

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

INTRODUCCIÓN

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SUAREZ” EMSUAREZ– ESP se encuentra comprometida con el medio ambiente, los usuarios y la ciudadanía en general trabajando cada día en realizar una óptima prestación del servicio con calidad y transparencia. Para tal fin se realiza el presente este Mapa de Riesgo a fin ejecutar acciones o estrategias que permitan prevenir, controlar y hacer seguimiento a los posibles casos que se puedan presentar al interior de la Organización, así mismos mecanismos que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar y adoptar el Mapa de Riesgo en la Empresa de Servicios Públicos de Suarez “EMSUAREZ– ESP”, para la vigencia 2024, conforme a lo establecido en la ley 1474 de 2011 y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra los riesgos que se presenten en la institución.

Objetivos Específicos

Identificar los riesgos que se presenten al interior de la empresa.

Diseñar el mapa de riesgos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Suarez “EMSUAREZ– ESP”.

Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos que se puedan presentar al interior de la empresa.

Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.

ALCANCE

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

Las medidas, mecanismos y estrategias del Mapa de Riesgo, deberán ser aplicados por todas las áreas que integran la Empresa de Servicios Públicos de Suarez “EMSUAREZ– ESP”.

MISION

Somos una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, que a treves de la presentación oportuna y eficiente de los servicios, contribuye a mejorar la calidad de vida la población beneficiaria, con responsabilidad social manteniendo equilibrio ambiental del entorno

VISION

Ser lideres a nivel local en la prestación de los servicios públicos domiciliarios generando satisfacción entre los usuarios, logrado altos niveles de calidad cobertura y continuidad; orientada con criterios empresariales y sociales en beneficio de la población del Municipio de Suarez

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que puede ser utilizado por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llevar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Trabajo en equipo:** Es un comportamiento pilar de la Empresa "EMSUAEREZ" E.I.C.E.E.S.P.,", que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **Eficacia y eficiencia:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.
- **Creatividad:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno

“EMSUAEREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

por medios de soluciones originales a los problemas.

- **Excelencia:** Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

METAS DE RESULTADO

Se utiliza para la calificación de los riesgos.

IMPACTO

Nivel	Descriptor	Orientación
1	Insignificante	El riesgo no genera impacto negativo sobre los objetivos. Ningún daño, sin pérdidas financieras. Sin impactos ambientales negativos. No se afecta la capacidad del proceso. Sin intervenciones, sanciones o multas
2	Menor	Efectos que no disminuyen la capacidad del proceso pero que se remedian fácilmente. Sin Pérdidas financieras. Demandas
3	Moderado	Algunos objetivos o metas afectadas. Pérdidas financieras menores a 15 SMMLV. Multas
4	Mayor	Algunos objetivos importantes no se pueden lograr. Pérdida financiera entre 16 y 50 SMMLV, pérdida de la capacidad de prestación del servicio. Investigación Disciplinaria o Fiscal
5	Catastrófico	Más del 50% de los objetivos o sus metas no se pueden lograr. Pérdida financiera mayor a 50 SMMLV. Interrupción de la prestación de un servicio Intervención o Sanción

PROBABILIDAD

Nivel	Descriptor	Orientación
-------	------------	-------------

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS		CODIGO: FR.GP.01.01.7
			VERSION:01
			APROBACION: 08/2017

	1	Raro	Evento que puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales durante el proyecto o la consecución del objetivo (una vez cada 2 o más años) y que no genera impacto significativo sobre las metas propuestas.
	2	Improbable	No se espera que ocurra durante el año, durante el proyecto o durante la consecución del objetivo. En caso de presentarse puede ocurrir máximo 1 vez al año durante el proyecto.
	3	Posible	Puede ocurrir durante un proyecto 2 o 3 veces al año.
	4	Probable	Se espera que ocurra en el año o durante el proyecto (Entre 4 y 10 veces).
	5	Casi cierto	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, varias veces en el año (Más de 10 veces) o varias veces durante un proyecto.

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Raro	1	B	B	M	A	A
Improbable	2	Bajo	B	M	A	E
Posible	3	B	Medio	A	E	E
Probable	4	M	A	Alto	E	E
Casi Cierto	5	A	A	E	E	Extremo

“EMSUAREZ”

Por un Suárez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

E:	RIESGO EXTREMO:	<i>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.</i>
A:	RIESGO ALTO:	<i>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.</i>
M:	RIESGO MODERADO:	<i>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.</i>
B:	RIESGO BAJO:	

METODOLOGIA

A partir de la información suministrada, se cruzaron los productos y actividades con los avances de las metas y actividades del Mapa de Riesgo, Dando así cumplimiento a lo establecido

MAPA DE RIESGO

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
PROCESO	OBJETIVO	Causas	No	Riesgos	Consecuencias
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Establecer las directrices de la organización para la construcción de políticas de gestión, de relación interinstitucional y comunitaria, que garantice una adecuada implementación de las estrategias para lograr el cumplimiento de las metas propuestas.	Obtener beneficios particulares por acceder al préstamo de la moto carro y herramientas	1	Uso de indebido de los bienes de la empresa servicios particulares	Deterioro de los bienes por el uso indebido, costos adicionales por reparaciones.
		Descuentos en facturas sin sustento	2	Dar beneficios a particulares en la facturación sin sustento	cambios en costos de producción, estadística, facturación, cartera y programación de los cortes del servicio
		Agilizar o retardar los trámites por prebendas	3	Coaccionar demasiado los trámites para propiciar dadivas y agilizar	Generar malestar en la comunidad la cual puede llevar denuncias penales o procesos administrativos
		Ausentarse de las funciones laborales sin autorización	4	Pérdida de tiempo deliberada	1) Posibilidad de accidentes en horas no laborales 2) Generar demora en la parte operativa u/o administrativa
		Casarse con un solo proveedor y no hacer análisis comparativo	5	Favorecimiento a proveedores con la intención de dadivas (Tráfico de influencias)	Insatisfacción a las necesidades requeridas por la empresa, y no tener las opciones de más proveedores en caso tal de que el único que se tenga ,incumpla con los suministros solicitados y en el tiempo requerido.

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

		Vinculación de personal mediante favores políticos	6	Mantener personal no capacitado, improductivo, baja capacidad de respuesta para ejercer las funciones que se demanden, incurrir en omisión de las funciones por parte del trabajador (Tráfico de Influencias)	Generar capacitaciones adicionales, lo que incurre a un gasto adicional, pérdida de capital humano y deterioro en la calidad del servicio.
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Garantizar el suministro continuo del agua, velar por la adecuada recolección y transporte y disposición de las aguas residuales	Ineficiencia en el seguimiento y verificación de la ejecución de las obligaciones y el objeto contractual	7	1.Falta de idoneidad por parte del supervisor 2. Concentración de supervisión e interventoría de contratos a un solo funcionario (Falta de transparencia y difusión de la información)	Omisión de las labores encomendadas, mal ejecución del contrato, demandas.
		Otorgamiento de disponibilidades de servicios y ampliación de redes en sitios donde no estén autorizados por Planeación Municipal y que vayan en contravía a las zonas de expansión	8	1. Desconocimiento del POT y de lineamientos de orden municipal frente a zonas aptas de crecimiento 2. Falta de criterio para atender peticiones 3. Inexistencia de sistemas de información, archivos maestros no actualizados 4. Dificultad en la concertación de las respuestas cuando hay varias personas en esta labor (Falta de transparencia y difusión de la información)	Incurrir en gastos innecesarios y ser penalizados por no tener conocimiento del POT
		Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder PQR'S y sus consecuencias	9	1.Incumplimiento de los términos establecidos para atender PQRs 2.Falta de idoneidad en el funcionario en tratar las PQRs	Inconformidad total de los usuarios - Sanciones por no atender a los requerimientos en los terminos establecidos

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

				(Falta de capacidad de gestión)	
		Extralimitación de funciones, Abuso de autoridad, Ineficiencia administrativa, Dificultad para ejercer controles, Retraso de las actividades programadas, Incumplimiento de atención a novedades registradas por el usuario, Inconvenientes con usuarios.	10	Descentralización de funciones a otras áreas no afines, e intromisión de áreas diferentes a la responsable (Abuso de poder)	incumplimiento y prorrogas en las labores e inconformidad de los usuarios por los retrasos
ASEO	Prestar con eficiencia los servicios de recolección, transporte, barrido y limpieza y disposición final de los residuos sólidos en el marco del PGIRs.	Certificar cumplimientos de las ejecuciones con falsedad documento público (violación de términos)	11	Marco normativo, Ambiente de control, Manual de interventoría (Fraude en la presentación de informes)	Posibles Sanciones - Detrimiento de la imagen corporativa
		Actividades lucrativas a razón de la prestación del servicio de aseo	12	Recibir dadivas o beneficios por fraudes del servicio de Aseo (Soborno)	Sanciones disciplinarias y penales, Deterioro en la calidad del servicio, incremento de PQR'S, sanciones y demandas
			13	Adelantar actividades lucrativas o prohibidas con el material reciclable (Soborno)	
PRESUPUESTO Y COMPRAS	Controlar y registrar el movimiento de ingresos y egresos en el Presupuesto de la Entidad y realizar la compra de insumos que se	Estudios previos o de factibilidad superficiales.	14	Requerir suministros innecesarios (omisión de la información)	Afecta la cartera y la calidad en el servicio
		Favorecimiento de proveedores específicos	15	Adquisición de compras innecesarias o de mala calidad. Estudios previos manipulados por personal interesado en la futura compra (Tráfico de influencias)	Incumplimiento de los requisitos establecidos-intervención por parte de organismos de control-mala utilización de los recursos y detrimento de la calidad del servicio

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

	requieran en las diferentes áreas de la empresa, de acuerdo a condiciones y características técnicas suministradas por quien lo requiere.	Compra de productos de mala calidad (preferencias con proveedores o ausencia de controles en la evaluación del producto)	16	Mal desempeño de los procesos, mala o baja calidad en la prestación del servicio (Tráfico de influencias)	Incumplimiento de los requisitos establecidos-intervención por parte de organismos de control-mala utilización de los recursos y detrimento de la calidad del servicio
COMERCIAL	Satisfacción del cliente por los servicios que brinda la empresa y dar solución inmediata a las peticiones, quejas y reclamos del usuario, además de la satisfacción oportuna de los requerimientos de la información para el buen desempeño de la empresa en general y solicitudes de los entes de control	Error en el reporte de información para la facturación (error de lecturas)	17	Errores de facturación por la mala o no lectura de los medidores por parte de los fontaneros (Fraude en la presentación d einformes)	Incurre en la facturación erronea del consumo detrimento en la calidad en el servicio por aumento de PQRs
		Manipulación incompleta o indebida del software de facturación	18	Afectación y errores en la información comercial (control disperso de la información)	Sanciones disciplinarias y afectación en la calidad del servicio
		Realizar conexiones de servicio sin autorización ni matrícula (clandestinas)	19	Fraudes en el servicio asociados a conexiones fraudulentas. Obtener beneficios particulares por acceder a los servicios (Soborno)	Sanciones disciplinarias y penales a los funcionarios públicos encargados. Disminucion o afectación de la calidad del servicio
TESORERIA	Garantizar el flujo de los Recursos y su salvaguarda	Cumplimiento a los compromisos adquiridos, mediante los diferentes tipos de contratos, órdenes de compra y créditos adquiridos por la empresa	20	Obtener beneficios al solicitar dinero o dadas adicionales para realizar pagos o para agilizar el trámite (Soborno)	Sanciones disciplinarias y penales a los funcionarios públicos encargados, deterioro de la imagen Institucional

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 CONSTANCIAS	CODIGO: FR.GP.01.01.7
		VERSION:01
		APROBACION: 08/2017

		Apropiarse de dinero de la caja, propiedad de la empresa con fines particulares	21	Hurto de los recursos financieros (Peculado)	Implicaciones legales y deterioro de la imagen institucional
		Encubrir la falta de documentos para el debido cumplimiento de la documentación exigida por la empresa para realizar el debido pago	22	Falta de control documental de las cuentas pagadas (Fraude en la presentación de los informes de supervisión)	Sanciones disciplinarias y penales a los funcionarios públicos encargados, deterioro de la imagen institucional
		No exigir los pagos de parafiscales, estampillas, prestarse para evadir cualquier tipo de pago para favorecer a terceros y favorecer sus intereses personales a cambio de pedir y recibir dadas o dinero para beneficio propio, perjudicando los intereses de la empresa.	23	Falta de divulgación y conocimiento de la ley para el cumplimiento del debido proceso del trámite de pago de cuentas por parte de la empresa (Fraude en la presentación de los informes de supervisión)	Atenta contra el código de Ética empresarial - Sanciones disciplinarias


 JUAN CAMILO ADARVE ARANGO
 Gerente EMSUAREZ E.I.C.E E.S.P


 ALEX ANTONIO LOBOA MEZU
 Control Interno EMSUAREZ E.I.C.E E.S.P

“EMSUAREZ”

Por un Suarez incluyente, emprendedor, sostenible y en paz

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia