



F.CGE.020

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



V 2.0

INFORME AUDITORIA EXPRES No. 013-2018

AUDITORIA EXPRESS 013 - 2018

SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE RIESGOS VERSION VIII. A LAS ACCIONES DE MEJORA Y A LA EFECTIVIDAD DE CONTROLES. EN LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. ESP
ACORDE CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO AL MANUAL DE RIESGOS DEL SGC.

ASPECTOS GENERALES

Fecha de inicio: 13 de Marzo de 2018

Fecha de finalización: 24 de Mayo de 2018

La presente Auditoría Express al seguimiento al componente de riesgos, formulación de las acciones de mejora y efectividad a los riesgos en la *Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P., en la vigencia 2016*, se realiza en desarrollo del programa de Auditoria y Memorandos de Encargos No. 001,002,003,004 Y 005 de 2018, cumpliendo los objetivos del proceso Control de Gestión y seguimiento al plan de acción y recomendaciones de los entes de control y vigilancia, en especial el seguimiento a su ejecución, le corresponde a la División de Control Interno...

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los procesos en la calificación, definición de riesgos versión VIII, formulación de las acciones de mejora y establecimiento de controles en la *Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P.,*

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Evaluar el cumplimiento del estado de los riesgos en cada proceso de la Empresa inmersos en la implementación del sistema métrica y el sistema de gestión de la calidad SGC, mediante el procedimiento adoptado por la empresa a fin de obtener una buena administración de los riesgos de la sociedad.

2. Evaluar el sistema de riesgos de acuerdo al manual establecido por la empresa y las normas del métrica y calidad. Compiladas en el nuevo modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

3. Evaluar el cumplimiento de las Acciones de mejora formuladas para mitigar, asumir o transferir el riesgo en la *Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. - E.S.P.*

4. Evaluar el cumplimiento de los Controles establecidos y formulados para mitigar, asumir o transferir el riesgo y si estos son efectivos en la *Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. - E.S.P.*

NORMATIVIDAD:

NTC ISO 31.000 de 2.009, Decreto 943 del 2.014, procedimiento de manejo de riesgos SGC de la empresa y soportes externos del DAFP.

Decreto 1499 de 2.017, implementación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

ALCANCE:

Seguimiento de auditoria al proceso de las acción planteadas por todos los responsables de cada proceso en la consecución de las acciones para mitigar los riesgos según norma NTC ISO 31000 DEL 2.009, con la aplicación del ciclo de auditoria del año 2.018, en cumplimiento al cronograma establecido e impulsar las buenas prácticas de la Gestión Pública en la *Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. - E.S.P., en la vigencia 2017 y primer semestre 2018.*





METODOLOGIA APLICADA:

Se utilizaron técnicas de Auditoría generalmente aceptadas como: observación a registros del sistema de gestión de calidad, tablero de control mecí de la División de control de gestión, indagación, verificación aleatoria de documentos físicos, magnéticos, sistematizados y entrevista personalizada al personal directivo de cada proceso de AAPSA ESP.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Para la presente Auditoría se tiene en cuenta los siguientes insumos y papeles de trabajo:
2. Evaluación mecí según decreto 943 del 2014 a diciembre del 2.017 sobre estado de avance del modelo estándar de control interno MECI en la empresa armonizado a MIPG.
3. Procedimiento interno de manejo de riesgos de la empresa.
4. Sistema de riesgos del tablero de control versión **IV** de la sociedad.
5. Verificaciones anteriores enviadas a los procesos por la división de Control Interno sobre aspectos relativos a riesgos de su proceso.
6. Seguimiento a cronogramas de auditorías internas de calidad
7. Seguimiento a cronogramas de auditorías internas de control interno.
8. Normatividad existente externa e interna (Nomograma)
9. Aplicación de la norma en cada proceso.
10. Definición de políticas administrativas de riesgos por AAPSA ESP
11. Recomendación del SGC y Control Interno a cada proceso en riesgos.

GRUPO DE AUDITORES

El grupo auditor definido para este trabajo de auditoria corresponde al equipo del proceso control de gestión de la División de Control Interno ellos son CPT Henry Díaz Olaya, Administrador de Empresas Faver Muñoz, Economista Johana Claudia Muñoz Ardila, Abogado Adolfo León Gómez López, Señor Fernando Bravo Fernández y la señora Secretaria Ejecutiva Consuelo Urrea , con formación en auditorías internas de calidad.





DESARROLLO DE LA AUDITORIA EXPRESS

FORTALEZAS:

Los riesgos el AAPSA “ ESP ” se vienen manejando desde hace más de 12 años, se han desarrollado seis versiones lo que ha permitido mantener una trazabilidad de la información, se resalta el tablero de mando en su versión IV la integración del manejo de riesgos por cada proceso, acciones de mejora, efectividad de controles, aplicativo integrado del manejo de riesgos a través del tablero de mando del proceso control de gestión; incluye un análisis profundo de la información institucional de los riesgos el tratamiento y la administración en la empresa con el fin de determinar la probabilidad y el impacto en los 19 procesos existentes en comparación con la normatividad y en empresas similares por lo tanto pueden surgir situaciones o propuestas de asumir, transferir o mitigar los riesgos y formular las acciones de mejora y los controles de administrar dichos riesgos en AAPSA.

Algunos impactos que generan los Riesgos en diversos escenarios de las dependencias son:

- Riesgos Integrados
- Acciones de mejoras definidas
- Controles Definidos
- Procesos y procedimientos
- Listados Maestros de Acciones de mejora y Controles
- Tecnología de la información (Tablero de Mando)
- Competencias del personal

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN Y CALIFICACION DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE AAPSA:

Para el desarrollo de este componente se establecieron las siguientes estrategias:

1. verificar la Actualización, la identificación, calificación y tratamiento AAPSA ESP.
2. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los Riesgos de los 19 procesos de la empresa





3. Manejo y ejecución de las acciones de mejora en los procesos de la sociedad.
3. Manejo y ejecución y formulación de controles en los procesos de la sociedad
4. Nueva formulación de riesgos institucionales con la contratación de un consultor para la actualización de la norma técnica de calidad NTC ISO 9000 2015.
5. Incorporar a la auditoria los riesgos de anticorrupción y evaluar su mapa y valoración de los 7 procesos donde están definidos.
6. Incorporar a la auditoria los riesgos definidos por la SSPD y realizar seguimiento para su incorporación los riesgos de los procesos que correspondan.

HALLAZGOS:

Dando cumplimiento al programa de auditoria y al plan de acción del proceso de control de gestión y a la asignación de las actividades a través de los memorandos de encargo de la fase de planeación de la División de Control Interno

El seguimiento de auditoria a la acción planteadas por todos los responsables de cada proceso en la consecución de las acciones para mitigar los riesgos según norma NTC ISO 31000 DEL 2.009, con la aplicación del ciclo de auditoria del año 2.018

Dando cumplimiento a la continuidad de las actividades MECI se evaluó lo siguiente

- Verificación de la aplicación de la norma 31000/ 2009 riesgos.
- Actualización de los riesgos a la norma NTC ISO 31000/2009 en versión VIII
- Verificar las acciones de mejora para los riesgos para los 19 procesos





- Efectividad de los controles definidos
- Documentación de las acciones tomadas y registro en el plan maestro de riesgos
- Cumplimiento a las observaciones y recomendaciones de la auditora de calidad y de los órganos de regulación, control y vigilancia de las empresas de servicios públicos

SITUACION ENCONTRADA:

En el desarrollo del trabajo de auditoria referente al componente de los riesgos y su administración en la sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A “ESP” se estableció y evidencio que los 19 procesos cuentan con los riesgos en versión VIII y que además se encuentran valorados y priorizados que los riesgos se manejan en la empresa con responsabilidad y disciplina y que se toman como punto de partida para la planificación de las actividades y la formulación de los planes de acción de los procesos, se encontró lo siguiente.

Existe un aplicativo para el manejo de los riesgos para los 19 procesos el cual es Administrado y controlado en un tablero de mando por el proceso de control de Gestión y es la cuarta versión, existe trazabilidad del manejo de los riesgos en los últimos años, lo que ha permitido mantener un desarrollo y un control directo en la administración de los riesgos.

Durante el periodo de evaluación de las actividades para revisión de las acciones de mejora y la efectividad de los controles de los riesgos se logró evidenciar el cumplimiento de las fechas programadas en el plan de auditoria formuladas en el ciclo de auditorías del año 2.018.

A continuación procedemos a dejar evidenciado las observaciones encontradas por los señores auditores en la aplicación de la auditoria.

1. PROCESO ATENCION AL CLIENTE

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
ATENCIÓN AL CLIENTE	AAC1	NO RESPONDER EN FORMA OPORTUNA LAS PQR	ALTO	ALTO	ALTO
ATENCIÓN AL CLIENTE	AAC2	No responder las PQR de fondo	ALTO	ALTO	ALTO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Nivel de riesgo se mantiene con mayor efectividad del control al pasar de 5 Derechos de Petición respondidos por fuera de terminos en 2017 a 2 en 2017 y lo corrido del 2018. Deben incluirse los dos riesgos de corrupcion para evaluarse en la verificacion

Nivel de riesgo se mantiene con mayor efectividad del control al responder de fondo los pqr y los Derechos de Petición respondidos dentro del terminos en 2017 y en el primer semestre del 2018. Deben incluirse los dos riesgos de corrupcion para evaluarse en la verificacion





CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Seguimiento y trazabilidad de los derechos de petición mediante el SINAP, Reportes inmediatos por intranet a los responsables de proceso con más de 10 días mediante correo electrónico y llamada telefónica. Control efectivo para responder o si no se estableció procedimiento para que conteste directamente, se cuenta con una líder del proceso empoderada y con una muy buena disposición para mantener el trabajo en equipo,

Se verifico la realización del procedimiento del **PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE**, se ha cumplido con la acción planteada en su plan de requerir a los jefes e inspectores sobre el manejo en la respuesta oportuna de las PQR en un plazo de 10 días, al igual que la aplicación de archivo emite las alarmas correspondientes minimizando el riesgo de vencimiento de términos y a los 12 días se envía correo electrónico y llamada telefónica se cuenta con una profesional del derecho como apoyo jurídico, teniendo en cuenta la calificación de sus dos riesgos de su evaluación: **4.B.A.** y la política de riesgos de la empresa queda opcional y deberá diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos y realizar socialización con el personal operativo y administrativo del proceso.

2. PROCESO CAPTACION

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
CAPTACION	CAP1	NO TRANSPORTAR CAUDAL EL NECESARIO PARA EL TRATAMIENTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO





Riesgo incluido en este proceso "Daño en los tuneles de la bocatoma Palacé". El nivel se mantiene y se modificará una vez se terminen las obras de mantenimiento del tunel establecidas en el plan de mantenimiento.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Se cuenta con un plan de mantenimiento de conducción en el sistema de acueducto rio piedras y rio Palace. SE construyeron trinchos para mejorar la captación y se mantiene constante vigilancia por parte de los bocatomeros, hay control administrativo del responsable del proceso, se cuenta con buena comunicación y es permanente como contingencia a situaciones o eventos.. El plan de contingencia se actualiza con el acompañamiento de los representantes del comité de salud ocupacional, socializar su actualización evaluación y difusión. Se mantiene en el plan de inversiones se encuentran obras de reforzamiento de pasarelas y viaductos proyecto prioritario, se cuenta con diseño y topografía, se debe verificar obras civiles, ver cumplimiento en el plan de acción de la rendición de cuentas de este periodo

Se verifico la realización del procedimiento del **PROCESO DE CAPTACION**, se han cumplido con las acciones planteadas para el manejo de riesgo teniendo en cuenta la calificación de **4.C.E.** de su riesgo, debe diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora y determinar si se requiere implementación de otros riesgos, revisar riesgos definidos por la SSPD, socializarlos con el personal del proceso.

3. PROCESO CONTROL DE GESTION

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
CONTROL DE GESTIÓN	CGE-1	No medir o evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles y de los planes establecidos para el logro de los objetivos y metas propuestas	MODERADO	MODERADO	MODERADO
CONTROL DE GESTIÓN	CGE-2	Dificultad para difundir el autocontrol y autoevaluación	MODERADO	MODERADO	MODERADO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se modificó el nivel por la efectividad del control se ajustaron a los nuevos requerimientos de la dimension 7 de MIPG y se compilaron sus funciones de asesoría y se enfocan al cumplimiento del Rol de la Oficina de Control Interno, tal como lo requiere la Ley 87 DEL 1993 Y LEY 142 DEL 1994, se debe incorporar los riesgos institucionales

Se modificó el nivel por la efectividad del control se ajustaron a los nuevos requerimientos de la dimension 7 de MIPG y se compilaron sus funciones de asesoría y se enfocan al cumplimiento del Rol de la Oficina de Control Interno, tal como lo requiere la Ley 87 DEL 1993 Y LEY 142 DEL 1994, se debe incorporar los riesgos institucionales





CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Se cuenta con programa de auditoria, con memorando de planeación, plan de gestión y resultado del proceso, plan de acción formulado, informes requeridos todo en un, tablero de mando versión IV el cual se quedó desactualizado por falta de apoyo para su modificación la cual la realizaba una persona externa que no se volvió a contratar, se realizó el auto diagnostico a la dimensión siete y se prepara la implementación del decreto nacional 648 2017 pendiente por implementar código de ética y buen gobierno, código de auditoria interna, implementación de los actos administrativos de MIPG., los cuales serán requeridos en la función de advertencia del nuevo rol de la oficina de control interno.

Se verifico la aplicación del procedimiento de control interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE CONTROL DE GESTION**, se ha cumplido con la acción planteadas, dándole una dinámica y aterrizando la función de asesoramiento de la alta gerencia y teniendo en cuenta que la responsabilidad del control interno está bajo la gerencia general se procedieron a aplicar una reingeniería a los riesgos formulados, calificados y adoptando las acciones de mejora y los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de sus dos riesgos de su evaluación: 3.A.M. y la política de riesgos de la empresa y no debe diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos, no se evidencia desarrollo y ajustes a los riesgos formulados en la vigencia del 2017 y su calificación es igual en los últimos años. Al finalizar la presente vigencia del año 2017 y primer semestre 2018, se plantear la actualización de los riesgos de los 19 procesos en la versión VIII de la Norma 31000, del 2009 y la incorporación de riesgos de propósito institucionales, anticorrupción y de la Superintendencia de servicios públicos, pendiente definir con apoyo de la subgerencia de Planeación y Estudios y la Oficina de calidad, quedaría pendiente un ciclo de Auditoria para riesgos y controles, para aplicarlos en el cuarto trimestre del 2018 dando cumplimiento a los requerimientos de revisión por la dirección SGC y así lograr mantener la certificación y ampliación de los certificados de Calidad vigentes.





4.- PROCESO CONTROL DE LA PRODUCCION

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
CONTROL DE LA PRODUCCION	CEP-1	Generar errores Resultados	MODERADO	MODERADO	MODERADO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel por la efectividad del control en el manejo y conservación de las muestras. Una vez se validen la totalidad de los métodos propuestos (6) se disminuirán la probabilidad de ocurrencia de este riesgo.

Se verifico la aplicación del procedimiento de control de la producción vigente y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al PROCESO DE CONTROL DE LA PRODUCCION, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan muestreo a los vertederos y a los tanques de almacenamiento, se realizan prueba o ensayo de jarras para determinar granometria básica y efectiva, se ha recibido apoyo con personal capacitado en la operación del sistema, los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: 3.B.M. y la política de riesgos de la empresa, no debe diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos. : 4.B.A. y la política de riesgos de la empresa queda opcional y deberá diligenciar el formato F.CGE.006 versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos, no se evidencia desarrollo y ajustes a los riesgos formulados en la vigencia del 2018 y su calificación es igual en los últimos años.





Se revisó la documentación existente de los procesos del laboratorio fisicoquímico realizando los ajustes pertinentes bajo la norma 17025 y se implementaron los manuales preventivos

Los análisis de Fluoruros y COT contratados con laboratorios externos cumplen con la normatividad. Se implementa el uso de todas las metodologías analíticas relacionadas con espectrofotometría en el equipo vis Macherey – Nalgen debido a la facilidad que ofrece el mismo para el tratamiento, la seguridad y la confiabilidad de datos analíticos.

5.- PROCESO CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS	CPT-1	Incremento de las perdidas comerciales por agua no facturada

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a los nuevos procedimientos se deben revisar y adiccionar los riesgos del proceso, Se mantiene el nivel por cumplimiento de actividades al control en el manejo de los programas de reposicion de medidores y en el plan de inspeccion y verificacion de medidores durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Programa de Reposición de Medidores, Plan de Inspección y Verificación de 8000. Medidores por reposición, de los cuales se ejecutaron 4202 en el Segundo semestre en lo corrido del año 2018 se han repuesto 2.100 medidores y por reposición de medidores parados por la novedad 14 en el año 2017 se repusieron 1211 y lo corrido del año 2018 1357, quedando pendiente menos de 750 medidores que se instalaran en el segundo semestre del año,.





Se verifico la aplicación del procedimiento de control de la producción vigente y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS**, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan programa de reposición de medidores, instalación de medidores, se evidencia soportes de actas de instalación como también hay soportes por trazabilidad de datos del proceso de control de perdidas estadísticos y comparables. Se realiza seguimiento a la solicitud de suspensión por mutuo acuerdo y se evidencia actas de suspensión debidamente diligenciadas, Se evidencia que permanentemente se recibe informe presentado por la División Comercial sobre usuarios que no se les factura y contrabandos, se evidencia actas de aforo y una profesional en cabeza de la aplicación de los procedimientos jurídicos para aforar y se han facturado valores representativos por este concepto, se deben socializar y difundir estos programas de recuperación del IANC, Se evidencia un documento donde se relaciona daños para que sean atendidos en forma oportuna, de igual manera se realiza un seguimiento a los daños que fueron atendidos, Con respecto a la identificación, actualización y legalización de usuarios, las acciones de mejora y controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: 4.B.A. y la política de riesgos de la empresa, es opcional y debe diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos formulados en la vigencia del 2018 y su calificación es igual en los últimos años.

6.- PROCESO CONTROL DE DISTRIBUCION DE AGUA TRATADA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
DISTRIBUCION	DIS-1	No garantizar la cantidad y presión de agua potable necesaria el usuario final	BAJO	BAJO	BAJO
SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO					





Nivel del riesgo se mantiene y se evidencia mayor control en el programa de optimización de redes de acueducto lo que permite mejorar presiones en los sectores hidráulicos de la zona norte y extremos del sur occidente respectivamente PARA LA VIGENCIA 2017 Y PRIMER SEMESTRE 2018.

Se verifico la aplicación del procedimiento de control de la producción vigente y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE CONTROL DE DISTRIBUCION DE AGUA TRATADA**, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan programa de reparación de daños en redes y domiciliarios, Se evidencia informes en el sistema enviados por el contratista y por el Interventor a 31 de Diciembre de 2014 sobre el estado del proyecto construcción del Ramal para las veredas del Norte y Sur occidente del Municipio de Popayán, se adiciono y se contrató la II fase como también soluciono problemas de presión en los barrios Lomas de Granada, vereda de Torres la Rejoja las cuales se conectaron al sistema, concluyo la primera fase y se encuentra en ejecución la fase II contratos 032 y 033 2014 respectivamente, se realizan tomas de muestras en 35 puntos de toma donde se verifica las condiciones bioquímicas y físicas del agua y su nivel de cloro entre otros análisis, en el programa de optimización de redes en el sector hidráulico 383 y 384, el jefe de la dependencia informa que se encuentran concluidos y permitió mejorar las presiones de estos sectores. Se ha recibido apoyo con personal capacitado para adelantar trabajos de mantenimiento y ampliación de redes en los nuevos proyectos de la empresa del plan de movilidad y reposición de redes como contratista de Findeter las cuales incrementaran el inventario de redes del sistema de acueducto, los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: **2.B.B.** y la política de riesgos de la empresa, no requiere ni debe diligenciar el formato F.CGE.006, versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

Se continúa con el buen índice de continuidad, manteniendo para el sector 382 un índice de continuidad del 100%.





7.- PROCESO FACTURACION Y COBRANZAS

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-1	No facturar los servicios de acueducto y alcantarillado
FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-2	Incumplimiento en la entrega de las facturas a los usuarios	MODERADO	MODERADO	MODERADO
FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-3	No realizar el recaudo de los servicios	BAJO	BAJO	BAJO
FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-4	Facturación imprecisa	BAJO	BAJO	BAJO
FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-6	No realizar la gestión para la recuperación efectiva de cartera	MODERADO	MODERADO	MODERADO
FACTURACION DEL SERVICIO	FDS-8	Hurto de Efectivo en las cajas de la empresa	BAJO	BAJO	BAJO





SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Nivel del riesgo se mantiene y se evidencia mayor control en el Plan de acción del proceso y resultados en la satisfacción de los usuarios con un ajuste al sistema de evaluación y una nueva muestra, lo que permite mejores resultados en la percepción del cliente de los servicios domiciliarios en los diferentes sectores de la ciudad en la vigencia evaluada.

Nivel del riesgo se mantiene y se evidencia mayor control en el Plan de acción del proceso y resultados en la satisfacción de los usuarios con un ajuste al sistema de evaluación y una nueva muestra, lo que permite mejores resultados en la percepción del cliente de los servicios domiciliarios en los diferentes sectores de la ciudad en la vigencia evaluada.

Nivel del riesgo se mantiene y se evidencia mayor control en el Plan de acción del proceso y resultados en la satisfacción de los usuarios con un ajuste al sistema de evaluación y una nueva muestra, lo que permite mejores resultados en la percepción del cliente de los servicios domiciliarios en los diferentes sectores de la ciudad en la vigencia evaluada.

Nivel del riesgo se mantiene y se evidencia mayor control en el Plan de acción del proceso, se logro resultados efectivos , se mantiene buenos controles y se logró constatar que el reporte de novedades ha disminuido en el periodo evaaluado 2017, con relación al primer semestre 2018 se mantienemismo

Se mantiene el nivel moderado, en razón a que los controles definidos para este riesgo han sido efectivos logrando durante los periodos evaluados reducción en la cartera, mantener una buena politica y una eficiente labor en la coordinacion, en el periodo evaaluado 2017, con relación al primer semestre 2018 se mantienemismo .

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en los protocolos de seguridad e instalaciones de camaras de seguridad y plan de contingencia y boton de panico a la cia de seguridad, en el periodo evaaluado 2017, con relación al primer semestre 2018 se mantien los missmos controles .

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





Se verifico la aplicación del procedimiento de control de la facturación del servicio vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE FACTURACION Y COBRANZAS**, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, se realizan programa de efectividad de lecturas ,trazabilidad a la crítica y precritica, se sistematizo la toma de lecturas y quedan evidencias fotográficas en el sinap, seguimiento permanente al control de facturas lo que permite autocontrol al producto no conforme, se realiza la facturación del servicio de aseo en forma conjunta lo que en algunas veces se presenta el riesgo de no facturar de acuerdo al cronograma comercial al no enviar a tiempo los archivos se debe definir una contingencia para estos casos. teniendo en cuenta las calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: 5.A.A.-3.A.M.-2.A.B- 2.B.B.-3.B.M Y 1.B.B.. y la política de riesgos de la empresa, para el riesgo 1 es opcional y para los otros riesgos no requiere ni debe diligenciar el formato F.CGE.A2.006 Solicitud de acciones: 4.B.A. y la política de riesgos de la empresa queda opcional y deberá diligenciar el formato F.CGE.006 versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos, no se evidencia desarrollo y ajustes a los riesgos formulados en la vigencia del 2016 y su calificación es igual en los últimos tres años.

En este primer trimestre las novedades mas utilizadas son predio desocupado y descuento promedios novedades usadas puesto que en la realización de la facturación no alcanzamos a comprobar si están habitados o no y hay necesidad de utilizar estas novedades para poder llevar al usuario a que nos ayude a aclarar que pasa en cada caso, pero si funciona y ayuda a normalizar los consumos, es una manera muy atípica pero nos ayuda a entrevistarnos con el usuario y de esta podemos modificar en sistema novedades o resolver un posible cambio de medidor si así lo requiere para el año 2018 debemos ser mas puntuales en cada caso , se deja la nota que cada reforma tiene su justificación y sus soportes.

Los meses de octubre ,noviembre y diciembre presentan unos resultados más claros en cuanto a resultados de consumo y esto se ve también en cuanto a valores como tal , a partir del mes de octubre los consumos y aforos suman una cantidad importante para cerrar el 2017 con mejores resultados como se pueden observar en el tablero, para el año 2018 se debe tener en cuenta que cantidad de errores cometieron y así evitar caer en las situaciones complejas de tener buenos consumos mes a mes como debe ser.





8 - GERENCIA Y ESTRATEGIA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
GERENCIA Y ESTRATEGIA	GYE-1	INCUMPLIMIENTO O MALA APLICACION DE LA NORMATIVIDAD LEGAL INTERNA Y EXTRENA DE AAPSA.	ALTO	ALTO	ALTO
GERENCIA Y ESTRATEGIA	GYE-2	Incumplimiento de objetivos y metas institucionales por cambio de administraciones.	BAJO	BAJO	BAJO
GERENCIA Y ESTRATEGIA	GYE-3	No gestionar recursos externos	ALTO	ALTO	ALTO





SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la contratación de profesionales externas revisión Asegurabilidad en la contratación, (pólizas), Seguimiento de Auditorias a la contratación y tablero de mando Aplicación de contratación. Se requiere definir responsable para el cargue y control de la información al secop II, Sia Observa y liquidación de contratos adjunta a la división jurídica como acción de mejora del proceso evaluado en la vigencia.

Se mantiene el nivel de riesgo Bajo y se evidencia mayor control por la continuidad de la mayoría de profesionales de la administración y por la formulación de los planes y programas institucionales, PGR, PSMV, tarifas para el periodo 2017 y primer semestre 2018, se implementa acciones de mejora en la NTC iso 9000 versión 2015 y en la implementación de MIPG.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control por la continuidad de la administración y por la consecución de recursos externos a nivel nacional con el ministerio de vivienda ciudad y territorio, recursos del sistema general de participaciones a través del Plan departamental de aguas y trámite de recursos de empréstitos.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Establecimiento de políticas empresariales metas y institucionales, asistencia a entidades nacionales a consecución de recursos para la sociedad y poder cumplir con las expectativas

Revisión Asegurabilidad en la contratación (pólizas), manual de procedimientos interno, aplicación del Manual de procedimientos interno, aplicación del autocontrol y análisis jurídico, mayor control por la continuidad de la mayoría de profesionales de la administración y por la formulación de los planes y programas institucionales, PGR, PSMV, tarifas para el periodo 2017 y primer semestre 2018, se implementa acciones de mejora en la NTC ISO 9000 versión 2015 y en la implementación de MIPG





Se verifico la aplicación del procedimiento de gerencia y estrategia vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GERENCIA Y ESTRATEGIA**, se ha cumplido con las acciones planteadas en su plan de acción, se realizan comités de gerencia reducidos para implementación de acciones y nuevos negocios,, nuevos proyectos alineados al plan de desarrollo municipal. De acuerdo con el Plan de Trabajo desarrollado por el responsable del proceso y efectuado por la Gerencia y la secretaria general, se observa que hay cumplimiento a las acciones de tratamiento formuladas, donde se pudo verificar y se evidencio la actualización de la metodología de planes de acciones , indicadores y formatos, Se han realizado visitas al viceministerio de aguas , se realiza gestión en el plan departamental de aguas, se han conseguido recursos para el plan de movilidad, se consiguieron recursos para el plan veredal y para la PETAR, teniendo en cuenta las calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **3.C.A.-2.A.B Y 4.B.A.** y la política de riesgos de la empresa, para El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia los riesgos requiere diligenciar el formato F.CGE.006 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

9.-GESTION AMBIENTAL

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
GESTION AMBIENTAL	GAM-1	No conservar y mantener las fuentes de abastecimiento	MODERADO	MODERADO	MODERADO
SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO					





Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulación y ejecución de los planes de acción, planes de acción, ampliación y mantenimiento zonas de protección aislamientos y obras de bioingenierías, control de erosión, educación ambiental y mantenimiento a senderos ecológicos y fuentes de abastecimiento, durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Planificación mediante planes de manejo y planes de acción (Instrumentos para medir variables climáticas ambientales), Mantenimiento y ampliación en las zonas de protección de bosques productores protectores (Aislamientos) y repoblamiento con especies nativas de las zonas, Obras de bioingeniería, control de erosión, y Educación Ambiental, fortalecimiento y mantenimiento en las diferentes fuentes de abastecimiento.

Se verifico la aplicación del procedimiento de gerencia y estrategia vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GESTION AMBIENTAL**, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, En el Plan de Trabajo efectuado por la División Ambiental, se observa que hay concertación con la comunidad en el mantenimiento de los instrumentos instalados, se evidencian documentos y memorias filmicas de su gestión.

Se desarrolló una auditoria al municipio de Popayán denominada auditoria especial a los recursos naturales y medio ambiente para la vigencia fiscal 2.017 donde la empresa en su condición de ente auditado por sus servicios que prestamos y como impactamos en los recursos naturales, fue sujeta a la evaluación, con satisfacción y felicitando al grupo de la división ambiental no fuimos requeridos ni nos levantaron ningún hallazgo, evidencia de visitas a las diferentes fuentes de abastecimiento en los puntos críticos de erosión y alineados a su plan de acción, se realizan obras de bioingeniería con un mínimo de costos contribuyendo de esta forma a la mitigación del riesgo. Se realiza mensualmente la toma de muestras de agua en las fuentes de abastecimiento, donde se puede verificar en un formato los resultados de laboratorio. De igual manera con la comunidad se realizan cambios de posteadura, templado de alambre, además repoblamiento de especies nativas maderables y la conservación de semillas.





Existe informe enviado a la Subgerencia Técnica de las visitas a las diferentes fuentes de abastecimiento en los puntos críticos de erosión y alineados a su plan de acción, se realizan obras de bioingeniería con un mínimo de costos contribuyendo de esta forma a la mitigación del riesgo. En conjunto con el IDEAM se tiene unos puntos de referencia al cambio climático nacional y local para prevenir los riesgos agros climáticos en la Cuenca Alta del Río Cauca. Con respecto a las campañas de Educación Ambiental, dentro de la vigencia 2.017 se concertó con los actores sociales la implementación de talleres en diversos temas ambientales, uno de ellos es el de la contaminación por agentes externos, evidenciando las prácticas del como “Aprender haciendo”.

los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: 3.A.M. y la política de riesgos de la empresa, es opcional y no debe diligenciar el formato F.CGE.006 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.Se realizaron varias jornadas:Jornada de limpieza del humedal de San Antonio de padua. Jornada de limpieza quebrada la cantera con el apoyo de Alcaldía de Popayán, Ejercito Nacional, Policía Ambiental, Infraestructura, Serviaseo,Apoyo a limpieza organizada por infraestructura limpieza la quebrada la Monja,limpieza de convenio entre la alcaldía de Popayán y la empresa de acueducto y alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. objeto: aunar esfuerzos implementación de acciones de descolmatacion hídrica, como aporte a la gestión del riesgo para la prevención de desastres, en el rio molino (zona rural y urbana), el rio ejido y sus afluentes (quebradas la monja y la chorrera) del municipio de Popayán departamento del cauca.

1. Zona rural del rio molino se intervenidos: a. kilómetro 10 corredor vial coconuco
b. Bocatoma del sistema tucán de la Empresa Acueducto y alcantarillado de Popayán S:A. E.S..P. y el kilómetro 5+ 500c. sector en pueblillo que cubre las inmediaciones de la cancha de futbol hasta el inicio de la zona urbana: yanaconas, colina campestre, la violeta.2. en la quebrada la monja son sitios a intervenidos
a. tramo 1 (224 mts, aprox.) humedal tejares y el puente de la calle 26 en el barrio nuevo Japón. adicionalmente el puente de la calle 26 en el barrio nuevo Japón
b. el tramo 2 (513 mts aprox.) puente de la calle 26 en el barrio nuevo Japón hasta el puente de la carrera 9 con calle 18. el puente de la calle 21 con carrera 7a por la parte posterior de la institución educativa los comuneros.

Así mismo se realizaron talleres de sensibilización en el sector urbano en los barrios el Mirador Santa Librada, Santo Domingo sabio, Gustavo restrepo y Primero de abril con la participación de 200 al Taller con estudiantes de 9 y 10 semestre de administración de empresas del Colegio Mayor con la participación de 40 personas al Taller a los vocales de control con la participación de 50 personas.

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





partición en el foro ambiental de la institución educativa comercial del norte tema planificación ambiental y uso eficiente del agua con la participación de 300 personas. Al Taller con el comando de Policía Cauca con la participación de 30 personas al Taller con 70 estudiantes de la institución educativa san camilo y participación en la feria ambiental con la participación de 400"

10.-GESTION FINANCIERA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			GESTION FINANCIERA	GFI-1	Información no adecuada e inoportuna.

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del plan de accion del proceso, se cuenta con adquisicion del software financiero agresso, manuales de procedimientos contables internos y normalizados por la CGN y se desarrolla cronograma de NIIF y apoyo profesional en su implementacion.durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO
Aplicación fpl para el manejo y control del presupuesto, revisión permanente de riesgos formulación v provección.





Se la aplicación del procedimiento de Control financiera vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GESTION FINANCIERA**, se ha cumplido con las acciones planteadas en su plan de acción, En el Plan de Trabajo formulado y ejecutado por su líder la Subgerente Administrativa y Financiera, se observa que hay un avance significativo desarrollado en las dependencias del área financiera, resaltándola implementación del proyecto institucional de Normas internacionales de información financieras NIIF, se observa que hay cumplimiento a las acciones de tratamiento formuladas, donde se pudo verificar la Actualización del manual contable no hay actualización porque no hay cambios significativos, sin embargo se recomienda revisarlo y actualizarlo y verificar la versión no fue suministrado por el contador. Referente a la socialización y capacitación para el personal del área contable, no se ha dado capacitación directamente, se actualizan por internet y apoyo de la publicación legis y reuniones primarias informales. la información financiera se rendio en las fechas establecidas por ley pero para toma de decisiones no fue oportuna, se debe requerir compromiso y plan de mejoramiento para contar con información a tiempo y oportuna. Las conciliaciones se verificaron conciliación a 12 contratos y 6 O de T. y 20 ajustes los cuales se ejecutaron en el 2.014 y principios del año 2.015. no se han liquidados y no hay saldos para reversar los certificados de presupuesto, se recomienda circular a supervisores y establecer procedimiento en la sección de presupuesto a fin de que se liberen esos valores permanentemente y no queden para finales del periodo en ejecución y estos valores se aprovechen en otras obras, se debe establecer un control a contratos liquidados en la sección archivo la cual sería fundamental para la contabilización de saldos a favor en presupuesto. los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de sus riesgos, cuya evaluación: 3.C:A. Y 3.C:A. respectivamente y la política de riesgos de la empresa vigente, es opcional y debe diligenciar el formato F.CGE.A2.006 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos : 4.B.A. y la política de riesgos de la empresa queda opcional y deberá diligenciar el formato F.CGE.006 versión 8.0 Solicitud de acciones de mejora , pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos, no se evidencia desarrollo y ajustes a los riesgos formulados en la vigencia del 2016 y su calificación es igual en los últimos tres años.





11.-GESTION INFORMATICA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
GESTION INFORMATICA	GDI-1	Caída del sistema de información por desastre natural (Terremoto, incendio, inundación, etc.), falla técnica o intervención humana	ALTO	ALTO	ALTO
GESTION INFORMATICA	GDI-2	Acceso indebido a los servidores	ALTO	ALTO	ALTO
GESTION INFORMATICA	GDI-3	Perdida de la comunicación entre equipos	ALTO	ALTO	ALTO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO





Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la utilización de la aplicación computacional de manejo y control de presupuesto, acciones de control administrativo y autocontrol para conciliaciones y análisis de cifras control al gasto y seguimiento a la ejecución presupuestal, se cuenta con manuales de procedimientos presupuestales y rendición de cuentas al Sistema de información de auditoria SIA.durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en los protocolos de copias de seguridad se cuenta con un servicio de custodia con una empresa dedicada al transporte de valores y de un servicio de Data Center y se trasmite la copia hacia el vía internet.se realizo el autodiagnostico de la dimension de gobierno digital del MIPGdurante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en los protocolos de uso de Hw y sw, politica de manejo de informacion. revision de licenciamiento, procedimiento informaticos reporte de uso legal de Sw. para evitar programas no autorizados en los diferentes equipos de la empresa, Cambio de claves de los servidores, usuarios y cerrar modos de acceso innecesarios y se cuenta con programación del FIREWALL y el switche administrable .durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

El nivel del riesgo se mantiene, pero se destaca el proceso de renovacion del cableado de datos, se minimiza la posibilidad de ocurrencia de daños y se balancea la carga de la red separando el primer y el segundo patio de la empresa, se certificaron los puntos y se levanto el catastro de redes electrica de la empresa.durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Mantenimiento y revisión constante del cableado, Pruebas de comunicación desde los diferentes puntos de red. Dispositivos de red alternos, Atención oportuna con personal capacitado, Revisión constante del sistema eléctrico que alimenta los dispositivos de red. Tener copias de seguridad. Servidor alternativo, Manejo responsable de las claves, revisión del software instalado en clientes, acceso restringido a la sala de servidores

Se verifico la aplicación del procedimiento de Gestión de informática vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al PROCESO DE GESTION INFORMATICA, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, se realizan comités

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





administrativos, y de gobierno en línea, se administra la página web de la empresa, el manejo de las licencias e internet institucional, implementación y manejo de cableado estructurado certificado y administrador de servidores, administrador del sistema sinap, nuevos proyectos para reposición de equipos e impresoras, apoyo profesional en ofimática. Teniendo en cuenta la calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **3.C.A.-4.A.A Y 4.A.A.** Respectivamente y la política de riesgos de la empresa, para El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia los riesgos requiere diligenciar el formato F.CGE.006 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

Se verifico la aplicación del procedimiento de Gestión de informática vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GESTION INFORMATICA**, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, se realizan comités administrativos, y de gobierno en línea, se administra la página web de la empresa, el manejo de las licencias e internet institucional, implementación y manejo de cableado estructurado certificado y administrador de servidores, administrador del sistema sinap, nuevos proyectos para reposición de equipos e impresoras, apoyo profesional en ofimática. teniendo en cuenta las calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **3.C.A.-4.A.A Y 4.A.A.** respectivamente y la política de riesgos de la empresa, para El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia los riesgos requiere diligenciar el formato F.CGE..006 version 8 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos y su calificación es igual en los últimos tres años.

Se configura la base de datos por parte de la empresa T&G que está realizando la implementación del nuevo software financiero (Agresso). Se instala la licencia del software en el servidor de aplicaciones y queda en forma física el documento certificado de licencia del software. El software Agresso está listo para ser socializado con el personal responsable y este es realizado por el Contratista. El servidor de respaldo y el cual realiza las copias de seguridad registra un mantenimiento de software para aplicar políticas automáticas y optimizar los





procesos. Este sigue realizando las copias de seguridad en un disco duro físico y en el data center.

El antivirus funciona estable en todos los equipos. Diariamente se revisa la consola de administración donde nos muestra los virus y ataques mas recurrentes y se evidencia que la mayoría de estos proceden de visitas a sitios web dañinos y en otros casos por el uso de memorias infectadas. A la fecha no se ha presentado un ataque masivo o pérdida de información sensible. La División Sistemas procede a cotizar la renovación por un año más de las 130 licencias de antivirus. La renovación de la licencia quedara activa a partir del 01 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre 2018

Se realiza convenio de recaudo con juguegos, Acertemos. Se envían facturas y se reciben archivos planos con la información de pagos para dar inicio al recaudo por medio de este convenio. Se realiza la implementación para recibir pagos por medio de Juguegos. Se envían facturas y se reciben archivos planos con la información de pagos para dar inicio al recaudo por medio de este convenio.

12.- GESTION JURIDICA Y DE CONTRATOS

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			BAJO	BAJO	BAJO
GESTION JURIDICA Y CONTRATOS	GJC-1	No aplicar la normatividad de contratación	BAJO	BAJO	BAJO
GESTION JURIDICA Y CONTRATOS	GJC-2	No atención oportuna y adecuada a los procesos administrativos y judiciales	ALTO	ALTO	ALTO
GESTION JURIDICA Y CONTRATOS	GJC-3	NO atención oportuna a los recursos y demas tramites ante la super intendencia de servicios publicos	MODERADO	MODERADO	MODERADO





SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control con el normagrama institucional, adecuación del manual de contratación interno y actualización del control de condiciones uniformes, apoyo jurídico por parte de la gerencia y activación del comité de conciliación durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control con el inventario de procesos en curso para rendición de cuentas al SIA, apoyo jurídico por parte de la gerencia y activación del comité de conciliación. consultas al portal de la rama judicial correo electrónico institucional de notificaciones judiciales.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control con el inventario de procesos en curso para rendición de cuentas al SIA, cargue de información al Sui, apoyo jurídico por parte de la gerencia y activación del comité de conciliación. consultas al portal de la superservicios y comisión reguladora y Control de archivo y del personal asignado para el trámite..

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Manual de contratación, nomograma institucional y disposiciones vigentes del sector y de las comisiones y Superservicios. Correo electrónico institucional de notificaciones judiciales, Inventario de procesos judiciales en curso, y Portal rama judicial consulta de procesos, Control de archivo y del personal asignado para el trámite judiciales.

Se verificó la aplicación del procedimiento de Gestión Jurídica y contratos vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATOS**, se ha cumplido con las acciones planteadas en su plan de acción, se realizan comités de gerencia reducidos, de conciliaciones, administrativos, y de gobierno en línea, se administran los procesos jurídicos a favor y en contra de la empresa, se cuenta con apoyo de profesionales del derecho, se maneja la elaboración de la contratación, incluyendo actas de liquidación, transacción y aprobaciones de pólizas, se maneja el nomograma institucional se reporta la información al sistema información de





auditoria y sistema unificado de información de la supe servicios. Teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación fueron: **3.A.M.** Respectivamente y la política de riesgos de la empresa, para El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia los riesgos requiere diligenciar el formato F.CGE.006 version 8 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos. Recursos interpuestos en el trimestre: (30). octubre (2) noviembre (23) diciembre (5) . causa: decisión empresarial : decisiones recibidas de segunda instancia: (8) sentido de la decisión: . 8 conforma, porcentaje 100%. Consolidado del año: se tramitaron 54 recursos de un total de 4464 derechos de petición, lo que representa un porcentaje del (1.18%).47 confirman la decisión adoptada por AIS: 87.03%, 05 rechaza o niega por interponerse indebidamente. 9.26%,02 improcedente por cumplimiento a lo solicitado 3.7%,el tiempo definido como meta por la división se cumplió en un 98,82%.decisiones en segunda instancia: remitidos para trámite de apelación 45 recursos, de los cuales 10 han sido resueltos por los súper servicios así:
- 8 confirman decisión de la empresa 80%,- 01 revocados por la sspd 10%,- 01 modificado 10%,Investigaciones por silencio administrativo positivo: una (1). se adelantó un (1) procedimiento de investigación, se decretó cierre y archivo. Representa un 100% favorable. Sanciones: cero (0)

13.- GESTION DEL TALENTO HUMANO

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
GESTION DEL TALENTO HUMANO	GTH-1	PERSONAL AÚN NO COMPETENTE DESEMPEÑANDO CARGOS.PERSONAL QUE INCUMPLE CON LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y/O LOS PERFILES DEL CARGO.	MODERADO	MODERADO	MODERADO





SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el Nivel considerando que se lleva una adecuada ejecución de los controles para certificar trabajadores en normas de competencia laboral y para mantener y mejorar la competencia de todo el personal, se encuentra elaborado el autodignostico de la dimencion de talento humano de MIPG, durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Plan Anual de Certificación de Competencias Laborales, Plan Anual de Capacitación, y Programa de Inducción y Re inducción.

Se verifico la aplicación del procedimiento de Gestión del talento humano vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, se participa en los comités administrativos, de Control Interno, se administra la aplicación de talento humano, el plan de capacitación, manejo del comité de salud y bienestar en el trabajo, reporte de novedades del personal de la empresa, manejo de hojas de vida, evaluaciones del desempeño, se cuenta con apoyo de profesionales en salud ocupacional, se maneja la elaboración de las nóminas del personal de planta, jubilados, manejo de remplazos o personal ocasional, se maneja los procesos disciplinarios se reporta la información al sistema información de auditoria SIA y sistema unificado de información de la supe servicios SUI. teniendo en cuenta las calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **3.B.B.-4.A.A Y 3.A.A.** respectivamente y la política de riesgos de la empresa, para El nivel del riesgo Moderado y Bajo, es aceptable y la empresa lo puede Asumir mediante procedimientos de rutina y la aplicación continua de los controles ya establecidos .La División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





ocurrencia el riesgo no requiere diligenciar el formato F.CGE.006 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

Se continúa trabajando en el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores y se asiste a seminarios, congresos en los cuales se tratan temas relacionados con gestión documental, servicios públicos, gestión de personal, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, manejo del stress, dando cumplimiento al plan anual de capacitación

14.- GESTION DE MANEJO DE CUENCAS

PROCESO	SIGLAS	RIESGO			
			2016	2017	2018
MANEJO DE CUENCA	MDC-1	No contar con los elementos de seguridad ni con los equipos he instrumentos para el muestreo toma calidad y cantidad en las fuentes abastecedoras, Molino, Pisoje, Piedra y Palace, atentados y problemas de ordes publico. contaminacion de las fuentes- No contar con los quimicos y elementos para garantizar la calidad del agua , (analisis). Problemas de salud. atentados, mortalidad.	ALTO	ALTO	ALTO





SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en el seguimiento de profesionales en las cuencas de abastecimiento, capacitación sobre la prevención de efectos climáticos, medidas de adaptación en las fuentes abastecedoras, ampliación de la frontera agrícola. problemas erosivos por efectos climáticos y por mal manejo agrícola. Control en la calidad de agua, mediante análisis y descontaminación por medio de los elementos requeridos. Reforestación con especie nativas- roble, auditoria ambiental resaltando las fortalezas y no requirieron de plan de mejoramiento. durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Capacitación sobre la prevención de efectos climáticos, medidas de adaptación en las fuentes abastecedoras, ampliación de la frontera agrícola .problemas erosivos por efectos

Se verifico la aplicación del procedimiento de Manejo de cuencas vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE MANEJO DE CUENCAS**, se ha cumplido con las acciones planteadas en su plan de acción, En el Plan de Trabajo efectuado por la División Ambiental, se observa que hay concertación con la comunidad en el mantenimiento de los instrumentos instalados, se evidencian documentos y memorias filmicas de su gestión. existe informe enviado a la Subgerencia Técnica de las visitas a las diferentes fuentes de abastecimiento en los puntos críticos de erosión y alineados a su plan de acción, se realizan obras de bioingeniería con un mínimo de costos contribuyendo de esta forma a la mitigación del riesgo. En conjunto con el IDEAM se tiene unos puntos de referencia al cambio climático nacional y local para prevenir los riesgos agros climáticos en la Cuenca Alta del Río Cauca. Con respecto a las campañas de Educación Ambiental, dentro de la vigencia 2.017 se concertó con los actores sociales la implementación de talleres en diversos temas ambientales, Se desarrolló una auditoria al municipio de Popayán denominada auditoria especial a los recursos naturales y medio ambiente para la vigencia fiscal 2.017, fue sujeta a la evaluación, con satisfacción y felicitando al grupo de la división ambiental no fuimos requeridos ni nos levantaron ningún hallazgo, evidencia de visitas a las diferentes fuentes de abastecimiento en los puntos críticos de erosión y alineados a su plan de acción, se realizan obras de bioingeniería con un mínimo de costos contribuyendo de esta forma a la mitigación del riesgo. los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: **3.C.A.** la política de riesgos establece que el tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno estableció un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se cuenta con Planes de Contingencia revisado y actualizado para protegerse de su ocurrencia, y debe diligenciar el formato F.CGE.006 versión 8 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

15.- PLANEACION CORPORATIVA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			ALTO	ALTO	ALTO
PLANEACION CORPORATIVA	PCO-1	No dirigir y coordinar las actividades de planeación de la empresa	ALTO	ALTO	ALTO
PLANEACION CORPORATIVA	PCO-2	Inadecuada formulación de estudios y proyectos para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado.	BAJO	BAJO	BAJO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

El nivel del riesgo se mantiene, pero se destaca en el proceso, los procedimientos de planeacion y seguimiento a la formulacion de los planes de accion, rendicion de cuentas e integracion del plan de gestion y resultados, existe trazabilidad y se acompaña con indicadores de gestion y de procesos y alineados a los sistemas de gestion y meci.

El nivel del riesgo se mantiene, pero se destaca el procedimiento y el apoyo de la gerencia para estar actualizado en la normatividad de la crac y la superservicios, se requiere socializar y entrenar a otros funcionarios para el manejo tarifario .

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Planes de acción por proceso, Plan de desarrollo municipal, Sistema de gestión de la calidad SGC, Comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico CRA, Y





Se verifico la aplicación del procedimiento de Planeación corporativa vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE PLANEACION CORPORATIVA**, se ha cumplido con las acciones planteadas en su plan de acción, se participa en todos los comités de la agenda institucional, De acuerdo con el Plan de Trabajo desarrollado por el responsable del proceso y efectuado por la Subgerencia de Planeación y Estudios y la oficina de calidad, se observa que hay cumplimiento a las acciones de tratamiento formuladas, donde se pudo verificar convocatorias para las diferentes rendiciones de cuentas, se está cumpliendo con los planes de acción por procesos, se verifico en plan de desarrollo municipal ,se manejan las tarifas del cobro del servicio, el manejo del sistema estadístico de la empresa y es el administrador del sistema unificado de la superservicios, tiene a cargo la oficina de calidad y el proyecto de nuevos negocios y toda la planeación interinstitucional, se cuenta con apoyo de profesionales de la ingeniería industrial y otros para atender los nuevos negocios de asesoría, se reporta la información al sistema información de auditoria SIA y sistema unificado de información de la supe servicios SUL., teniendo en cuenta la calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **4.A.A Y 2.B.B.** respectivamente y la política de riesgos de la empresa, El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. y para El nivel del riesgo Moderado y Bajo, es aceptable y la empresa lo puede Asumir mediante procedimientos de rutina y la aplicación continua de los controles ya establecidos .La División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia para el primer riesgo si requiere diligenciar el formato F.CGE.006, Solicitud de acciones de mejora, para el segundo no, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

16.-PLANEACION OPERATIVA

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			ALTO	ALTO	ALTO
PLANEACION OPERATIVA	PLO-1	NO SUMINISTRAR LA INFORMACION A TIEMPO	ALTO	ALTO	ALTO
PLANEACION OPERATIVA	PLO-2	No contar con permisos y/o servidumbres.	MODERADO	MODERADO	MODERADO
PLANEACION OPERATIVA	PLO-3	Modificación al presupuesto asignado	ALTO	ALTO	ALTO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en digitalización de obras por la dibujante, entrega de información para Trámite de pago (información requerida x el interventor, Reporte interno de obras ejecutadas, control a nuevos proyectos y apoyo con profesionales de ingeniería para la planeación y ejecución operativa

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la planificación y priorización de obras y proyectos, coordinación interinstitucional de obras, apoyo profesional en ingenieros para manejo de proyectos como plan de movilidad y reposición de redes alcantarillado, avalúo con Agustín Codazzi, negociación con propietarios de predios, escrituración de la franja adquirida,.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la planificación y priorización de obras y proyectos, coordinación interinstitucional de obras, planes de inversiones operativos, Gestión de recursos gubernamentales, participación en nuevos negocios como empresa ejecutora, austeridad gastos administrativos, para la vigencia 2017 y primer semestre 2018.





CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Avaluó con Agustín Codazzi, negociación con propietarios de predios., y escrituración de la franja adquirida. Plan de inversiones para un año., Gestión de recursos gubernamentales, austeridad de gastos administrativos. Digitalización de obras por la dibujante, entrega de información para Tramite de pago(información requerida x el interventor, y Reporte interno de obras ejecutadas

Se verifico la aplicación del procedimiento de Planeación operativa vigente y los formatos de registro de novedades internas y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE PLANEACION OPERATIVA**, se ha cumplido con la acciones planteadas en su plan de acción, se participa en los en todos los comités de la agenda institucional por su cargo también como gerente suplente, de acuerdo con el Plan de Trabajo desarrollado por el responsable del proceso y efectuado por la Subgerencia Técnica Operativa y la oficina de apoyo profesional de ingenieros, se observa que hay cumplimiento a las acciones de tratamiento formuladas, donde se pudo verificar convocatorias para los diferentes comités operativos, comités de conciliación y de seguimiento al PSMV, rendición de cuentas se está cumpliendo con los planes de acción por los procesos operativos ,se rinden informes al sistema unificado de la superservicios, sistema información de auditoria SIA, se cuenta con apoyo de profesionales de la ingeniería para atender los nuevos negocios de reposición y ampliación de redes de Findeter., teniendo en cuenta las calificación de sus riesgos, cuya evaluación fueron: **4.A.A- 3.B.M Y 3.C.A.**, respectivamente y la política de riesgos de la empresa, El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. y para El nivel del riesgo Moderado y Bajo, es aceptable y la empresa lo puede Asumir mediante procedimientos de rutina y la aplicación continua de los controles ya establecidos .La División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia para dos riesgo si requiere diligenciar el formato F.CGE.006, Solicitud de acciones de mejora, para el tercero no, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.





17.- PRODUCCION DE AGUA TRATADA

PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			PRODUCCION DE AGUA TRATADA	PAT-1	No garantizar la calidad necesaria para el cumplimiento de la normatividad

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la planificación y priorización de la producción del agua tratada, Plan de mantenimiento preventivo y rutinario de las plantas de tratamiento, Verificación mensual del inventario de productos de tratamiento , Plan capacitación competencias laborales, coordinación de requerimientos de tratamiento y sustancias químicas, adecuación y mantenimiento de plantas de tratamiento y apoyo profesional en bacteriología y química., los programas de mantenimiento y formación de operadores son eficientes en el periodo evaluado 2017 y primer semestre 2018

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Plan de mantenimiento preventivo y rutinario de las plantas de tratamiento, Verificación mensual del inventario de productos de tratamiento, Plan capacitación competencias laborales. Plan de trabajo para evaluar nuevos productos (trazabilidad).





Se verifico la aplicación del procedimiento de producción de agua tratada vigente y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE PRODUCCION DE AGUA TRATADA**, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan muestreo a los vertederos y a los tanques de almacenamiento, se realizan prueba o ensayo de jarras para determinar granometria básica y efectiva, se ha recibido apoyo con personal capacitado en la operación del sistema, Semanalmente se lleva un control de inventarios (Entrada y salida de materiales de planta, este es un punto de control y planeación porque se dispone de información real y justo a tiempo para realizar las requisiciones de materiales de producción, se cuenta con una aplicación sistematizada con el formato FPTAT.01, identificado en el sistema de archivo con la serie 2101/216110 piedras la cual fue verificada, así mismo se llevan para las otras bocatomas. Verificación a los registros de asistencias a la capacitación que se realizan al personal de operadores en el procesos de certificación de las normas, el promedio de los operadores en formación son evidencias 280201138, asegurando la continuidad en el sistema de tratamiento, se verifico y se participó en capacitación del manejo de cloro y con prácticas por escape de cloro, se verifico funcionamiento de alarma sonora (mantenimiento y prueba) por incidente presentado, prueba al sistema de evacuación de la planta y se cuenta con el kit de cloro y de traje encapsulado dando cumplimiento de protocolo de seguridad. los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: **3.A.M. y 3.D.A.** La División Control Interno ha establecido un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles y se cuenta con Planes de Contingencia actualizados en esta vigencia para protegerse de su ocurrencia m, si se requiere diligenciar el formato F.CGE.006, version 8.0 Solicitud de acciones de mejora, y se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

18.-RECOLECCION Y TRANSPORTE

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





PROCESO	SIGLAS	RIESGO	2016	2017	2018
			ALTO	ALTO	ALTO
RECOLECCION Y TRASPORTE	RYT-1	No recolectar y transportar las aguas servidas dentro del perímetro sanitario			
RECOLECCION Y TRASPORTE	RYT-2	No cumplir el PSMV y continuar vertiendo ARD sin tratamiento, a las fuentes receptoras	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion de los planes de accion, planes de mantenimiento, plan saneamiento y manejo de vertimientos, caracterizaciones, mantenimiento y limpieza zonas de descargues, aislamientos y obras de bioingenierias, control de vertimientos, tampas de grasas, educacion ambiental y mantenimiento a recamaras, sumideros y colector con apoyo de dos carros vector o aquatec debidamente reponentenciados en esta vigencia lo que hara mas eficiente este proceso.

Se Mantiene el nivel de riesgo extremo, tinc tratamiento incluyó como causa de este riesgo "al no cumplir con el PSMV y continuar vertiendo ARD a las fuentes receptoras". se modificará una vez se terminen las obras planteadas en el plan de inversion del PSMV y se reformulara y se entregara ala CRC soportado y conciliado con la autoridad ambiental en el segundo semestre de 2018.





CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Plan de Acción por procesos donde se establece las necesidades de reposición y ampliación de redes, planes de mantenimiento y limpieza de colectores divididos en 3 sectores de la ciudad, plan de saneamiento y manejo de vertimientos. Se cuenta con los estudios, diseños, terrenos y agua residual para tratar (cámara 23 colector pubuz, 120 Lps) del sistema de tratamiento, Gestión de recursos externos para financiar las obras de tratamiento

Se verifico la aplicación del procedimiento de Recolección y Transporte y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE**, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan muestreo a los vertederos de descargue y mantenimiento a los sistemas de pozos sépticos, atención a redes principales de colectores Y sumideros, ampliación de redes de alcantarillado como operador de Findeter, se ha recibido apoyo con personal capacitado en la operación del sistema, Semanalmente se lleva un control de obras ejecutadas, se participa en los comités operativos y del plan de saneamiento y manejo de vertimientos PMSV. los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: **5.A.A. y 3.C.A.** y la política de riesgos de la empresa, respectivamente , Eliminar la actividad que lo genera en la medida de lo posible. Establecer el tratamiento mediante controles: PREVENTIVOS para evitar o disminuir la Probabilidad, o DE PROTECCIÓN para disminuir el Impacto, como compartir o transferir el Riesgo. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. La División Control Interno debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones de tratamiento formuladas y a la aplicación de los controles definidos. El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. Para los dos riesgo si requiere diligenciar el formato F.CGE.A.2.006, version 8.0 Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.

No se evidencias las acciones de mejora ni el plan de manejo de riesgo prioritario calificado como extremo

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





19. SERVICIOS LOGISTICOS

SERVICIOS LOGISTICOS	SLO-1	No tener disponibilidad de vehículos.	ALTO	ALTO	ALTO
SERVICIOS LOGISTICOS	SLO-2	Incumplimiento de proveedores Los proveedores no entregan de acuerdo a los terminos establecidos (Tiempo, cantidades o especificaciones)	MODERADO	MODERADO	MODERADO
SERVICIOS LOGISTICOS	SLO-3	No Comprar conforme a las características solicitadas	ALTO	ALTO	ALTO
SERVICIOS LOGISTICOS	SLO-4	No recepcionar en forma correcta ni reportar oportunamente los daños con al información requerida, para determinar la prioridad de la reparación.	ALTO	ALTO	ALTO
SERVICIOS LOGISTICOS	SLO-5	No salvaguardas los elementos devolutivos que estan en servicio	ALTO	ALTO	ALTO

SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO





Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos y Equipos, a combustibles, control de conductors, cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo, apoyo con aplicativo de vehiculos, sistema de comunicaciones aprobada por mincomunicaciones.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del Plan Anual de Compras con base a solicitudes de cada proceso y al análisis de estadísticas y comportamiento de consumos., Selección y evaluación de proveedores de productos de alto impacto., Re evaluación de proveedores de productos de alto impacto, hay revaluacion de proveedores y se lleva el control a producto no conforme en el presente periodo evaluado 2017 y 2018 respectivamente..

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del Plan Anual de Compras con base en Solicitud de materiales, equipos y servicios mediante formato, el el cual se establecen las especificaciones de los productos, referencia colombia compra eficiente, base de datos de proveedores y especificaciones tecnicas de calidad, disposiciones vigentes o terminos de referencia. hay una debilidad en el nuevo sistema agresso por estar en proceso de ajuste y puesta a punto, en la vigencia 2017 y en el primer semestre 2018.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del reportes de daños son recepcionados por personal de la empresa durante el día. En las noches y fines de semana el responsable de recepcionar los daños es el vigilante de turno. se cuenta con una profesional con respuesta oportunas a usuarios en el PBX y el 132 aplicacion de manejo de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado, apoyo de personal administrativo para atencion personalizada a los daños, trazabilidad depurada y efectivay disminucion de daños por buena atencion. durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.

Se mantiene el nivel del riesgo y se evidencia mayor control en la formulacion y ejecucion del inventario de activos en servicio, Control de las cuentas personales con los elementos devolutivos en servicio, rotacion e incremento del inventario proceso y control a elementos dados de baja, aplicacion de procedimiento de bajas respectivas, pendiente definir destino final con los bienes y elementos dados de baja que se encuentran en bodega, durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018.





F.CGE.020

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



V 2.0

INFORME AUDITORIA EXPRES No. 013-2018

CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO

Elaboración del Plan Anual de Compras con base a solicitudes de cada proceso y al análisis de estadísticas y selección y evaluación de proveedores de productos de alto impacto, Re evaluación de proveedores de productos de alto impacto, las cuentas personales con los elementos devolutivos en servicio, control a elementos dados de baja, aplicación de formatos respectivas, pendiente definir destino final con los bienes y elementos dados de baja que se encuentran en bodega, equipos y servicios mediante formato, el cual se establecen las especificaciones de los productos, Los reportes de daños son recibidos en la empresa durante el día. En las noches y fines de semana el responsable de recepcionar los daños es el vigilante de turno

Se verifico la aplicación del procedimiento de Servicios logísticos y los formatos de registro de novedades interno y la aplicación al manual de riesgos de la empresa y que corresponde al **PROCESO DE SERVICIOS LOGISTICOS**, se ha cumplido con la acciones planteadas, se realizan control administrativo al gasto, De acuerdo con el Plan de Trabajo desarrollado por el responsable del proceso y efectuado por la Subgerencia Administrativa y financiera, coordinación almacén coordinación de compras y servicios generales del área de logística, se observa que hay cumplimiento a las acciones de tratamiento formuladas, donde se pudo verificar estadísticas por la aplicación sobre los puntos mínimos mensuales existe formato identificado en la tablas de retención documental FSLO.005 se diligencio en enero y febrero en marzo no hay requerimientos de puntos mínimos, se debe registrar el formato de todas maneras, revisión mensual de puntos mínimos por la aplicación CRF, se verifica su diligenciamiento y las adiciones que se identifican con (+) corresponden a la fuerza mayor y caso fortuito, en revaluación de proveedores existe formato digital para realizar el procedimiento de revaluación de proveedores de alto impacto, identificado en las tablas de retención documental con la serie FS.001 versión 1 identificado como planificador de producto de alto impacto (a) FS.002, evaluación y selección de proveedores (cinco criterios de evaluación y proveedores aprobados de alto impacto. FS.003 revaluación de proveedores por terminación de contrato compras F12, y supervisores F2 y F3 calidad y cumplimiento se verifica los oficios de resultados de evaluación enviados a los correos y la existencia de 16 archivos generados en el primer trimestre del año 2.015, debo resaltar la gestión desarrollada en la parte logística la matriz

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





establecida cumple con todos los parámetros de evaluación requeridos en los sistemas de calidad y mecí y se evidencia formato de evaluación de los servicios generales. se recomienda verificación a través de un procedimiento cantidades y especificaciones en la sección almacén y solicitar estadísticas de puntos mínimos.

En las cuentas personales, se revisaron 8 carpetas aleatorias disponibles en la sección almacén, manifestaron que las cuentas personales de la parte administrativa están totalmente actualizada y que la parte operativa se encuentran en proceso de actualización por lo tanto se requiere un plan de mejoramiento y un acta de compromiso a fin de proceder a la actualización de estas cuentas que son de vital importancia en los procesos administrativos y financieros de la empresa, es correcto diligenciamiento del formato FSLO.005 denominado solicitud de equipo y materiales servicios, se debe establecer un procedimiento, socializarlo y oficiar o circular para los responsables de los procesos, en la adquisición de bienes se debe exigir cumplimiento de requisitos y especificaciones claras, concisas por parte de los solicitantes, crear un instructivo y llevarlos a los comités operativos y administrativos, en los documentos del parque automotor se encuentran actualizados en el sistema se requiere contar con todos los datos de los vehículos y las fechas de vencimiento del soat, revisión tecno mecánica y seguros y verificar en el runt la calidad de licencias de los conductores, se recomienda definir las TRD para transportes se cuentan con las carpetas pero están carecen de series y sub series y estas están en las tablas de retención documental de la subgerencia administrativa y financiera, solicitar la asesoría del jefe de archivo para lo pertinente, en los reporte de daños se definió un funcionario de planta el cual se encuentra realizando un buen trabajo porque direcciona los daños y hace gestión administrativa y operativa como valor agregado al procesos de daños y manejo de PQR y revisor de AIS y comercial, se recomienda priorizar un instructivo de daños y definir los riesgos en comunicaciones y establecer contingencia de motoristas y equipo especializado disponibles, los controles para el manejo de riesgo de este proceso, teniendo en cuenta la calificación de su riesgo, cuya evaluación: **4.A.A. - 3.B.M.-4.B.A.-4.A.A.Y 3.D.A.** y la política de riesgos de la empresa, respectivamente „El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. para los cuatro riesgos si requiere diligenciar el formato F.CGE.006, Solicitud de acciones de mejora, pero se sugiere determinar y evaluar la implementación de otros riesgos.





Resalta la receptividad y el aporte a los responsables de cada proceso por dar cumplimiento a la aplicación de las acciones para mitigar los riesgos y la colaboración de la oficina de calidad y la subgerencia de Planeación y Estudios por seguir ese objetivo de mantener la certificación

OBSERVACIONES:

Se deben revisar los riesgos del proceso, se evidencia que no han cambiado desde el Año 2016 a pesar de haberse revisados.

Existen riesgos en anticorrupción y de la superintendencia que se deben integrar a los del proceso.

El responsable del proceso tiene experiencia y entrenamiento necesario para el manejo de los riesgos en una instancia separada y única.

No se evidencia cumplimiento del calendario para las rendiciones de cuenta del periodo evaluado.

Se deben revisar y ajustar los riesgos de anticorrupción incluirlos en los procesos y posterior publicación en la página web de la empresa.

No existe un comité y un procedimiento para aprobar y tratar todo lo pertinente a los riesgos son tratados en instancias de calidad y comité coordinador de control interno o en Mecí

RECOMENDACIONES:

Revisar los riesgos del proceso, su calificación, evaluación, valoración en la versión VII y definirles acciones de mejora y controles en la administración del riesgo de los sistemas de calidad y mecí.

Integrar e incorporar riesgos en anticorrupción y de la superintendencia que se deben integrar a los del proceso.

Establecer instancia única para la administración de los riesgos definidos por el subgerente de planeación y estudios.

Soportar las causas o factores que impidieron el cumplimiento del calendario para las rendiciones de cuenta del periodo evaluado.





Revisar y ajustar los riesgos de anticorrupción y luego publicarlos en la página web de la empresa.

Crear un comité y un procedimiento para aprobar y tratar todo lo pertinente a los riesgos de los 19 procesos.

Capacitaciones a los responsables de cada proceso sobre temas relacionados con riesgos.

Para el próximo seguimiento de auditoria en riesgos, el líder del proceso debe socializar con el equipo de trabajo la información requerida de Control Interno para efectos de verificar y tomar acciones pertinentes que conlleven a mejorar el desarrollo de los procesos en la empresa de Acueducto y Alcantarillado.

Presentar datos estadísticos, y trazabilidad de las acciones de revisión y control de administración de los riesgos, planes de acción y actividades mecí y calidad y soportar los informes de rendición de cuentas con análisis de causas y planes de mejora.

Realizar actividades de inducción y reinducción para personal contratista o a término fijo y, además de dar cumplimiento con las actividades programadas en el plan de acción y en programas de capacitación institucional..

Ejercer actividades de Control administrativa y Autocontrol en los 19 procesos de la empresa y divulgarlos en los comités de control interno y directivos de la calidad.

Desarrollar las evaluaciones a los controles definidos por los responsables de cada proceso.

Resalta la receptividad y el aporte a los responsables de cada proceso por dar cumplimiento a la aplicación de las acciones para mitigar los riesgos y la colaboración de la oficina de calidad y la subgerencia de Planeación y Estudios por seguir ese objetivo de mantener la certificación.

CONCLUSION

Los 19 procesos auditados para realizar el seguimiento sobre tratamiento a la efectividad de los controles a los riesgos formulados, todos los procesos cumplen con la formulación de controles y son eficientes lo que ha permitido desplazamiento de 1 y 2 cuadros del mapa de procesos en impacto o probabilidad según Norma NTC 31000- 2009 y el manual adoptado para la administración de riesgos.

De los 41 riesgos encontrados, existen 2 riesgos extremos y se debe replantear como acciones de mejora, se recomienda ver evaluación de los riesgos en el informe final de Auditoria Exprés 020 del 2.017





ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



F.CGE.020

INFORME AUDITORIA EXPRES No. 013-2018

V 2.0

Cordialmente,

EQUIPO AUDITOR

HENRY DIAZ OLAYA
Auditor Lider

ADOLFO LEON GOMEZ LOPEZ.
Auditor Coordinador control Interno





F.CGE.020

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD

INFORME AUDITORIA EXPRES No. 013-2018



V 2.0

Popayán, Marzo 18 de 2018

Ingeniero

LEONARDO IVAN OROZCO VIVAS

Gerente

Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. ESP

Presente

GRef: Auditoria de Riesgos y Efectividad de controles.

Cordial Saludo:

Presentamos a su consideración y análisis el informe de Auditoria Express N° 013 del 2018, referente al seguimiento realizado sobre evaluación a los riesgos versión VII, acciones de mejoramiento y efectividad de los controles a los riesgos de los 19 procesos según norma NTC ISO 31000 versión 2.009, los cuales obedecen a la aplicación del ciclo de auditorías 2018 del programa anual de auditoria de control de gestión ajustado al proceso Planeación Corporativa

Agradezco su atención

Atentamente,

HENRY DIAZ OLAYA
Jefe División Control Interno.

Con copia a: Subgerencia de Planeación y Estudios.

Calle 3 No 4 – 29
Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02
www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co

