la comunicación entre las áreas.	33,33	SI		
2	Ineficiencia en la articulación de los procedimientos del área	Revisión diaria de correo electrónico, pendientes, actas, y agenda semanal.	Agenda diaria Comunicaciones entre las áreas.	33,33	SI		
3	Carencia de registro audiovisual y fotográfico, omitiendo el correcto proceso de registro.	Crear copias de seguridad de la información en discos duros externos, servidores de la entidad o en la nube, de modo que se facilite la recuperación de los datos del proceso.	Entrega de Backups al área de TICs y/o almacenamiento de la información en bases de datos en línea propiedad de la entidad.	33,33	SI		33,33
4	Hackeo de cuentas de redes sociales de la empresa	Cambio rutinario de claves, vinculación de mínimo 2 administradores responsables de las redes.	Correo de TICs informando el cambio de claves.	33,33	SI		
5	Inadecuado uso de la imagen corporativa de la empresa	Revisión periódica del manual corporativo	Correo divulgación periódica	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

GRUPO SIG							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Falta de acompañamiento en el desarrollo del sistema documental de los procesos de la empresa por parte del grupo SIG	1. Acompañamiento a los procesos en el levantamiento documental del SIG, a través de mesas de trabajos	1. Actas de reunión 2. Listado de asistencia	33,33	SI		33,33
2	Desactualización de la Plataforma Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad	1. Reportes periódicos al área de TIC de los documentos desarrollados y aprobados con los Líderes de Procesos	1. Listado de Maestro de Documentos 2. Relación de Documentos enviados al Grupo TIC	33,33	SI		
3	Falta de Seguimiento, Control y Evaluación del Sistema "SIGES"	1. Auditoria de Seguimiento	1. Plan de Auditoria 2. Evidencias de Auditoria	33,33	SI		

GRUPO MIPG							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Incumplimiento de las directrices normativas sobre la integración de Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción de ESSMAR	1. Realizar Mesas de Trabajo con los Líderes de Políticas asociadas a los Planes que se deben formular e integrar 2. Adoptar Metodología para la formulación de Planes que se deben establecer cada año	1. Actas de Reunión y Compromiso 2. Metodología adoptada por parte de ESSMAR	33,33	SI		33,33
2	Omisión en el Reporte del Formulario Único de Avance a la Gestión [FURAG]	1. Realizar Socialización de los resultados de cada año a Líderes de Políticas 2. Elaboración de Planes de Trabajo para cada política, a partir de los resultados del FURAG de la vigencia anterior 3. Mesas de Trabajo	1. Evidencias de Socialización 2. Plan de Trabajo 3. Actas de Reunión	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

		con Líderes de Políticas para el diligenciamiento del formulario				
--	--	--	--	--	--	--

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Incumplimiento en el reporte de la información de los diferentes tópicos en la plataforma SUI.	Notificación a las diferentes áreas del cronograma de la información y sus respectivas alertas cercanos a los plazos.	Informe pormenorizado del cargue en la plataforma SUI en cada periodo	33,33	SI		
2	Reportar información errada en la plataforma SUI.	Información debidamente certificada por el líder del área que emite la información para realizar validación de la misma	Reporte de los cargue con novedades si aplica	33,33	SI		
3	Incumplimiento con el reporte de la información y los requisitos establecidos el marco normativo para las empresas del sector público.	La Empresa se encuentra en levantamiento constante del Catastro de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Santa Marta. Subgerencia de proyectos y Sostenibilidad realiza seguimiento constante de los proyectos. Comités técnicos.	Informe de actuaciones ante los entes para la ejecución y el debido proceso de las actividades.	33,33	SI		33,33
4	Incumplimiento en los tiempos de respuestas a los diferentes requerimientos y/o solicitudes por parte de los entes de vigilancia y control.	Registro de los diferentes requerimientos a entes de control y emitir información a la recepción sobre el direccionamiento de información recibida respecto a temas regulatorios y de Planeación Estratégica.	Informe de respuesta a entes de vigilancia y control.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

5	Afectación de la sostenibilidad, la calidad y la cobertura de los servicios públicos que presta la organización.	Conocimiento del marco regulatorio y sus respectivas actualizaciones. Conocimiento del funcionamiento de la empresa y sus distintos espacios. Análisis del comportamiento de la empresa en materia financiera, comercial y operativa. Apoyo de expertos en temas específicos que garanticen la operación y sostenibilidad.	Informe de gestión de actividades adelantadas en aras del cumplimiento de las metas de la organización (seguimiento al plan de acción y acciones para garantizar la operación de la empresa).	33,33	SI		
---	--	---	---	-------	----	--	--

PROCESOS MISIONALES

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Altos niveles y rebosamiento de los manholes, generando aguas residuales en las calles.	Realizar campañas en compañía de la dirección agua no contabilizada y la dirección ambiental de sensibilización, control y seguimiento en los sectores identificados para programar actividades de suspensión.	Informe de campañas del uso adecuado del alcantarillado y de las denuncias realizadas a los entes de control.	0,00	NO		
2	Accidentes peatonales y vehiculares que genera la obstrucción al sistema por el ingreso de material solido generando rebosamientos.	Realizar la instalación de tapas de manhole en el menor tiempo posible, realizar priorizaciones al sistema de alcantarillado en toda la ciudad, Instalar tapas nuevas con el fin de ir reemplazado el material existente	Informes de instalación y/o reposición de tapas de Manhole en la ciudad.	33,33	SI		14,44
3	Obstrucciones al sistema alcantarillado.	Realizar campañas de sensibilización, control y seguimiento en los sectores identificados para programar actividades de suspensión	Informe donde se evidencien las campañas del uso adecuado del alcantarillado y las denuncias realizadas a los entes de control.	16,67	SI	Durante el cuatrimestre no se publicaron campaña de uso adecuado del alcantarillado	

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

4	Altos niveles en los colectores de entrada a las Ebares	Realizar la instalación de tapas de manholle en el menor tiempo posible, realizar priorizaciones al sistema de alcantarillado en toda la ciudad, Instalar tapas nuevas con el fin de ir reemplazado el material existente Trabajar de la mano con la dirección de Operaciones para llevar un cronograma de mantenimientos preventivos con el fin de evitar fallas técnicas en la estación de bombeo de agua residual	Informes de instalación y/o reposición de tapas de Manholle en la ciudad. Informes de los mantenimientos preventivos a las redes de alcantarillado.	33,33	SI		
5	Fallas en las redes de acueducto por conexiones antitécnicas	Anulación de acometidas ilegales y normalización de las acometidas que sean requeridas.	Informe de conexiones antitécnicas erradicadas.	33,33	SI		
6	Conexiones ilegales en las redes de aducción por terceros	Realizar controles y desconexiones sobre las líneas de aducción de la PTAP Mamatoco y El Roble.	Informe de verificación del estado de las conexiones de las captaciones.	33,33	SI		
7	Vulnerabilidad debido a la antigüedad de las infraestructuras del sistema de acueducto en cada uno de los procesos de operación.	Realizar inversiones en materia de infraestructura para el mejoramiento de la confiabilidad.	Informe de gestión y avances en ampliación de la capacidad, reposición de redes o mejoras de la infraestructura en general.	33,33	SI		
8	Afectación de la programación de suministro de agua.	Instalación de válvulas con llaves de seguridad, además de implementación de piloto para instalación de válvulas automatizadas.	1. Informe de la instalación de válvulas con llaves de seguridad con registros fotográficos para evidencias. 2. Informe sobre la implementación del protocolo de actuación para la sequía o fenómeno del niño en caso de ser necesario. 3. Informes de los mantenimientos preventivos a las redes de acueducto.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

9	Daño parcial o irreparable en los equipos o elementos eléctricos que se encuentren en la empresa.	Sincronizar con el operador de red (aire) las programaciones de mantenimiento de los circuitos que alimentan las estaciones y pozos, para tener los equipos apagados y que al momento de encender verificar absolutamente todo para así asegurar la secuencia de fases, voltajes etc.	1. Oficializar al operador de red para que siempre nos Informe de la intervención de los circuitos. 2. Correo de seguimiento del proceso.	0,00	NO		
10	Manipulación de los equipos electromecánicos y de telemetría por parte de personal ajeno a la empresa.	Instalación de sistemas de seguridad en cada una de las estaciones	Informes de seguimiento y control de la gestión (Se fortalecerá la seguridad con elementos y materiales con los que cuenta la subg, se debe planificar un rubro presupuestal para el próximo año)	0,00	NO		
11	Pérdida en las comunicaciones para el monitoreo remoto de los equipos, estaciones, pozos, plantas de tratamiento, vehículos, carrotanques.	El centro de control valide y monitoree el estado de las señales y en caso de presentar fallas se informa para atender y corregir.	Informe de monitoreo del estado de las señales de los equipos o estaciones. (Cuadro de control con novedades presentadas en los equipos o estaciones)	0,00	NO		
12	Daño parcial o irreparable en los equipos o elementos eléctricos que se encuentren en la empresa.	Buscar contratistas que realicen el trabajo con los equipos adecuados. Ejecución por parte del contratista del mantenimiento a los equipos afectados.	1. Solicitud de radicación, contrato y acta de inicio. 2. Informe de supervisión del contrato.	0,00	NO		
13	Falta de control en tiempo real de los puntos de monitoreo que no cuentan con sistema de telemetría.	Implementación de soluciones en materia de telemetría y telecontrol en los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Gestión contractual para ampliar la instrumentación dispuesta en los sistemas de acu y alc que nos permita tener mayor información en tiempo real.	0,00	NO		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

14	Captación de un caudal superior al concesionado en las diferentes fuentes de abastecimiento.	Instalación de sistemas de medición de caudal en las captaciones y los pozos para controlar el caudal que se capta de cada fuente.	Relación de caudales captados en las fuentes superficiales y subterráneas	0,00	NO		
15	Descarga de agua residual con una carga orgánica y microbiológica que excede los límites máximos permisibles establecidos en la norma ambiental colombiana aplicable.	Reportar y denunciar ante la autoridad ambiental las descargas y uso inadecuado del alcantarillado por parte de terceros.	Denuncias realizadas ante la autoridad ambiental.	0,00	NO		

ASEO Y APROVECHAMIENTO							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Emergencia sanitaria en la ciudad por no contar con sitio para la disposición final de los residuos ordinarios	Alertas tempranas a los responsables de la prestación eficiente y oportuno del servicio de aseo (alcaldía Distrital y operador prestador del servicio). Aumento de la cantidad de residuos aprovechables de la ruta selectiva de la ESSMAR ESP. Sensibilización a la comunidad del manejo adecuado de los residuos sólidos.	Evidencias de las alertas e informes.	16,67	SI	Informe del mes de octubre es un borrador faltó informe del mes de Diciembre	25,00
2	Colapso del Relleno Sanitario Palangana por falta de capacidad para disponer los residuos ordinarios y cumplimiento de la vida útil establecido en la licencia ambiental.	Verificación del resultado estudio topográfico responsabilidad del operador prestador del servicio. Alertas tempranas a los responsables de la prestación eficiente y oportuno del servicio de aseo (alcaldía Distrital y operador prestador del servicio). Informe de	Evidencias de las alertas e informes.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

		supervisión de visitas en campo.				
3	Ineficiencia del procedimiento de supervisión, control y seguimiento al operador prestador del servicio de aseo	Auditorias visuales y a través de planillas de los componentes de aseo suscritos bajo el contrato de concepción 007 de 1993. Visitas en campo. Solicitudes al operador sobre la operación del servicio	Informe de supervisión mensual y anexos de planillas.	16,67	SI	Los anexos en planillas, se debe hacer una claridad que se está manejando un formato de informe diario para la supervisión del Aseo, y están en la información entregada con antelación.
4	Inoportunidad en las rutas selectivas de recolección de residuos aprovechables establecidas en la ciudad.	Mantenimiento preventivo y correctivo de la flota y vehículos. Seguimiento y control a la ruta por parte de los supervisores de aprovechamiento.	Informe de supervisión de aprovechamiento.	33,33	SI	

ENERGÍA Y ALUMBRADO PUBLICO							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Deterioro en la infraestructura primaria del sistema (canchas, parques y avenidas)	Seguimiento y control al cumplimiento por parte del contratista operador a la obligación de realizar mantenimientos preventivos a los transformadores propios del sistema de alumbrado público.	Informes de seguimiento y control con evidencias fotográficas	33,33	SI		30,95
2	Interrupción en la prestación del servicio	Articulación con el operador de red para las actividades de la supervisión de campo. Notificación oportuna cuando se intervengan redes que vinculen la infraestructura de alumbrado público	Evidencias de las Comunicaciones entre el prestador del servicio y la unidad de alumbrado público	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

3	Fallas en la prestación del Servicio	Revisión mensual del cumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte los contratistas previos a la autorización de pagos. Seguimiento periódico a los procesos de cumplimiento de garantías de contratos ya liquidados.	Check list de seguimiento y control con evidencias fotográficas de la supervisión de los contratos. Informe de reporte de requerimientos por garantía en materia de suministro de luminarias, obras civiles e insumos eléctricos y respuesta del proveedor.	33,33	SI	
4	Sobrecostos por reemplazo de los bienes sustraídos por terceros.	Supervisión en campo. Traslado por competencia a la oficina jurídica para que proceda con los reportes y denuncias pertinentes ante las autoridades locales que permita mantenerles informadas sobre las zonas críticas en aras de coadyuvar en el control e inspección de las sectores que presenten mayor incidencia de hurtos.	Informe de actividades de visitas realizadas en el mes con sus novedades. Comunicado interno de traslado por competencia a la oficina jurídica para que proceda con los reportes y denuncias a que haya lugar ante los entes de control pertinentes.	16,67	SI	No se envió el informe de actividades de visitas realizadas en el mes con novedades, según lo indica el entregable
5	Inoportuna atención a la comunidad	Jornadas de capacitación trimestral a los operadores de Call Center en temas específicos del área. Seguimiento a los planes preventivos sobre el funcionamiento de los canales de comunicación de la oficina TICs	Evidencias de las capacitaciones.	33,33	SI	
6	Malversación de fondos	Requerimientos órdenes de pago, ejecución presupuestal de ingresos y gastos. Solicitudes de información del personal asignado al centro de costo	Evidencias de los requerimientos y/o controles.	33,33	SI	

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

7	El no pago de usuarios no regulados	Reportes del seguimiento a los usuarios que no están a paz y salvo con la empresa	Seguimiento a la gestión de cartera.	33,33	SI		
---	-------------------------------------	---	--------------------------------------	-------	----	--	--

PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Desconocimiento de la información técnica de los sistemas hidráulicos de acueducto y alcantarillado	Gestión y retroalimentación de la información de la subgerencia de proyectos y sostenibilidad con los entes territoriales de las obras ejecutadas. *Trabajo de campo para actualización de los catastros de Acueducto y Alcantarillado. Retroalimentación por parte de la subgerencia comercial periódicamente en la actualización del catastro de usuarios.	Informe de avances de la actualización del Catastro de Redes de Acueducto y Alcantarillado. Informe de avances de la actualización del Catastro de Usuarios.	33,33	SI		33,33
2	Fallas en la operatividad de una obra de Acueducto y alcantarillado, recibida sin las especificaciones técnicas dadas por las ESSMAR ESP.	La Empresa se encuentra en levantamiento constante del Catastro de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Santa Marta. Subgerencia de proyectos y Sostenibilidad realiza seguimiento constante de los proyectos. Comités técnicos.	*Informes de Supervisión de Obras. *Informes de Interventoría. * Actas de comités técnicos.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

3	Falta del recurso humano especializado en las profesionales que requieren estudios electromecánicos, Geotécnicos, Físicoquímicos y demás para realizar la Formulación de Proyectos de Saneamiento.	Gestión y relacionamiento con las entidades contratantes, contratistas e interventoría. Evaluación de los requisitos de los profesionales y experiencia de los mismos. Gestión para la toma de decisiones apropiadas con responsables de la interventoría y la Gerencia del proyecto, para prevenir reprocesos en las obras.	Informe de reportes de gestión y desempeño de los diferentes profesionales trabajando en la Sub Gerencia de Proyectos y sostenibilidad Ambiental	33,33	SI		
4	Pérdida de la información y que no se encuentre a disposición inmediata	*Cargue en el sistema de almacenamiento de la información en la nube o similar, limitadamente. *Backups en CD de toda la información de cada proyecto. *Backups en físico de toda la información de cada proyecto.	Soporte de la relación mensual al área de Gestión Documental.	33,33	SI		
5	Retrasos en el cronograma de ejecución de obras	Seguimiento periódico mediante comités y Reuniones semanales	Informes y Conceptos técnicos de los productos entregados por consultores. Avaluos y Aprobación de en el caso que así sea de los productos.	33,33	SI		
6	Incumplimiento para otorgar disponibilidad o factibilidad del servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Control de procesos dentro de los procedimientos de disponibilidad	Reportes de gestión y las disponibilidades del servicio brindadas vs solicitadas	33,33	SI		
7	Daño en los equipos para la ejecución de los análisis	Cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos del sistema eléctrico del laboratorio	Soportes de los mantenimientos preventivos y/o correctivos realizados	33,33	SI		
8	Perdida de la información generada, filtración de la información, incumplimiento a la política de confidencialidad	Cumplimiento de la política de confidencialidad, y suministro de herramientas tecnológicas para el	política de confidencialidad firmada por la alta dirección	33,33	SI		

		aseguramiento de la información				
--	--	---------------------------------	--	--	--	--

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Interrupciones en la prestación del servicio de gestión integral de residuos	Requerimientos y/o Solicitud para el sitio provisional de adecuación del suelo, autorizado por la Autoridad Ambiental Distrital DADSA. Gestionar ante la gerencia general la solución definitiva para la correcta prestación del servicio.	Evidencias de requerimientos y/o solicitud ante el DADSA y la Gerencia.	33,33	SI		33,33
2	Impacto ambiental negativo por mala disposición de este tipo de residuos.	Ejecución y supervisión del plan de mantenimiento para las maquinarias y vehículos para la operación	Informe de ejecución del plan de mantenimiento	33,33	SI		
3	Malversación de fondos	Cruce de factura emitida vs el recaudo histórico del mes. Estandarización y socialización del procedimiento. Evidencia de la prestación del servicio en el GPS Cámara.	Informe de recaudo histórico mensual.	33,33	SI		



PROCESOS DE APOYO

GRUPO TICS							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Perdidas de Equipos Tecnológicos	1. Procedimiento: Salidas de recursos tecnológicos 2. Actualización Inventario Equipos Tecnológicos	1. Control de Salidas	33,33	SI		33,33
2	Fallas reiteradas de conectividad en la Red	1. Monitoreo Servicio de Conectividad en la Red 2. Portal cautivo conectividad inalámbrica - Red de respaldo	1. Informe de Monitoreo de Red	33,33	SI		
3	Fuga de información	1. Equipos con contraseñas 2. Asignación o actualización de contraseñas seguras 3. Cambios periódicos de contraseñas en los Sistemas de Información	1. Actas de Copias de Seguridad	33,33	SI		
4	Accesos no autorizados	1. Equipos con credenciales del funcionario 2. Usuario administrador para autorizar y dar permisos	1. Actas de Entrega de Equipos	33,33	SI	Envío relación en Excel, 0 actas	

GESTION DOCUMENTAL							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Incumplimiento de las pautas normativas en la administración de comunicaciones oficiales,	1. Verificación de las pautas normativas en la gestión de las comunicaciones oficiales para	1. Informe de verificación de pautas normativas	33,33	SI		33,33

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

	conformidad con lo estipulado en el Acuerdo 060 de 2001	monitorear su cumplimiento				
2	Desorganización de los Archivos de Gestión	1. Actualización de las Tablas de Retención Documental 2. Capacitar al personal en la implementación de las TRD	1. Tablas de Retención Documental - TRD 2. Programa de Capacitación / Actas de Asistencia / Informe de Evaluación	33,33	SI	
3	Perdida parcial o total de la integridad de los Expedientes de Archivo Central	1. Adopción de lineamientos institucional para la restricción de acceso a los archivos 2. Registro de préstamos de expedientes de acuerdo al procedimiento y los formatos aprobados 3. Digitalización de expedientes con fines de consulta y así disminuir el prestamos de los documentos originales 4. Implementar controles de acondicionamiento del archivo con fines de conservación documental acorde a la normatividad	1. Lineamientos adoptados 2. Formatos de registro de préstamos debidamente diligenciados 3. Expedientes digitalizados de acuerdo con el plan establecido 4. Acciones ejecutadas para la conservación de los documentos, de acuerdo con el Plan de Trabajo establecido	33,33	SI	

GESTION CONTRACTUAL							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Evidencia de actos irregulares dentro del proceso de contratación	Atender todos los requerimientos dentro de los términos del proceso de contratación.	Informe con relación a las acciones que se generen a causa del proceso de contratación	33,33	SI		33,33
2	Denuncias por actos de corrupción.	Validación de cada área que interviene en el proceso.	Trazabilidad del proceso a través del correo y plataformas electrónicas	33,33	SI		

3	Incumplimiento con el principio de publicidad de los procesos de contratación.	Validación en el tiempo estipulado para el cargue de la información según el manual de contratación.	Informes mensuales	33,33	SI	
4	Incumplimiento en la atención a los requerimientos de los entes de control.	Trazabilidad del requerimiento	Trazabilidad del requerimiento	33,33	SI	

GESTION FINANCIERA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	No reportar información en los tiempos establecidos a los entes de control.	Cronograma anual de reportes y presentación a los entes de control.	Cronograma anual de reportes y presentación a los entes de control.	33,33	SI		33,33
2	Pérdida de la información y que no se encuentre a disposición inmediata	Realizar copias de seguridad de los archivos digitales del proceso. Listado de control de préstamos de los documentos.	Realizar copias de seguridad de los archivos digitales del proceso. Listado de control de préstamos de los documentos.	33,33	SI		
3	Manipulación de informes y estados financieros	Revisión y aprobación para el reporte de informes financieros.	Informe de revisión y aprobación para el reporte de informes financieros.	33,33	SI		
4	Divulgación de información confidencial de la empresa.	Estructuración de los procedimientos del área. Asignación de responsables en el manejo y custodia de la información.	Informe de responsables del manejo de los informes. Estructuración y seguimiento a los procedimientos del área.	33,33	SI		
5	Favorecer a personal interno o a terceros en el proceso de contratación.	Control permanente a través de herramienta de trazabilidad de los contratos, CDP y RP asociados.	Informe de novedades en la trazabilidad de la herramienta.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

6	Malversación de fondos a los propósitos institucionales.	Relación de ordenes de giros de los pagos realizados.	Informe de verificación de ordenes de giro de pagos del cuatrimestre y la relación de contratos.	33,33	SI		
---	--	---	--	-------	----	--	--

GESTION DISCIPLINARIA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Falta de Seguimiento y Control a los conductos disciplinantes en el ambiente laboral de la empresa	1. Seguimiento y Control a las faltas disciplinantes ocurridas en el periodo	1. Control y Seguimiento	33,33	SI		33,33

GESTION ALMACEN							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Incumplimiento del procedimiento de recepción de materiales y bienes.	1. Jornada de capacitación del procedimiento. 2. Verificación del contrato y oferta económica. 3. Solicitud de pedido VS verificación de entrada almacén.	1. Formato de capacitación. 2. Tabla de precios (Oferta económica del proveedor contratado). 3. Remisión de proveedor vs entrada de almacén por lo menos una mensual.	11,11	SI	Entregable 1: no se evidencia la información Entregable 2: no manejan tabla de precios, ni orden de compra, se recibe sin documento que indique que recibir.	22,22
2	Incumplimiento del procedimiento de salidas de materiales y bienes.	Orden de trabajo o correo de solicitud por parte del líder del proceso. Salida de almacén.	Salida de almacén vs Orden de trabajo o correo de solicitud por lo menos una mensual.	33,33	SI		
3	Carencia de los suministros necesarios para la operación de la empresa.	Verificación de stock mínimos. Solicitud anticipada de reabastecimiento.	Correo de inventario al área de compras cada 15 días.	0,00	NO	no fué enviada la información	

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

4	Incongruencia en el inventario (bienes)	Actualización del inventario de bienes	Inventario selectivo (confiabilidad del inventario)	33,33	SI		
5	Incongruencia en el inventario (materiales)	Actualización del inventario de materiales	Inventario selectivo (confiabilidad del inventario)	33,33	SI		

GESTION COMERCIAL							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Inoportuna atención a los usuarios que pagan para realizar intervención por disponibilidades e independizaciones.	Seguimiento a las solicitudes pagadas.	Trazabilidad del seguimiento a las peticiones generadas para disponibilidad, desvinculaciones e independizaciones. Correo de seguimiento a la ejecución de los trabajos pendientes por ejecutar por parte de la subgerencia de acueducto y alcantarillado.	33,33	SI		
2	No gestión de las irregularidades detectadas.	Implementación del manual de Irregularidades para la Detección de anomalías no Imputables a la Empresa.	Resolución de adopción del manual de irregularidades.	33,33	SI	Se encuentra elaborado y adoptado el manual por parte de SIG y en proceso de adopción por resolución, la cual no ha sido tramitada ya que de acuerdo a las directrices impartidas por parte del agente interventor EPM la idea es que no se realice la adopción del manual de irregularidades, hasta que quede establecida la fórmula de recuperación de consumo dejado de facturar en el contrato de condiciones uniformes CCU.	33,33

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

3	Disminución de la Micromedición efectiva.	Seguimiento a predios para realizar erradicaciones de fraudes. Valoraciones de consumo. Instalación de precintos.	Relación de seguimiento a predios medidos encontrados sin medidor.	33,33	SI	
4	Incumplimiento en la emisión de la factura.	Copias de seguridad, formas externas de conexión a internet, teletrabajo	Reporte de copias de seguridad emitido por el proveedor de servicios. Informe de estado de equipos de respaldo para solventar fallas de los sistemas.	33,33	SI	
5	Disminución del recaudo corriente por debajo del 55% (Punto de equilibrio) de la empresa.	Realización de un análisis de la cartera de la empresa, esto previo a las asignaciones del trabajo diario y la planeación misma del trabajo semanal.	Informe de gestión de cobros. Informe de gestión de cortes.	33,33	SI	
6	Emitir facturación o gestión de cobro errada.	Garantizar la aplicación de los pagos aplicados manualmente. (Efecty y Supergiro)	Control semanal de pagos aplicados.	33,33	SI	
7	Retrasos en la asignación de las ordenes de trabajo diarias de los diferentes operarios.	Almacenamiento de los datos de la cartera de los usuarios, para poder realizar la asignación de trabajo, de manera física y poder entregarse a tiempo, además de la planificación del trabajo con anterioridad.	Respaldo de toda la base de datos de la empresa para la gestión diaria. (Ciclo predio)	33,33	SI	
8	Acumulación de pagos pendientes por aplicar en nuestras cuentas bancarias	Manejo de una base datos con información de los usuarios y su historial de pagos, información que se ha venido recopilando por medio del correo corporativo del área de cartera y recaudo. lo que nos permite una vez, realizado el pago poder buscarlos de una manera más efectiva y asegurar de que se cruce con el Código de suscriptor correcto.	Acta de conciliación mensual de los pagos aplicados.	33,33	SI	

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

9	Aumento en las reclamaciones e inconformidades por parte de la comunidad.	Seguimiento y evaluación en la gestión a los involucrados en el proceso.	Informe de gestión del área de comunidades.	33,33	SI	
10	Afectación a la integridad físicas de los funcionarios.	Acompañamiento por parte de las autoridades en las actividades de los trabajadores	Evidencias fotográficas del acompañamiento policial.	33,33	SI	En el periodo no se presentó ningún tipo de eventos que requieran acompañamiento policial
11	Omitir respuesta de PQR'S	Seguimiento y Control que se realiza a las PQR S desde su radicación hasta su cierre.	Trazabilidad de seguimiento y control de PQR's	33,33	SI	
12	No dar respuestas a las PQR'S dentro de los términos legales	Seguimiento y Control que se realiza a las PQR S desde su radicación hasta su cierre.	Trazabilidad de seguimiento y control de PQR's	33,33	SI	
13	Afectación en la normalización de nuevos usuarios.	Seguimiento a operarios. Reporte de novedades por parte de los operarios. Seguimiento por supervisores. Control de la información de la P.U.	Informes consolidados de nuevos usuarios. Informe de novedades.	33,33	SI	
14	Disminución del recaudo.	Efectuar seguimientos a los repartidores por parte de los supervisores Control de entrega de la factura con firma de los usuarios	Registros fotográficos. Actas de control de entrega de facturas.	33,33	SI	

GESTION JURIDICA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	No atender dentro de los términos establecidos las acciones judiciales.	Trazabilidad del requerimiento	Trazabilidad del requerimiento	33,33	SI		33,33
2	Fallos en contra de procesos judiciales.	Seguimiento y control a cada apoderado de los procesos que cursan en contra de la entidad.	Informe de las actuaciones	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

3	Pérdida de oportunidad de conciliación.	Seguimiento y control a cada apoderado.	Trazabilidad del requerimiento	33,33	SI		
4	Incumplimiento en la atención a requerimientos por parte de los entes de control	Seguimiento y control a cada apoderado de los procesos que cursan en contra de la entidad.	Trazabilidad del requerimiento	33,33	SI	En el periodo se no se encontraron requerimientos judiciales a solicitudes de entes de control	

GESTION ADMINISTRATIVA (subgerencia corporativa)							
# de actividades	RIESGO	CONTROLES	ENTREGABLES	% SEGUIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
1	Inoportuna atención a los requerimientos de las diferentes áreas para la reparación, adecuación y/o mantenimiento de los bienes muebles y enseres.	Cronograma de actividades. Trazabilidad de la gestión de los recursos.	Soportes de la trazabilidad (correos, oficios, etc.)	33,33	SI		
2	Desabastecimiento de papelería e insumos de aseo y cafetería	Seguimiento y control al consumo de insumos. Seguimiento y gestión oportuna de la prórroga de los contratos.	1. Trazabilidad del seguimiento y control al consumo de insumos. 2. Informe de supervisión del contrato.	33,33	SI		33,33
3	Vulnerabilidad en el sistema de seguridad y vigilancia de todas las sedes de la empresa	1. Estudio de análisis de vulnerabilidad de la seguridad de la empresa. 2. Planificación para el fortalecimiento de las debilidades identificadas en el estudio.	1. Informe de estudio del análisis de vulnerabilidad de la seguridad de la empresa. 2. Actividades planificadas.	33,33	SI		

TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

4	Fallas en el suministro de combustible.	<p>1. Elaboración e implementación del procedimiento de suministro de combustible.</p> <p>2. Implementación de una ficha técnica para el control del llenado de combustible de maquinarias y equipos.</p> <p>3. Supervisión directa en campo del llenado de combustible, por parte de la persona designada por la supervisora del contrato.</p> <p>4. VoBo por correo electrónico o WhatsApp por parte del o el supervisor del contrato a la subgerencia y/o director de área solicitante.</p> <p>5. Horarios para tanqueo.</p>	<p>1. Procedimiento elaborado y certificado por SIG.</p> <p>2. Ficha técnica elaborada y certificada por SIG.</p> <p>3. Informe de la supervisión del contrato.</p>	33,33	SI		
---	---	---	---	-------	----	--	--



CONCLUSIONES

En general en los resultados se pueden evidenciar el compromiso por parte de cada área en la realización de los controles necesarios para mitigar o evitar la materialización del riesgo ya que se pudo evidenciar el incremento significativo y positivo en el porcentaje de cumplimiento con relación al cuatrimestre anterior, siendo los procesos estratégicos los más comprometidos con ello, como se evidencia en la siguiente tabla:

MACROPROCESO	PROCESO	% RESULTADO INDIVIDUAL	% GENERAL
PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	31,48%	32,96%
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	33,33%	
	GRUPO MIPG	33,33%	
	GRUPO SIG	33,33%	
	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	33,33%	
MISIONALES	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	14,44%	27,41%
	ASEO Y APROVECHAMIENTO	25,00%	
	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	30,95%	
	PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	33,33%	
	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	33,3%	
PROCESOS DE APOYO	TICS	33,33%	32,10%
	GESTIÓN DOCUMENTAL	33,33%	
	GESTIÓN CONTRACTUAL	33,33%	
	GESTIÓN FINANCIERA	33,33%	
	GESTIÓN DISCIPLINARIA	33,33%	
	ALMACEN	22,22%	
	GESTIÓN COMERCIAL	33,33%	
	GESTIÓN JURIDICIAL	33,33%	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	33,33%	

RECOMENDACIONES

- Mantener el comportamiento de realización de los controles para mitigar y evitar la materialización de los riesgos.
- Realizar las acciones correctivas que permitan efectuar un mayor control de los riesgos las dependencias que no se encuentran cumpliendo el 33,33% equivalente al seguimiento.
- Realizar la actualización correspondiente a los riesgos indicados en el monitoreo y evaluación.
- Finalmente, la Oficina de Control de Interno requiere que las dependencias entreguen la información de manera oportuna y veraz, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad del informe, así como las decisiones que se deben tomar al respecto, además de evitar el retraso en los procesos y procedimientos, como también evitar incurrir en investigaciones disciplinarias como lo indica el Artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020. "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor oficina Control interno ESSMAR E.S.P

Proyectó: Andrea Carolina Martínez Avendaño, P.U. Interno Control 