MAPA DE RIESGOS PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

Codigo: GG-GR.REG01-100.F08
Versión: 0.0

			VALORACIÓN DEL RIESGO															PLAN DE ACCION							
			2. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO													EVALUACIÓN AL RIESGO									
						PROBABILIDAD					IMPACTO NEGATIVO/POSITIVO					CALIFICACION DEL RIESGO									
MACROPROCESO	PROCESO	AREA - ACTIVIDAD	FACTOR / FUENTE DE RIESGO	CAUSAS	RIESGOS	Improbable 1	Remoto 2	Factible 3	Probable 4	Muy probable 5	Insignificante 1	Bajo 2	Medio 3	Grave 4	Muy Grave 5	NIVEL DE RIESGO (P*I)	RESULTADO	Plan de Accion	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Recursos	Seguimiento	3 SEGUIMIENTO - OBSERVACIONES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Pérdida de Confidencialidad/ tecnologico	*Divulgación no autorizadas de claves *Colaboradores que divulgan la información	* Deterioro del clima laboral de la Entidad * Filtración de la información confidencial de la empresa a terceros mal intencionados			3						4		12	MODERADO	Capacitación en seguridad de la información y hacer seguimiento de implementación del conocimiento. Moderación con la información que se trabaja en gerencia. Mantener Políticas de confidencialidad	Oficina de Sistemas - Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos y tecnologico	Trimestral	La secretaria de gerencia cumple a cabalidad con mantener en confidencialidad la informacion de contenido sensible o de uso restringido tanto en fisico como correos electronicos	Se recomienda mantener la confidencialidad de la información y llevar a cabo la actividad planteada en el presente plan de acción
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Poco interés en los diversos temas que competen a la empresa	* Inadecuada representación de la empresa en eventos * Inasistencia a eventos, reuniones, comités y demás	* Perdida de credibilidad * Falta de legitimidad		2							4		8	MODERADO	Verificar el contenido de la información para la asistencia a reuniones o eventos requeridos a la gerencia, en apoyo de las direcciones. Mantener control de la agenda o asignar algún representante	Directores de Procesos - Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos	Diaria	Se retroalimenta de la informacion que se este requiriendo en la reunion o evento con apoyo de las direcciones de la empresa, cuando se cruza con otro evento se asigna a un representante	
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Fuentes de información- Asesores	* Informacion incompleta, impresisa entregada o inoportuna * Pérdida de algun documento	* Mala toma de decisiones * Decisiones no acertadas		2							4		8	MODERADO	Hacer la revisiòn constante de la información y confrontarla con los asesores y Directivos. Revisar continuamente la correspondencia.	Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Se confirma que la informacion es veridica con varias fuentes para tomar desiciones y la correspondencia que es contestada o reasignada a otra dependencia si llega a ser necesario	Se recomienda continuar con la revision de la correspondiencia de manera que la información sea entregada en el momento exacto evitando demoras en las respuestas
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo.	Falta autoridad	Pérdida del control de la organización o manipulación entre miembros			3						4		12	MODERADO	Mantenerse involucrado en con el desempeño de las áreas de la empresa. Contar con el apoyo de los Directivos en la toma de decisiones	Gerente - Directores de Procesos	may-20	dic-20	Humanos	Diaria	Cada vez que son desiciones imoprtantes se cita a reuniones de directivos para llegar a la mejor eleccion para la empresa pensando siempre en el bienestar de la misma y los empleados	
ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación Interna	Mínima Capacitación en comunicación acertiva al personal de la entidad	Poca disponibilidad del personal en mejorar sus competencias comunicativas	Reprocesos por la falta de comunicación acertiva			3				2				6	BAJO	Planear y presupuestar anualmente capacitaciones al personal de la empresa en competencias comunicativas y herramientas de comunicación efectiva	Profesional Universitario en CIC - Direccion Administrativa y Financiera - Talento Humano	enero de cada año	diciembre de cada año	Humanos, Tecnológicos, Economicos	semestral	La oficina de comunicación e imagen corporativa de la entidad realiza acompañamiento permanente y continuo a las actividades propias de la entidad en las áreas administrativas y operativas con el fin de asesorar y dirigir procesos de comunicación acertiva entre los funcionarios y con los usuarios con el fin de generar mejores espacios de trabajo y comunicacion	Se recomienda generar una estratégia para dar cumplimiento a lo planteado en el plan de acción con los recursos que tiene la empresa actualmente
ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación Externa	Manipulación de la información, ocultando o eliminando informacion que genera el mensaje correcto a los usuarios	Falta de claridad en la toma de decisiones, no permitir el desarrollo correcto de las etsrategias correctas para entregar los mensajes necesarios para mantener la buena imagen de la entidad en los usuarios	Mala imagen en los usuarios y generar mayores procesos de queja y reclamación de los servicios			3						4		12	MODERADO	Asegurar la información correcta con los líderes de proceso con el fin de que esta no se filtre ni sea erronea en el momento de enviar respuestas a las diferentes quejas y reclamaciones por los servicios prestados por la entidad. Crear un manual de Respuestas estandares a quejas y reclamos con las respuestas generales y claras para los diferentes tipos de PQRS y actualizarlo anualmente	Profesional Universitario en CIC - Direccion Comercial - Atencion al Usuario - Dirección Tecnica y Operativa	ago-20	dic-23	Humanos - Tecnológicos	anual	La oficina de comunicación e imagen corporativa de la entidad realiza acompañamiento permanente en los grupos establecidos de trabajo en equipo para garantizar la comunicación trasnaparente y abierta en relación a las respuestas que requieren los usuarios en la prestacion de los servicis públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	Se recomienda crear el manual de respuestas estandarizado de acuerdo a lo planteado en el plan de acción
ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación para Rendición de Cuentas	La No realización de las estrategias y actividades necesarias	Falta de presupuesto y disponibilidad de la gerencia y directivas para desarrollarse	Desconfianza en los resultados de la empresa en la inversión de los recursos y desarrollo de proyectos				4						5	20	ALTO	Planeación del Presupuesto anual y generación de estrategias anuales enlazadas para el recaudo, proyectos e inversiones de la empresa	Planeación Institucional - Dirección Administrativa y Financiera - Gerencia - Dirección Técnica y Operativa - Dirección Comercial	enero de cada año	diciembre de cada año	Humanos, Tecnológicos, Economicos	anual	Se tiene previsto desarrollar una actividad de informe de gestion, donde se pueda exponer las acciones y logros mas significativos de la entidad para la vigencia 2021	
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	No cumplir con el cronograma de auditorias de Control Interno	*Funcionarios *Las operaciones. *Los cambios del entorno	* El Proceso auditado entrega de manera tardía la información requerida para la auditoría. *Extemporaneidad en la ejecución de las auditorías. *Incumplimiento de las metas de producto y de resultado de la Oficina de Control Interno en el Plan de Desarrollo.	Incumplimiento al programa anual de auditoría.			3					3			9	MODERADO	*Indicador CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA *Seguimiento al plan de trabajo en forma mensual a través de las reuniones del Comité Institucional de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	MENSUAL	Se dio cumplimiento en su totalidad al plan anual de auditorias de la vigencia	
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	No rendir informes de la Oficina de Control Interno en los términos estipulados por la Ley	*Funcionarios *Las operaciones.	Extemperaneidad en la rendición de informes a los Órganos de Control. No rendición de los informes de ley a los Órganos de Control. Falta de seguimiento a los responsables de la rendición de informes a los Órganos de Control. No ejecucion de los seguimientos.	Incumplir la presentación de informes obligatorios de la oficina de control interno a los entes de control		2								5	10	MODERADO	*Seguimiento al avance del cronograma de control interno, recopilación oportuna de la información por parte de la Oficina de Control Interno. *Soportes de rendición de informes obligatorios a los Entes de Control.	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	SEMESTRAL	Se dio cumplimiento oportuno a las solicitudes hechas por los entes de control	
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	Materialización de riesgos anticorrupción	*Funcionarios *Las operaciones. *Los clientes *Leyes y regulaciones	Favorecer intereses particulares o de terceros. Ocultar Información importante que afecte o beneficie la gestión. Manipular información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones legales. Carencia de una visión ética y transparente de la Gestión Institucional	Carencia de controles para prevenir actos de corrupción en la Piedecuestana			3							5	15	ALTO	*Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos realizados en las diferentes dependencias de la Entidad, rendición de informes de transparencia de manera oportuna. *Desarrollo de auditorias de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	MENSUAL	Se dio cumplimiento en su totalidad al plan anual de auditorias de la vigencia. Se realizó reunión, dejando acta como evidencia del estado actual del botón de transparencia en la página web, dejando las recomendaciones pertinentes con el fin que se tomen los correctivos a que haya lugar	
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	Pérdida de confidencialidad de la información	*Funcionarios *Las operaciones. * Nuevas Tecnologías de la información *Los cambios del entorno *Leyes y regulaciones *Falta de seguridad en la custodia de los documentos del área de control interno	Ausencia de protocolo de seguridad de la Información para preservar las evidencias de auditorias	Pérdida de confidencialidad de la información de las auditorías de control interno y demás documentos del confidenciales del área.			3					3			9	MODERADO	Control y seguimiento del Archivo en gestión.- cumplimiento politica de confidencialidad de la Información.	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados. Seguridad de la Información.	SEMESTRAL	Se deja documentación debidamente archivada en cada una de las carpetas, identificada y organizada como archivo de gestión, manteniendo la confidencialidad de la información	Se recomienda continuar con el orden respectivo con el fin de tener a la mano las evidencias en el momento de ser solicitadas por los entes de control

ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DIRECCION	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo. Comunicación Interna: Flujo de información necesaria.	Falta de socialización de los objetivos institucionales y metas del Plan de Acción a toda la organización. Elaboración del Plan de Acción sin la participación de todos los miembros de la Empresa.	Incumplimiento de las metas y actividades establecidas en el Plan de Acción.			4				4		16	ALTO	La Oficina de Planeación realizará cada semestre, una jornada de socialización del Plan de Acción con todos los miembros de la organización. Asi mismo, realizará el seguimiento al Plan de Acción vigente, con el fin de detectar de forma temprana incumplimientos al finalizar la vigencia, y reportarlos a la Oficina de Control Interno.	Jefe Oficina de Planeación	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	En el mes de octubre del año en curso se realizo la tercera revisión al plan de accion con corte a 30 de septiembre; esta revisión fue socializada con el equipo directivo y remitida por escrito y correo electronico. Adicionalmente se ha enviado a cada dependencia los avances y alcances de cada una de las metas para realizar los respectivos ajustes y verificar el cumplimiento de las respectivas metas. De manera adicional se esta preparando una comunicación para ajustar algunas de las metas para la vigencia del 2021 y la definición de algunas metas para la vigencia 2022 Se contrató un profesional para realizar de manera trimestral seguimiento al plan de acción con cada uno de los directores de áreas, así como con el personal involucrado, se han realizado los respectivos seguimiento trimestrales a la ejecución y cumplimiento de cada meta establecida en el plan de acción durante la vigencia de 2021 con presentación ante la junta directiva, dejando evidencia mediante las respectivas actas, y publicación por parte del área de control interno y prensa en la página web institucional	Se recomienda generar acciones a las metas que a la fecha se encuentran sin cumplir antes de terminar el periodo vigente
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISION DE OBRAS	Diseño del Proceso y Procedimiento Claridad en la descripción del alcance y objetivo.	Falta de base de datos de precios de construcción actualizada en la Empresa	Posibilidad de formular proyectos con fijación de precios en los presupuestos por encima del mercado.			3				4		12	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras para cada proceso contractual de obra, realizará la estimación de los costos mediante juicio de expertos y la estimación análoga, para ir creando una base de datos de precios de construcción en la dependencia.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	La base de datos de precios de construcción fue actualizada en el año 2020, y se aplica para la elaboración de los presupuestos de obra que se generan en la Oficina de Planeación Institucional	Se recomienda mantener actualizada laestimacion de costos para posteriores términos de proyectos u obras contratadas. Tener disponibles las evidencias
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISIÓN DE OBRAS	Diseño del Proceso y Procedimiento Claridad en la descripción del alcance y objetivo.	Falta de elaboración del documento Especificaciones Técnicas con los debidos criterios de aceptación. Carencia de controles durante la ejecución del contrato.	Posibilidad de recibir obras à satisfacción sin el cumplimiento de las especificaciones técnicas.			3				4		12	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras elaborará para cada proceso contractual de obra, el documento de Especificaciones Técnicas con los criterios de aceptación.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Los procesos de contrattación que se aselantan en la Oficina de Planeación Institucional cuentan con especificaciones técnicas ajustadas à las necesidades de la contratación.	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISIÓN DE OBRAS	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo.	Falta de controles durante la ejecución de los proyectos, para la detección temprana de modificaciones al costo, cronograma y alcance del proyecto.	Ejecución de proyectos incumpliendo las restricciones de tiempo, costo y alcance.			4			3			12	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras durante cada visita de monitoreo y control que se realice a las obras en ejecución, se levantará un acta en donde se establezcan compromisos con los contratistas, si es el caso.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Las actas se están generando únicamente para los comités de obra convocados mediante citación, mas no para las visitas esporádicas no planificadas con antelación.	Se recomienda mantener la constante revisión y monitoreo a los diferentes contratistas
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Estudio de Factibilidad y/o Disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Falta del catastro de redes de alcantarillado	La falta del catastro de redes de alcantarillado no permite tener claridad de la capacidad actual.			4				4		16	ALTO	La Empresa se encuentra en la espera del Catastro de Alcantarillado que se esta ejecutanto en convienio entre el Area Metropolitana de Bucaramanga y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.	Ing. de Diseño y Desarrollo	sujetos al convenio	sujetos al convenio	Humanos	continuo	Ya se cuenta con el catastro de alcantarillado	Se recomienda mantener actualizado el catastro con el fin de controlar el riesgo
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Estudio de Factibilidad y/o disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Crecimiento acelerado del Municipio	El crecimiento acelerado del Municipio puede desequilibrar calidad en la prestación de los de acueducto y alcantarillado.			3					5	15	ALTO	hacer nuevamente un llamado a la Oficina Asesora de Planeacion Municipal para que se de estricto orden a la expedicion de licencias en cuanto a la densidad para que no se sobre pasen las establecidas en el PBOT.	Ing. de Diseño y Desarrollo	may-20	may-20	Humanos	continuo	Este riesgo continua por la aprobacion de nuevos Planes Parciales en el Municipio	Se recomienda mantener las evidencias
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Recibo de Redes de Acueducto y Alcantarillado a Urbanizadores	Falta de calidad en las obras realizadas por los urbanizadores	En el recibo de redes se exigen garantias como la poliza de estabilidad de obra, el certificado de calidad de los materiales usados y se realiza una visita de inspecion sin embargo esto no garantiza en su totalidad la calidad de las obras.	2					3			6	BAJO	Se dara continuidad a las acciones que actualmente se estan haciendo verificando en la visita de recibo de redes el cumplimiento de las especificaciones de las obras	Ing. de Diseño y Desarrollo	constantemente	constantemente	Humanos	continuo	Se dara continuidad a las acciones que actualmente se estan haciendo verificando en la visita de recibo de redes el cumplimiento de las especificaciones de las obras	Se recomienda seguir realizando esta actividad para mantener el riesgo controlado
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA	Registro de cambios en los elementos de redes y usuarios en el sistema de información geográfica	Falta de controles en la calidad de información a registrar en el sistema de información geográfica	Toma de decisiones con base en información no precisa y no correcta actualización de las bases de datos			4			3			12	MODERADO	corrección inmediata de la información contenida en el sistema ArcGis frente la posibilidad de inconsistencias o errores detectados por el área de información geográfica, y notificación a las diferentes áreas generadoras de información frente a baja calidad de la misma	Profesional en Sistemas de Información Geográfica	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	al momento de encontrar incosistencias en la informacion a georreferenciar se está realizando la notificacion al area encargada de la correccion en el sistema ARCO_sis, las notificaciones se hacen mediante correos electronicos, aun asi se notifica al area de sistemas de gestion que el riesgo no proviene del area de sistemas de informacion geografica ya que la informacion por corregir es generada y cargada al sistema por otras areas	Se recomienda mantener las evidencias
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	MATRICULAS	Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales	Intento de falsificación de cualquiera de los documentos exigidos para realizar el proceso de matrícula por parte de los usuarios.	En el proceso de Matriculas se requieren documentos expedidos por entidades externas a la Empresa que en ocaciones son falsificados por el solicitante			3			2			6	BAJO	Se seguiran confirmando con la respectiva entidad, los ducumentos entregados por los usuarios cuando se tenga sospecha de que no son legales.	Oficina de Matriculas	constantemente	constantemente	Humanos	continuo	Se seguiran confirmando con la respectiva entidad, los ducumentos entregados por los usuarios cuando se tenga sospecha de que no son legales.	Se recomienda mantener las evidencias
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Actualización de Costos y Calculo tarifario para los servicios de Acueducto, Alcantarillado yaseo	No contar con un módulo tarifario en ARCOSYS que permita su calculo sistematizado	Posibilidad de errorores involuntarios en cuanto : 1. Digitalizacion de los valores de calculo o aplicacion de alguna formula en la macro y/o hoja de calculo de Exvel. 2. Envio tardio de la indormacion base de calculo lo cual lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envio de las tarifas 3. Un mal calculo tarifario puede ocasionar sansiones por parte de la SSPD con motivo a una mala aplicacion de las respectivas resoluciones de calculo de costos tarifarios			4				4		16	ALTO	El Área Económica en conjunto con La Oficina de Planeación, haran la solcitud a la gerencia, ya la direccion Administrativa para que se desarrolle el modulo tarifario en el software de la empresa.	Área Económica y Estadística SUI	18 de mayo		Humanos y tecnologicos	Mensual	En la junta del mes de Octubre de 2021 dentro de los temas se solicitó a los miembros de junta se revisará la asignación de recursos y aprobación de implementación del módulo tarifario. La gerencia realizará las respectivas averiguaciones.	Se recomienda cumplir con lo plasmado en el plan de acción para controlar el presente riesgo. (desarrollo del modulo tarifario en el software de la empresa)

ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Cargue de información al Sistema Único de Información	Información de los formatos SUI no está sistematizada, lo que genera altos tiempos en la revisión y consolidación de la información por las diferencias en los datos generados por ARCOSYS para los diferentes informes.	Errores involuntarios en el reporte de información al SUI por: 1. Disparidad de la informacion remitida por cada area en cuanto a los informes genrados por el software ARCOSYS. 2. Envío tardío de la información por las diftetnes áreas, lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envío y que se incumplan con los tiempos establecidos en las diferentes normas de cargue expedidas por la SSPD 3. Multas por parte de la SSPD por los cargues extemporaneos, no reporte de la informacion o mala calidad de la informacion 4. Al no tener certeza de la informacion, no se puede tener informacion base para la toma de decisiones gerenciales para las proyecciones de la empresa				4					4		16	ALTO	El Área Económica, seguira enviando informes a cada direccion con el estado de reportes pendientes de enviar al area SUI	Área Económica y Estadística SUI	abr-20	dic-20	Humanos y tecnologicos	bimensual	Durante la vigencia del 2021 se ha realizado el envio de comunicación reiterando la oportuna entrega de los informes para cargue al SUI, en la comunicación se remite el listado de información correspondiente a cada área y fecha limite de entrega y cargue.	Se recomienda continuar con la ejecución de esta actividad en los tiempos estimados para tal fin, con el objetivo de cumplir con lo solicitado por los entes de control
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Envió de tarifas a la ESSA	No contar con un módulo tarifario en ARCOSYS que permita el calculo de la tarifa y la generacion del archivo de facturacion, dado que no existe el ciclo para estos los usuarios facturados con la ESSA.	Posibilidad de errorores involuntarios en cuanto : 1. Como no existe estos usuarios en la base de datos, se debe realizar de manera manual al archivo de facturacion que se envía todos los meses a la ESSA con la liquidacion de cada usuario, y en este proceso el nivel de error es alto dado que son mas de 1000 usuarios. 2. Digitalizacion de los valores de calculo o aplicacion de alguna formula en la macro y/o hoja de calculo de Excel. 3. Envio tardio de la indormacion base de calculo lo cual lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envio de las tarifas				4					4		16	ALTO	El Área Económica en conjunto con La Oficina de Planeacion, haran nuevamente a la direccion Administrativa para que se desarrolle el ciclo de los usuarios facturados con la ESSA	Área Económica y Estadística SUI	18 de mayo		Humanos y tecnologicos	Mensual	Actualmente el area de sistemas se encuentra realizando las actividades necesarias para que la base de datos de los usuarios facturados a través de la ESSA quede integrada al sistemas arcosis, con el fin de que entre los ciclos facturados por el mismo sistema.	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Falta de compromiso de la alta direccion y demás líderes de proceso	Incumplimiento de los requisitos de la norma	Perder la Certificación obtenida en ISO 9001:2015			3					4			12	MODERADO	Planear y presupuestar las auditorías con el ente Certificador. Concientizar al personal de la empresa de la importancia de contar y mantener el Certificado en Calidad ISO 9001:2105	Gerencia - Directores de proceso	enero cada año	diciembre de cada año	Humanos, Económicos y Tecnológicos	anual	Se realizó auditoría de seguimiento al SGC con el ente certificador, se conserva el informe entregado por ellos.	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Backup de la empresa Información no compartida al área	Falta en los equipos de la empresa. Falta de control de la información documentada	Perder la información documentada - Falta de trazabilidad				4					5		20	ALTO	Generar una política para asegurar el conocimiento de manera que la información que se genere se asegure y se guarde o se aloje protegida en el sistema informatico de la empresa	Gerencia - Directores de proceso - Sistemas - SGC	cada mes	cada mes	Humanos y tecnologicos	semestral	Se generó y se aprobó a traves del Comité de MIPG, la politica de backup y aseguramiento de la información, la cual se pretende ejecutar a partir del 2022	Se recomienda generar la politica plasmada en el plan de acción y cumplir con lo planteado
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Desconocimiento de las exigencias a las empresas del sector público y/o servicios publicos domiciliarios y del SGC	Falta de capacitación al personal	Desconocimiento de los requisitos de MIPG y el SGC				4					5		20	ALTO	Capacitar en las responsabilidades, compromisos adquiridos y entrega de informes en el sector público y/o empresas de servicios publicos domiciliarios. Capacitar frecuentemente en herramientas de gestión	Gerencia - Directores de proceso - Talento Humano	enero cada año	diciembre de cada año	Humanos, Económicos y Tecnológicos	cuatrimestral	Se realizó sensibilización a traves de las inducciones y otras actividades con Talento Humano con el fin de dar claridad acerca de la responsabilidad y compromiso como servidores públicos (integridad y sgc)	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Realización de estudios y gestión y/o inversión de recursos**	Eventos antrópicos en el proceso de desarenación - Bocatoma que afecten la calidad del agua.	Falta de medidas de seguridad en los Tanques desarenadores de la bocatoma que eviten de forma radical el fácil y rápido acceso de personas no autorizadas a esta área, la cual desafortunadamente se ha convertido en el balneario público del municipio.	Contaminación del agua cruda que llega y se trata en la PTAP para consumo humano en el municipio por descarga exacerbada de desechos fisiológicos propios del ser humano (orina y materia fecal), así como material sólido contaminante biodegradable y no biodegradable.					s				s		25	ALTO	Invertir en una obra que garantice el cerramiento total y seguro que impida a toda costa y definitivamente el ingreso de personal no autorizado a los Tanques desarenadores.	Gerencia y Jefe de Planeación	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Se contemplo el cerramiento perimetral de la planta (contrato N.122-2018). Que se encuentra suspendido por el momento	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Realización de estudios y gestión y/o inversión de recursos**	Mantenimiento correctivo no ejecutado en aduciones.	No reposición completa de los 3 kilómetros correspondientes a las aducciones de 14" y 18" en asbesto cemento que comunican la Bocatoma con la PTAP y abastecen de agua cruda la misma para tratar y suministrar el servicio en el municipio. Las cuales se encuentran en un estado crítico, con fugas y reparaciones inadecuadas, todo producto de que ya cumplieron su vida útil.	Desabastecimiento o suspensión del servicio por daño de cualquiera de las aducciones mencionadas. Así como el desabastecimiento por no aumentar el diámetro de las mismas y así garantizar los 700 l/s que a futuro el municipio va a demandar a la par de su crecimiento poblacional y expansión industrial.					s				s		25	ALTO	Invertir en la Re posición de la totalidad de las 2 aducciones de 14"y 18" en asbesto cemento.	Gerencia y Jefe de Planeación.	Que la defina el profesional encargado según proyección, disponibilidad y gestión de recursos.	Que la defina el profesional encargado según proyección, disponibilidad y gestión de recursos.	Humano y Ecoómicos	continuo	Se encuentra en proceso de contratación la optimización de la aducción de la tuberia de 12". La de 18" se encuentra en gestión para los recursos.	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Cumplimiento contractual de contrato vigente**	Mantenimiento no correctivo realizado en PTAP.	No reposición de pasarelas de piso metálicas con sus respectivas barandas de agarre en los pasillos de tránsito que intercomunican la etapa de sedimentación con la filtración y floculación. Las cuales actualmente se encuentran podridas y selladas para evitar accidentes.	Caída mortal o accidente de uno de los trabajadores de la PTAP mientras ejecutan sus funciones laborales repetitivas de frecuencia diaria relacionadas con el tratamiento.					s				s		25	ALTO	Reponer e instalar dichas pasarelas las cuales probablemente estén incluidas dentro del contrato de "optimización y ampliación de la PTAP La Colina" en vigencia (contrato N.122-2018).	Jefe Oficina Planeación Institucional	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Se realizó una pasarela en concreto que comunica con el área de floculación. Los pasamanos y pararelas metálicas se encuentran incluidas en el contrato de optimización y ampliación de la PTAP.	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Cumplimiento contractual de contrato vigente**	Mantenimiento no preventivo y/o correctivo realizado en PTAP.	Alta frecuencia de descargas/bajonazos de luz y fallas eléctricas debido a que toda la red eléctrica interna y externa está obsoleta, desgastada y no suple la demanda energética de todos los procesos y necesidades de la PTAP. Así como la ausencia de luminarias (Iluminación real y compacta) en puntos críticos que son vitales para la seguridad de los trabajadores y por ende, para la óptima visibilidad que requieren los Operadores en todos los procesos llevados a cabo en la PTAP.	Pérdidas financieras para el empresa por el daño de equipos de alta gama y vital importancia para los procesos operativos y de calidad ejecutados en la PTAP, que pueden generar la interrupción o suspensión de los procesos operativos en la misma y poner en riesgo el servicio. Adicionalmente, el ingreso de personal ajeno a la PTAP, caída o accidentes laborales por tránsito de áreas de alto riesgo y dificultad para realizar, vigilar y monitorear el proceso operativo en la PTAP por parte de los operadores debido a la ausencia de luminarias en puntos críticos.					s				s		25	ALTO	Suministrar, adecuar e instalar las luminarias que se requieran para garantizar la cobertura de todos los puntos críticos que se detecten y requieran en cuanto a la seguridad y operación de la PTAP, como cumplimiento al contrato de "optimización y ampliación de la PTAP La Colina" en vigencia (contrato N.122-2018).	Jefe de Planeación (Supervisión del contrato), Supervisor de mantenimiento y demás apoyos que adjudique el Directivo.	Que la defina el profesional encargado según la proyección y avance de la obra en curso.	Que la defina el profesional encargado según la proyección y avance de la obra en curso.	Humano y Ecoómicos	continuo	Se instalaron reflectores led y postes para mejorar la iluminación del área.	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	FACTURACION	Usuarios que no se les facturan los servicios de acueducto y alcantarillado y hacen uso de estos	1. Errores al asignar el uso y estrato al momento de matricular un usuario. 2. usuarios con suspension temporal que no se les realiza seguimiento. 3. Falta de actualización al sistema de información Arco_Sis para que se levante las suspensiones temporales automaticamente a los 6 meses	1. Aumento de perdidas economicas y comerciales para la empresa.			3				3				9	MODERADO	1. Realizar seguimiento a la base de datos de usuarios con el fin de realizar las correciones en el sistema de los usuarios que no se les factura y si hacen uso del servicio	Facturación	may-20	dic-20	Sistema de Información	trimestralmente	Se realizo seguimiento a la base de datos que proporciona la oficina de matriculas, con el fin de revisar y/o corregir en el sistema inconsistencias en la inclusión de nuevos usuarios, así mismo se sigue realizando la depuracion y actualizacion de base de datos segun el uso del predio	Se recomienda mantener el seguimiento planteado con el fin de identificar las correcciones a tiempo

MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	ATENCION AL USUARIO	Capacitación del personal PQRS	1. El no seguimiento de la PQRS 2. No seguir el procedimiento establecido en la Ley 3. Mala Interpretacion de la Informacion	Respuesta no oportuna al usuario en su PQRS	5								5	5	BAJO	1. Seguimiento y/o trazabilidad trimestral a las PQRS radicadas a la Direccion Comercial - Capacitacion al personal PQRS	Profesional Atencion al Usuario	may-20	dic-20	Sistema de Información	trimestralmente	el seguimiento a esta meta se ve reflejada en la informacion que se reporta trismestralmente en el plan de accion de los meses de sep-oct-nov-y dic, 2021 por consiguiente, esta trazabilidad y seguimiento se extrae del sistema interno ARCOSIS frente a las pqrs escritas y la plataforma de atencion presencial atraves del sistema DIGITURNO. y frente a las Capacitaciones al personal de PQRS se reforzo a las ya reliazadas en el trasncurso del año,capacitacion de atencion al usuario realizada por Confenalco el dia 17 de noviembre de 2021.	Se recomienda continuo seguimiento a la trazabilidad de PQRS. Se sugiere continuar con las capacitaciones periodicas al personal de atención al cliente en la frecuencia que se haya determinado al año
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	CONTROL Y PERDIDAS - REPOSICION DE MEDIDORES	no contar con el stock de inveratio de medidores requerido para realizar la resposicion de los medidores de los usuarios, que cumplen con requisietos exigidos por la ley para ser cambiados y no contar con el procedimiento que se debe implementar.	no realizar la compra de los medidores requeridos para comenzar con el proceso. No contar con el procedimiento implementado para realizar la reposicion	No realizar la reposicion de los micromedidores la cual es necesaria para ayudar a disminuir las perdidas comeciales, mediante la medicion de consumos exactos de los usuarios			3				3			9	MODERADO	1- realizar el procedimiento a implementar 2- Ejecutar el Plan de Reposicion de Medidores	1- Control y perdidas 2-direccion comercial	may-20	dic-20	Financieros	trimestralmente	El porcedimiento de reposicion de medidores fue creado y revisado por la direccion comercial, en este momento se le estan reliazando las modificaciones y actualizaciones sugeridas. Durante el tercer cuatrimestre del año 2021 se registraron 190 cambios de medidores, este dato esta a fecha 07 de diciembre.	Se recomienda completar la actividad para contar con el procedimiento sugerido en el plan de acción.
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicio de Aseo	Competencia desleal	1. Tarifas mas enocomicas ofrecidas por la competencia con Valores agregados ofrecios 2. Perdida de credibilidad de la empresa 3. Menos ingresos por Aseo	Perdida de Clientes en el Servicio de Aseo				5				4		20	ALTO	Cronograma de Comercializacion - Campañas de Comercializaicon	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	trimestralmente	Se realizo cronograma de comercializacion en los sectores establecidos para las actividades realizadas en la campaña piedecuesta una ciudad limpia para la gente. Asi mismo se crearon estrategias de inclusion a los conjuntos cerrados donde se fidelizan usuriarios	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicio de Aseo	Exigencias laborales derivadas de la organización, división y contenido del trabajo	Falta de conocimiento por parte del personal. Falta de experiencia en la labor.	No asesorar correctamente a los clientes y usuarios finales en sus inquietudes técnicas y comerciales.			3			3				9	MODERADO	Capacitacón a los Comerciales de Atencion al usuario, Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo y Portafolio	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	trimestralmente	No se realizo capacitacion a los promotres coemrciales en el ultimo triestres del año	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicio de Aseo	Riesgo en el cumplimiento del servicio vendido al cleinte	1. Mala programacion para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la venta del servicio de aseo. 2. De acuerdo a los servicios ofrecidos en el portafolio de la empresa debe contar con el personal capacitado para suplir las necesidades de los clientes 3. Mala Prestacion dele Servicio de Aseo	Perdida de Credibilidad de la empresa en la Prestacion del Servicio de Aseo			3			3				9	MODERADO	Encuenta de Satisfaccion al Cliente	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	Anual	se realizo encuesta de satisfaccion al cliente la cual se encuentra debidamente ordenada y tabulada con su analisis de satisfaccion y conclusiones el cual reposa en el archivo de la direccion comercial de la empresa	Se recomienda mantener las evidencias y socializar los resultados a las partes interesadas
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO Recuperar dinero de usuarios que se encuentran en cobro prejurídico a favor de la Empresa de Servicios Públicos	1.Escasez de matariales y elementos que permitan realizar los procesos y acividades de cobro prejuridico.	no hayan elementos que permitan realizar las tareas de la oficina	atraso en el cumplimiento de las actividades			3			3				9	MODERADO	planear la adquisicion de bienes y servicios para el abastecimiento de elementos y materiales de oficina	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					se realiza la totalidad de las tareas ya que se cuenta con el material suficiente implementado por la direccion administrativa y financiera generando una eficiencia en el recaudo	Se recomienda mantener los elementos necesarios para la ejecución de las actividades diarias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	2. Perdida de documentos del archivo de la oficina de cobro prejuridico.	la oficina, sus elementos y su documentacion esta expuesta a perdidas, al no contar con seguridad como lo es la puerta	atraso en la apertura de procesos de cobro y de soportortes docuementales				4				4		16	ALTO	adquisicion de elementos que garantcen la seguridad de los documentos de la oficina	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					se realizo el requerimeinto de la necesidad a la oficia encargada de la cual tambien se ha tocado el tema del requerimiento en comité a la oficina encargada a la espera de respuesta	Se sugiere mantener las evidencias del requerimiento solicitado
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	3. Casos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan realizar las actividades de la oficina de cobro prejuridico con normalidad.	hechos ajenos a la cotidianidad que impidan el cumplimiento de las actividades de la oficina	atraso en el cumplimiento de las actividades		2				2				4	BAJO	disponer de un apoyo administrativo	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					Se dispuso de un personal de apoyo a las actividades de la oficina de cobro prejurídico por tanto ya no se considera un riesgo.	
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	4. Sobre carga laboral	conforme a estudio de cargas la oficina actualmente tiene sobre carga laboral	atraso en el cumplimiento de las actividades				4				4		16	ALTO		Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico						
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	5. Baja efectividad en la ejecucuion de los cortes drasticos	no se ejecuten las ordenes de corte del servicio de acueducto	impide efectuar medidas coactivas para lograr un mejor recaudo.			3				3			9	MODERADO	efectuar seguimientos o auditorias periodicas a la ejecucion de los cortes	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					hasta el mes de noviembre del 2021 se reinicio nuevamente con la ejecucion de cortes del servicio de acueducto a usuarios recidenciales para lo cual se esta realizando el seguimiento apartir del mes de diciembre de 2021	Se sugiere mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	6. Baja efectividad en la entrega de notificaciones y comincaciones de cobro prejuridico.	baja efectividad en el recaudo e incumplimiento normativo	incumplimiento normativo a la ley 142 del 94 y al contrato de condiciones uniformes			3				3			9	MODERADO	efectuar seguimientos periodicos a la entrega de comunicacion y notificaciones	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					Se han efectuado seguimientos periodicos a la entrega de comunicacion y notificaciones que se envian a los usuarios el cual se evidencia en el nuemero de usuarios que han salido de la etapa prejuruidica mes a mes el cual reposa en los archivos de la oficina, reforzado el seguimiento periodico a la entrega de comunicacion y notificaciones que se envian a los usuarios el cual se refleja en el incremento del recaudo	Se recomienda continuar la ejecución de la actividad propuesta y mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	7. baja comunicacion con los usuarios respecto de campanas de la empresa donde se ofrescan beneficios de descuentos por pago total o acuerdo de pago	baja efectividad en el recaudo de los usuarios en etapa de cobro administrativo	no permite a los usuarios enterarse de los beneficios que otorga la empresa respecto de descuentos lo que generaria mayor recaudo			3				3			9	MODERADO	adelantar planes y estrategias comerciales para informar los usuarios	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					se viene fortaleciendo y efectuado actividades de acercamiento a la comunidad a traves de visitas, brigadas y llamadas teleforicas a los usuarios ofreciendo acuerdos de pago	Se recomienda mantener las evidencias

MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	8. atencion al publico	contagio de enfermedad bilogica covid 19	sin protocolo de bioseguridad hay riesgo de contagio biologico por covid 19.			3					3			9	MODERADO	establecer medidas y protocolos de seguridad que sean nacesarios para disminuir el riesgo de contagio	Director Comercial - Prof. Cobro Prejurídico					la entidad esta proporcionando a sus trabajadores (5) tapabocas desechables aproximadamante cada 15 dias habiles por tanto ya no se considera un riesgo	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Redes de alcantarillado y Acueducto	Obstrucción, colapso y fugas en las redes	Falta de Planificación de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado	0						2				0	INSIGNIFICANTE	Presentar semestralmente el Plan de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo	Coordinador de redes e Ing. Ambiental	jun-20	dic-20	Humanos - Tecnicos	Semestral	se ajusta cronograma de mantenimiento preventivo de acuerdo al cronograma del programa institucional PIEDECUESTA UNA CIUDAD LIMPIA PARA LA GENTE	Se recomienda mantener las evidencias cumpliendo con el procedimiento en el momento en que haya la necesidad de ajustar los planes de trabajo y/o cronogramas de actividades
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	PTAR Y PTAP	Mala calidad del agua - contaminacion de los vertimientos finales	Seguimiento a la operación y tratamiento de las plantas de agua potable y aguas residuales	1									5	5	BAJO	Seguimiento a los operarios por parte de los jefes de planta y coordinadores	Jefes de Planta y Coordinadores	Diario	Diario	Humanos - Tecnicos	Mensual	Los Operarios y el personal misional en general de la PTAP La Colina cumplen a cabalidad con todas sus funciones rutinarias operativas.	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Domiciliarias y macromedidores instalados	Conexiones fraudulentas	Seguimiento a la macro y micro medición en los usuarios de acueducto	1							3			3	INSIGNIFICANTE	Revisiones continuas a las domiciliarias y macromedidores	Control y Pérdidas - Coordinador de redes - Dirección Comercial - Dirección Operaciones	Diario	Diario	Humanos - Tecnicos	Mensual	acompañamiento a instalaacion de macromeddidor control de agua en bloque, reparacion de red de distribucion de 8 pulgadas en colina	Se recomienda mantener las evidencias del seguimiento realizado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Operación diaria	Multas, Sanciones, Investigaciones Disciplinarias	Presentación de informes y planes, tales como Superintendencia, entes de control, e información interna de la empresa y municipio	1								4		4	BAJO	Actualizar diariamente la información de la operación	Dirección Operaciones - Jefes de Planta y Coordinador de Redes - Auxiliares administrativos (Barrido y Recolección)	Diario	Diario	Humanos	Mensual	PROGRAMACION DIARIA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS CUDRILLAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIALLADO,A SI CMO DE ACTIVIDADES COMPLETARIAS (PRIEGAS DE GEOFONO, SERVICIO VACTOR). - Diariamente se digita toda la información operativa que se genera en los distintos sub procesos de la PTAP La Colina.	Se recomienda mantener las evidencias para el momento en que se requiera la información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Fallas en el equipo automotor	Fallas en la prestación del servicio	Planificación de rutas y frecuencias en el transporte y recolección de residuos sólidos y barrido	1						2				2	INSIGNIFICANTE	Mantener actualizadas las rutas y las frecuencias. Realizar seguimiento y supervisión a las rutas.	Auxiliares Administrativos (Barrido y recolección)	Diario	Diario	Humanos	Mensual	Se relaiza control diario a las rutas de barrido reportando mensualmente al SUI la informacion correspondiente a esta control, en cuanto la recolección las rutas y las frecuencias se encuentran actualizadas y el seguimiento se realiza de forma personal entre los supervisores de planta y la empresa cotratista	Se recomienda mantener las evidencias de control diario y seguimiento y/o supervision a rutas y frecuencias para el momento en que se requiera la información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Parque Automotor	Continuas fallas en los vehículos. Pérdida de tiempo. Interrupción en las rutas. Falla en la prestación del servicio	Mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor		2							4		8	MODERADO	Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor. Inspecciones diarias a los vehículos	Supervisor de Mantenimiento (Contratistas)	Diario	Diario	Humanos - Económicos	Mensual	Se diligencia preoperacional con SST ver evidencias, asi mimso se registra hoja de vida de cada vehiculo	Se recomienda mantener las evidencias de acuerdo a lo planteado en el presente plan de acción. Asi mismo mantener en el lugar los registros de inspecciones diarias a los vehículos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategicos y liderazgo - Dirección	Sitio de disposicion final de residuos solidos	Colapso ambiental	Tener disponibilidad del sitio de disposición final de residuos sólidos y plan de contingencia actualizado					4					5	20	ALTO	Plan de contingencia actualizado. Estrategias con el municipio para soluciones definitivas	Dirección Operaciones - Oficina de la Gestión del Riesgo y Medio Ambiente	jun-20	jul-20	Humanos	Mensual	para el mes de julio se actualizo el plan de contigencia del servicio de aseo el cual fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD- Actualmente se esta dando aplicación al Decreto de emergencia No. 119 del 15 de agosto de 2021, emitidom por el Municipio de Piedecuesta y el contrato interadministrativo No CO1.PCCNTR27914454 con EMAB del 24 de agosto de 2021	Se sugiere que la documentacion se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas, asi mismo contar con los registros y/o evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA- Monitoreo y control de aguas residuales y tratamiento de aguas	PROCESO DE PTAR (DIVA Y SANTUARIO)	Falta de presupuesto, falta de planeación	No realizar la contratación para realizar el monitoreo al proceso de tratamiento de aguas residuales					4					5	20	ALTO	Incluir esta actividad en el presupuesto anual de las PTAR	Jefe de Planta, Coordinador ambiental y Jefe de Planeación	enero de cada año	cumplimiento anual de la actividad (PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO)	Economicos	Anual	Se realizo contrato No 126-2021 de mantenimiento para garantizar la operación de la PTAR el santuario; Y Se realiza monitoreo de aguas residuales el pasado mes de septiembre, a cargo de la empresa Magna Ingenieros SAS	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA- Entrega de información a las autoridades	Planillas de control utilizadas a diario en la parte operativa de la planta	No tener actualizada la información	Hallazgos administrativos y/o disciplinarios por no presentar la información a tiempo			3						4		12	MODERADO	Consolidar la información en los tiempos indicados	Coordinador de planta y Jefe de planta	finales de cada mes	anual según solicitud del ente o autoridad competente	Humanos y tecnologicos	Anual	En la PTAP se llevan registros diarios de información sensible	Se recomienda mantener la actividad continua y contar con las evidencias para el momento en que sean requeridas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA- Mantener el proceso de PTAR de acuerdo a los	Generacion de informacion documentada, diaria	Falta de tiempo para la realización de la actividad y personal transitorio	Desorden y extravio de la información documentada y que no se encuentre a disposición inmediata					4			3			12	MODERADO	Solicitar apoyo para realizar esta actividad a la Dirección Administrativa y Financiera	Jefe de Planta	enero de cada año	al cierre anual (diciembre)	Humanos y economicos	Mensual	A la fecha, se ha recopilado información existente en cuanto a las actividades que se realizan en el proceso de tratamiento del Santuario.	Se recomienda dar avance a esta actividad y mantener las evidencias de las decisiones tomadas

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA - Brindar mantenimiento a la infraestructura de tipo operativo.	Proceso diario de las plantas, necesidades, imprevistos y demás	Falta de interes personal en mantener al día la información, falta de ayudas y herramientas tecnológicas	Falta de control en la operación completa de las Plantas por parte del Jefe de las Plantas	1						3			3	INVENCIBLE	Mantener motivado al personal y gestionar las herramientas y ayudas tecnológicas como impresora e internet que faciliten la realización y envío rapido de los informes	Director de Operaciones (gestión) - Jefe de Planta (enviar información)	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos, tecnologicos y economicos	Mensual	Se reporta que los informes emitidos por los profesionales encargados de la PTAR Santuario, se remiten a la autoridad ambiental cada vez que se requiere, a manera de notificación de actividades imprevistas.	Se recomienda dar avance a esta actividad y mantener las evidencias de las decisiones tomadas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA - Asistencia a reuniones y comités	Gerencia y Direcciones encargadas	Falta de programación para asistencia (falla en la comunicación interna de los departamentos) fallas en la inclusion y en algunas ocasiones descentralizar las actividades para cubrir a todos los trabajadores de las plantas	Falta de informacion y conocimiento de las decisiones y lineamientos o normativas al interior de la empresa por falta de divulgacion e interaccion				5			4			20	ALTO	Incluir que se hagan ciertas capacitaciones, reuniones y/o comités en las plantas de trabajo y/o dividir en grupos de trabajo en horarios adecuados	Director de Operaciones-Talento Humano y SST	al realizar el cronograma de actividades	final de ejecución del cronograma de actividades	Humanos	Bimensual	Se cita al personal a reuniones en sala de juntas ver planillas de capacitación TH y SST	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA - Implementar las disposiciones y lineamientos de la	Gerencia y Direcciones encargadas	Falta de información de las disposiciones legales y de la emrpesa en materia de SST. Falta de entrega de EPPS y capacitaciones en SST	Materializacion de accidentalidad laboral y/o enfermedades laborales, incapacidades y pérdidas economicas y humanas				4			4			16	ALTO	Involucrar mas al personal en capacitaciones y controles de SST. Entregar a tiempo los EPPS y capacitar en su uso	Director de Operaciones-Talento Humano y SST	al realizar el cronograma de actividades	final de ejecución del cronograma de actividades	Humanos y economicos	Mensual	Se cita al personal a reuniones en sala de juntas ver planillas de capacitación TH y SST	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las entregas de epps relacionados y asistencias a capacitacion para uso adecuado de los mismos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA - Actualizar los planes de contingencias	Actualización de planes de contingencia	Falta de actualización y divulgación del plan de contingencias. Falta de disponibilidad del personal para eventos de emergencia	Daño en los equipos y en general en el proceso				5					5	25	ALTO	Mantener actualizado el plan de contingencias de las PTAR y capacitar al personal en acciones para ponerlo en marcha, asi mismo para todo tipo de emergencias	Jefe de Planta	Junio	Agosto	Humanos	Anual	Para el mes de julio se actualizo el plan de contigencia del servicio de alcantarillado en el cual se encuentra la PTAR el santuario y este fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD	Se sugiere que la documentacion se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO /DIVA-Coordinar la entrega oportuna de recursos necesarios	Informes y solicitudes enviadas a la Dirección encargada	Detencion operativa y administrativa del funcionamiento adecuado de las PLANTAS	La no entrega a tiempo de los insumos y recursos solicitados				4					5	20	ALTO	Dar la importancia a las necesidades y requerimientos de la planta. Priorizar	Director de Operaciones	constantemente	constantemente	Humanos, tecnologicos y economicos	Mensual	Se atiende las necesidades y requerimientos de la Plantas entregando a tiempo los insumos y recursos solicitados por los Jefes y Coordinadores. _ evidencia en las ordenes de servicio de almacén.	Se recomienda mantener las evidencias de manera adecuada y presta para el momento en que se requiera dicha información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - Suspensiones del servicio	Mantenimientos preventivos - Coordinación entre Planeación y ejecución Operativa - Presupuesto	Falta de programación de obras y empalmes de redes. Generación elevada de daños. Falta de mantenimiento preventivo. Falta de equipos, maquinaria, herramienta, personal e insumos	Superar el plazo establecido por la Superintendencia (6 días al año por sector). Sanciones				4					5	20	ALTO	Realizar planeación y coordinación con obras para mantenimientos preventivos. Contar con los proveedores de equipos, materiales y demas con el fin de acceder pronto a la realización de la actividad. - Abrir crédito con proveedores diversos	Director de Operaciones y Jefe de Planeación - Dirección Administrativa y Financiera	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos y economicos	Mensual	DICHA PROGRAMACION NO SE HA REALIZADO DE FORMA MENSUAL, SIN EMBARGO, SI SE HA ARTICULADO CON LA OFICINA DE PLANEACION Y DIRECCION DE DEPRACIONES LOS EMPALMES E INTERVENCIONES EN LAS REDES DE ACUEDUCTO DENTRO DE LA EJECUCION DE LA OBRAS CON EL FIN DE REALIZAR LAS SUSPENSIONES Y ACOMPAÑAMIENTOS	Se recomienda dar avance a la planeación preventiva
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - Instalación de medidores	Stock de medidores, condiciones claras de garantía con los proveedores, seguridad en las zonas	Información errada por parte de los usuarios, sitio no adecuado para la instalación, Delincuencia comun	Que los medidores no se instalen, que sean hurtados, que presenten fallas.			3			3				9	MODERADO	Establecer controles de inventario de medidores. Refuerzo en la seguridad (cooperación con POLNAL). Claridad en las condiciones de garantía con los proveedores y con los usuarios (documento físico). Establecer un mecanismo para adecuación de espacios y acometidas para la correcta instalacion de medidores para que sean cobrados y/o cargados a la factura.	Director Administrativo y financiero - Coordinador de Redes - Polnal - Proveedores	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos y economicos	Mensual	SIN NOVEDAD	Se recomienda mantener el control y las evidencias generadas.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - Prueba Gasfono	Redes internas de las viviendas de los usuarios	Condiciones fisicas o locativas del inmueble y/o de las redes	Resultados errados o insatisfactorios que generen la devolución del dinero al usuario				5			4			20	ALTO	Garantizar la calibración de los equipos y mantenimientos. Capacitar al personal que realiza la prueba y verificar condiciones externas previas a la prueba (principalmente nocturnas)	Coordinador de redes - Proveedor	al iniciar el año / en el momento de realizar las pruebas	a final de año/ al terminar la prueba	Humanos y economicos	Anual	reduccion de reclamacion por insatifaccion del servicio. Solo se ha realziado una devolucion dentro del semreetre	Se recomienda mantener las certificaciones de calibración de equipos y las evidencias de la capactacion al personal, de acuerdo con lo plasmado en el presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO - Mantenimientos preventivos de la red de alcantarillado	Imprevistos que afectan el desarrollo del cronograma anual establecido	obstrucciones en las redes, fallas, mal funcionamiento del sistema, daños estructurales	No realizar el mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado				5					5	25	ALTO	Contar con el personal operativo suficiente con el fin de atender los imprevistos sin descuidar la planeación de la actividad anual	Coordinador de Redes - Director Operativo	constantemente	constantemente	Humanos y economicos	Trimestral	VINCULACION DIRECTA DEL PERSONAL AUXILIAR DE REDES SANITARIAS Y CONDUCTOR DE EQUIPO DE SUCCION	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO-Prueba de Humo	Redes internas de las viviendas de los usuarios	Condiciones fisicas o locativas del inmueble y/o de las redes	Resultados errados o insatisfactorios que generen la devolución del dinero al usuario				4					5	20	ALTO	Sugerir al usuario la contratación directa de la prueba con el fin de bajar costo y responsabilidad a a la empresa	Atencion al Cuidadano	constantemente	constantemente	NA	Mensual	Se realiza la actividad de asesorar al usuario en relación a la contratación de esta actividad	NO SE REPORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO-Entrega de informes de las entregas de control	Acumulación de actividades en el área	Reportes negativos que afecten el posicionamiento de la empresa	Entrega extemporanea de la información solicitada por los entes de control				5		3				15	ALTO	Alimentar de forma periodica la información de acuerdo a las eventualidades generadas. Falta de apoyo humano capacitado para la entrega de la informacion veraz y a tiempo	Coordinador de Redes	constantemente	constantemente	Humanos	Mensual	SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACION DE FORMATOS DE ATENCION DE DAÑOS Y SERVICIOS DE EQUIPO DE SUCCION	Se recomienda mantener la continua ejecución de la presente actividad con el fin de controlar el riesgo
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA - Corte, poda y macaneo	Guadañas	Responsabilidad en el tercero de realizar mantenimiento preventivo	Falta de manetenimiento a los equipos para el desarrollo de la actividad de poda y macananeo		2							5	10	MODERADO	Capacitar y sensibilizar al trabajador en el uso adecuado e inspección previa al equipo de trabajo. Exigir al contratista el mantenimiento preventivo de los equipos	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se instala el personal en el área de trabajo asignada conforme al cronograma de mantenimiento de zonas verdes, dando al inicio de esta, las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal, seguidamente se procede a la inspección del equipo de trabajo que será utilizado en área, verificando que cumpla con los requisitos y especificaciones respectivas.	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las entregas de epps relacionados y asistencias a capacitacion para uso adecuado de los mismos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA -Corte, poda y macaneo	Polisombra de bajo calibre	Responsabilidad del contratista en implementar el insumo adecuado para la actividad	Accidentes por ruptura del material para cubrir en el momento de la poda y macaneo				4			4			16	ALTO	Exigirle al contratista el insumo adecuado para la actividad con un calibre mayor	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se verifica que el contratista suministre el total de los insumos (Gasolina – Aceite – Cuchillas – Cortinas – Sacas – Nailon) necesarios para el mantenimiento total del área a intervenir.	Se recomienda mantener las evidencias de estas actividades para el momento en que sean requeridos.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA -Corte, poda y macaneo	Personal poco motivado y sin capacitación	Responsabilidad del contratista en sensibilizar, capacitar, motivar y dotar al personal para la realización de la actividad	Actividades insatisfactorias y baja de motivacion en el desarrollo de la actividad por parte del personal contratado				4			4			16	ALTO	Exigir al contratista un seguimiento del personal con el fin de identificar el factor antimotivacional que genera mal desarrollo de las labores y un ambiente laboral no apto	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Atendiendo que nos encontramos en la ejecución de un contrato que inicio el 10/09/2021, a la fecha no se ha observado desmotivación alguna por parte del personal, por tanto, no ha sido necesario realizar tal seguimiento.	Se recomienda realizar seguimiento con el fin de identificar la presencia temprana del factor de riesgo
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	BARRIDO: Barrido de áreas públicas	Personal que desarrolla la labor	No uso de EPPS y falta de conocimiento en el mantenimiento y uso	Accidentes en el personal y presencia de enfermedades laborales		2				3				6	BAJO	Verificar que se les entregue el EPP y que sean usados. Capacitar en el uso y manenimiento adecuado del EPP	Auxiliar Administrativo - Barrido - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se supervisa de manera visual, que el personal asignado a las diferentes rutas de Barrido, cuente y utilice de manera correcta los elementos de EPP, así mismo, se le dan las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal.	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y asistencias a capacitacion para uso adecuado de los mismos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Rutas de recolección	Falta de tolerancia y prudencia de los motociclistas en la ciudad	Accidentes de tránsito al personal			3			3				9	MODERADO	Mantener las rutas nocturnas. Aumentar las cintas reflectivas y luminarias en los vehículos. Adoptar la cámara de reversa en los vehículos recolectores. Afianzar las cintas reflectivas en la dotación del personal.	Aux. Administrativo - Apoyo Recolección y Contratista	trimestral	trimestral	Humanos, economicos	Trimestral	En cuanto la recolección A la fecha nose a rellazado ninguna delas acciones correctivas. LAS RUTAS NOCTURNAS SE SIGUEN REALIZANDO	Se recomienda cumplir con lo plasmado en el plan de acción para controlar el presente riesgo.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Vía pública nacional	Ubicación inapropiada de posta de la luz que impide la visibilidad del conductor. Imprudencia de los conductores y exceso de velocidad por ser una vía nacional	Accidentalidad al entrar y salir de vehiculos del parqueadero				4			4			16	ALTO	Trasladar el sitio de parqueadero	Gerente- DTO	anual	anual	Economicos	Anual	NO SE REPORTA AVANCE	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Cobertura en programa social por parte de la administracion municipal	Falta de control de los habitantes de calle algunos consumidores.	Accidentes ocasionados por los recicladores informales				4					5	20	ALTO	Gestionar con la POLNAL y con la administración municipal el acompañamiento en sectores de alta vulnerabilidad	Gerente- DTO	semanal	semanal	Humanos	semanal	NO SE REPORTA AVANCE	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Presupuesto	Falta de Manteniemiento Preventivo	Parque automotor averiado o con fallas mecánicas				4						4		16	ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual y presupuesto. Inspeccionar diariamente los vehículos previo a la ruta	DTO - Contratista	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	De acuerdo al parque automotor con el que cuenta la empresa actualmente, es dificil que se puede progrmaar un mantenimiento preventivo, por lo tanto la mayoría de veces se hace necesario realzar mantenimiento correctivo	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener los registros o evidencias de inspección diaria para el momento de ser requeridos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Vehículo de recolección	Daño en tanque del vactor - por uso	Derrame de lixiviados			3							5		15	ALTO	Tener vehículos en para uso de emergencias- Programa de Mantenimiento Preventivo	Contratistta - Gerente - Director Operativo	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	anual	La empresa actualmente cuenta con el parque automotor justo para el cumplimiento de las rutas, por lo tanto no contamos con vehículos adicionales para programar dichos procedimientos, sin embargo cuando hay oportunidad de poder realizar mantenimiento preventivo se ajusta las rutas para poder sacar el vehículo de operación y poder realizar dicho mantenimiento, utilizando que ello le son ordenados	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Falta de apoyo POLNAL	Delincuencia común	Hurtos al vehículo en rutas especificas (sevilla y ruta la mesa - la carcel)			3							5		15	ALTO	Mantener el control por GPS. Capacitar al personal en manejo defensivo y autocuidado	Contratista - Director Operativo	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	anual	Se realiza control diario por GPS a los vehículos de tenencia de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos a traves del contrato No 025-2021, así mismo diariamente se le dan las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal.	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridos.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Viviendas del municipio - usuarios	Falta de separación adecuada de los residuos sólidos	Accidentes del personal en la realización de la actividad (caidas, punzadas con agujas o material cortopunzante, cortadas, machucones)				4						5		20	ALTO	Campañas de sensibilización para separación de residuos sólidos.	Contratista - Director Operativo	trimestral	trimestral	Humanos, economicos	Trimestral	Durante las jornadas denominada " Piedecuesta una Ciudad limpia para la gente" se realiza campaña de sencibilización en la separación de residuos sólidos, el buen uso del sistema de alcantarillado, el ahorro del agua y se ejecutan actividades para eliminación de puntos criticos , dejando constacia de ello mediante actas firmadas por la comunidad y el funcionario de cultura ciudadana	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAR SANTUARIO / DIVA: Tratamiento de agua residual	Presupuesto	Falta de Manteniemiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos.	Detención del proceso de tratamiento de agua residual. Multas por motivos ambientales.				4						4		16	ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual el cual incluye presupuesto, repuestos, suministros personal, y herramientas	Director operativo - Coordinador de mantenimiento	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	Actualmente se está realizando estudios técnicos para la recopilación de la información necesaria para elaboración del Plan de Mantenimiento de la Planta.	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Presupuesto	Falta de Manteniemiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos.	Detención del proceso de producción de agua potable para el municipio de Piedecuesta.				4						4		16	ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual el cual incluye presupuesto, repuestos, suministros, personal, y herramientas	Director operativo - Coordinador de mantenimiento	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	Se realizó plan metrologico del laboratorio, donde se incluyó el cronogrma de mantenimeinto del laboratorio.	Se recomienda mantener la documentación de facil acceso a las partes interesadas y las evidencias y/o registros para el momento en que sean requeridos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Presupuesto	Falta de Manteniemiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos. Falta de un equipo de atención inmediata de averías presentadas por desastres naturales en la captación y dearenado.	Detención del proceso de producción de agua potable para el municipio de Piedecuesta.		2								5		10	MODIFICADO	Estructurar en el plan de contingencia de PTAP el equipo y procedimientos para la atención de desastres naturales.	Gerente - Director de operaciones	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	Para el mes de julio se actualizo el plan de contigencia del servicio de acueducto en el cual se encuentra la PTAP la Colina y este fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD	Se sugiere que la documentacion se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas, así mismo contar con los registros y/o evidencias

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	AMBIENTAL - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Oferta/demanda/infraestructura de captación	Escasez o dificultad para acceder a recursos naturales para la prestación de los servicios o el crecimiento futuro de los negocios	Disminución del rendimiento hídrico. Pérdida de la capacidad de regulación. Aumento de la cantidad de sedimentos y algas. Aumento en los costos de operación. Pérdida de recaudo en tarifa. Racionamiento de los circuitos atendidos. Afectación de la calidad del agua de la fuente		2								5	10	MODERADO	Evaluación de la oferta/demanda/infraestructura de captación, Mesas interinstitucionales de calidad del agua. Acciones de protección hídrica en cuencas y diálogos por la custodia del Agua en páramo de Santurbán. Convenios con Corporaciones regionales ambientales. Conservación de bosques. Restauración y reforestación.	Gerente - Director de operaciones - Director de Planeación	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	NO SE REPORTA AVANCE	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	AMBIENTAL - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Operativo	Evento natural que afecte la operación de la PTAP	Lesiones personales / muerte de empleados y contratistas. Daños materiales. Pérdidas financieras. Interrupciones en la prestación del servicio. Afectación de la reputación e imagen. Generación de impactos ambientales		2								5	10	MODERADO	Iniciativa de Continuidad del Negocio. Gestionar la mitigación y adaptación al Cambio Climático	Gerente - Director de operaciones - Director de Planeación	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	NO SE REPORTA AVANCE	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Visita de inspección, notificación de solicitud y/o gestión o alianzas con autoridades**	Eventos naturales o antrópicos que alteren la calidad del agua y el comportamiento de la cuenca de abastecimiento.	Ausencia de alarmas tempranas automatizadas y en tiempo real aguas arriba de la cuenca (exactamente del punto de captación), que emitan un reporte previo en planta, de cualquier tipo de alteración analítica en la calidad del agua ó aumento considerable del nivel del río (avenidas torrenciales).	Desabastecimiento o intoxicaciones por alteraciones de la calidad del agua en el municipio a causa de descarga sustancia quimica tóxica o letal no detectada en planta ó por afectacion de la infraestructura de la bocatoma ante una fuerte creciente.					5					5	25	ALTO	Crear convenios inter administrativos con entidades o autoridades ambientales tales como la CDMB, el AMB y demás que conlleven a la instalación de alertas tempranas en nuestra cuenca de abastecimiento.	Gerencia, Director Operativo y Coordinador Ambiental	Que la definan los profesionales a cargo según su agenda	Que la definan los profesionales a cargo según su agenda	Humano, tecnológico, físico y Económico	continuo	NO SE REPORTA AVANCE	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina- Notificación y cumplimiento**	Mantenimiento correctivo no ejecutado en punto de captación - Bocatoma.	No reposición a la fecha de 5 metros de tramo de rejilla de captación en la Bocatoma. Rejilla que tiene como funcion permitir la captación de agua cruda evitando el paso de material sólido mayor a 5 mm y por ende daños en todo el sistema de aducción primaria principalmente.	Ruptura de aducción primaria de 22", el taponamiento frecuente de la cámara de captación y el funcionamiento incorrecto de los tanques desarenadores por sobrecarga de material sólido mayor a 5 mm.					5					5	25	ALTO	Re poner, instalar y anclar de forma muy segura y resistente los 5 tramos de rejilla faltantes a la fecha en el punto de captación de la Bocatoma.	Gerencia, Jefe de Planeación y Director Operativo.	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	A la fecha, estamos a la espera de recibir los instrumentos instalados en la bocatoma por parte del AMB, con el fin de conocer funcionalmente la estación instalada, y dar uso adecuado de los equipos.	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina - Notificación y cumplimiento**	Mantenimiento correctivo no ejecutado en tanques desarenadores - Bocatoma.	No recambio a la fecha de compuerta de desagüe de 16" del tanque desarenador que abastece de agua cruda la aducción de 18" hasta la PTAP.	Desprendimiento total de la compuerta de desague lo que generará el desabastecimiento del 70% de agua cruda en la PTAP y por ende la suspensión del servicio en el municipio.					5					5	25	ALTO	Re cambiar esta compuerta por una de más diámetro de tal forma que el proceso de desagüe y desarenado en esta estructura de vital importancia para garantizar el abastecimiento sea eficiente.	Gerencia, Jefe de Planeación y Director Operativo.	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Los 5 tramos de rejilla faltantes en el punto de captación de la Bocatoma, ser realizo en la vigencia 2020, mediante contrato suscrito No. 070-2020	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Notificación y cumplimiento**	No cumplimiento de lo dictaminado en el numeral 2 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007.	No lavado mínimo 2 veces al año de los 3 tanques de almacenamiento y retrolavado de la PTAP La Colina así como los de distribución, tanque cantera, cra.15 y demás.	Afectaciones en la calidad del agua contenida en dichos tanques que suministran de agua para consumo humano al municipio de piedecuesta por alteración de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos que evalúan mediante la resolución 2115 de 2007 la calidad del agua ofertada.					5					5	25	ALTO	Requerir mediante oficio a la Gerencia y la Dirección Operativa el cumplimiento del lavado semestral de los tanques mencionados según lo exige el decreto 1575 de 2007. Solicitando adicionalmente, la adquisión de los materiales y logistica necesaria para la ejecución de esta actividad (manguera tipo bombero, accesorios, implementos de lavado, etc.).	Jefe PTAP La Colina	Mayo 25 de 2020	Depende de si Gerencia y la Dirección Operativa aprueban la solicitud y garantizan la logística requerida.	Humano y Ecoómicos	continuo	Según contrato No 112-2020 se realizo la reposición de la compuerta de desagüe por una de 22 " de del tanque desarenador que abastece de agua cruda la aducción de 18" hasta la PTAP.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Notificación y cumplimiento**	No cumplimiento de lo dictaminado en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 y la Resolución 2115 de 2007.	No realización del control de calidad en el laboratorio de la PTAP La Colina de las características fisicoquímicas y microbiológicas que determina la resolución 2115 de 2007 y en las frecuencias dictaminadas allí. Igualmente, la no mejora del laboratorio y/o cumplimiento del plan de mejoramiento de 2019 establecido para el laboratorio en términos de infraestructura, SG-SST, especificaciones técnicas, SGC, entre otros.	Hallazgos negativos por parte de la Secretaria de Salud Departamental o Municipal como autoridades ambientales y/o investigaciones, multas o pérdidas de demandas por usuarios, veedores o la SSPD ante el incumplimiento de la ley y/o especificaciones técnicas del laboratorio de calidad de la PTAP La Colina que finalmente pueden conllevar al cierre del mismo.					5					5	25	ALTO	Notificar mediante oficio a la Gerencia y la Dirección Operativa los ensayos que no se estén ejecutando en el laboratorio de calidad de la PTAP, así como los motivos y requerimientos pertinentes para dar solución a dicha situación. Adicionalmente, notificar e insistir en la urgencia y necesidad de ejecutar los diseños que quedaron establecidos para la mejora del laboratorio y los cuales son parte contractual del contrato de obra N. 122 -2018 - "Optimización y ampliación de la PTAP La Colina", como inverción que garantiza la re modelación, mejora, certificación y acreditación del laboratorio acorde a la misión y visitón de la empresa.	Jefe PTAP La Colina	Mayo 25 de 2020	Depende de si Gerencia y la Dirección Operativa aprueban la solicitud y garantizan la logística requerida.	Humano y Ecoómicos	continuo	NO SE REPORTA AVANCE	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Realización de estudios y gestión y/o inversión de recursos**	Eventos antrópicos - PTAP La Colina.	Ausencia de un cerramiento compacto que cubra y delimite realmente y en su totalidad a la PTAP La Colina. Así como la ausencia de un circuito de cámaras de seguridad que garantice la vigilancia y monitoreo en tiempo real de todo el perímetro y áreas críticas e importantes dentro de la misma.	Pérdida, robo o daño de bienes de la PTAP por personal no autorizado que puede ingresar fácilmente por la zona boscosa trasera de la PTAP, así como el peligro de que un tercero atente contra la vida o seguridad del personal que se encuentre dentro de la misma.					5					5	25	ALTO	Requerir mediante oficio a la Gerencia y Dirección Administrativa y Financiera la inversion de recursos en un contrato de obra que incluya la compra, adecuación e instalación de un cerramiento perimetal total tipo tubo, así como la adquision, adecuacion e instalación de un circuito de cámaras de seguridad perimetral e interno que garantice el monitoreo y vigilancia en tiempo real de la PTAP.	Jefe PTAP La Colina	Mayo 25 de 2020	Depende de si Gerencia y la Dirección Administrativa y Financiera aprueban la solicitud y garantizan la logística requerida.	Humano y Ecoómicos	continuo	En esta vigencia de 2021 se lavaron 2 veces los 3 tanques de almacenamiento de la PTAP La Colina. Cumpliéndose a cabalidad con lo dictaminado en el decreto 1575 de 2007.	Se recomienda cumplir con lo estimado en el presente plan de acción, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina-Notificación y cumplimiento**	Mantenimientos preventivos no realizado en PTAP.	La no ejecución de los mantenimientos preventivos y/o correctivos que requieran las 2 bombas de dosificación de PAC, el sistema de cloración gaseosa en línea, las compuertas del sistema de tratamiento y los equipos analíticos de laboratorio de la PTAP.	Pérdidas financieras para el empresa por el daño toal de equipos de alta gama y vital importancia para los procesos operativos y de calidad ejecutados en la PTAP, que pueden generar la interrupción o suspensión de los procesos operativos en la misma y poner en riesgo el servicio.					5					5	25	ALTO	Comunicar mediante oficio al Director Operativo, los mantenimientos en las frecuencias que se requieren, para su respectiva gestión y logro.	Jefe de Planta y Supervisor de Mantenimiento.	Mayo 25 de 2020	Depende de si la Dirección Operativa aprueba la solicitud y se cuenta con los recursos necesarios.	Humano y Ecoómicos	continuo	*Durante la vigencia 2021, el único ensayo fisicoquímico que no se ejecutó fue el de "cloruros" debido al incumplimiento en el despacho de este kit de laboratorio por parte del contratista MULTIQUIMICOS adjudicado para dicho fin contractual. * A la fecha, no se han revisado, actualizado ni ejecutado los diseños establecidos en el contrato N.122-2018 para la remodelación del laboratorio.	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	**PTAP La Colina- Realización de estudios y gestión y/o inversión de**	No cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por la normativa para el uso y manejo adecuado de sistemas de cloro gaseoso en línea como el que maneja actualmente la PTAP.	La no inversión y mejora de las condiciones de infraestructura y seguridad en la sala donde se encuentra el sistema de cloración gaseosa en línea que opera las 24 horas.	Riesgo letal ante una fuga/escape de cloro gaseoso. Ya que al ser es una sustancia altamente tóxica y no tener los implementos, herramienta y logistica de seguridad necesario, puede generar la muerte tanto del personal que se encuentre al interior de la PTAP como de las personas que estén cercanas al perímetro de la misma, debido a su rápida					5					5	25	ALTO	Comunicar mediante oficio al Director Operativo, la importancia y urgencia de realizar una inversión importante que garantice el fortalecimiento y mejora de las condiciones fisicas, operativas y de seguridad de la sala de cloración gaseosa..	Jefe de Planta y Supervisor de Mantenimiento.	Mayo 25 de 2020	Depende de si la Dirección Operativa aprueba la solicitud y se cuenta con los recursos	Humano y Ecoómicos	continuo	* A la fecha, la empresa no ha invertido en la mejora y/o renovación del cerramiento perimetral de la PTAP La Colina, así como tampoco ha invertido en la instalación y adecuación de un circuito de cámaras de seguridad que garantice el monitoreo y vigilancia en la PTAP las 24 horas.	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO- CONEXIONES ERRADAS	DIAGNOSTICOS ERRONEOS	No todo el personal de alcantarillado que ejecuta esa actividad es de planta. Las tapas de los pozos de alcantarillado no referencian que tipo de red cubre. No existe catastro de redes de alcantarillado en la empresa, lo cual dificulta el desarrollo del procedimiento.	Incumplimiento de los indicadores o metas establecidos en el procedimiento. Información errada. Malestar por parte de los usuarios.			3					3			9	MODERADO	La Coordinación ambiental realizará periodicamente socialización del procedimiento de calidad para la identificación de conexiones erradas y asi evitar afectación por cualquiera de las partes.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Humanos	Semestral	En la vigencia 2021 no se ejecutaron los mantenimientos de las bombas de dosificación de PAC, bombas de retrolavado, sistema de cloro gaseoso, vitales para el funcionamiento operativo óptimo de la PTAP. Así como tampoco se realizó el mantenimiento anual en los equipos analíticos del laboratorio.	Se recomienda mantener actualizado y socializado el procedimiento para la identificacion de conexiones erradas planteado en el presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO- DIAGNOSTICO DE FUENTES HIDRICAS	IMPRECISIÓN DE DATOS	Uso de celular para determinar coordenadas geograficas de un sector. No disponibilidad del GPS. Falta de calibración de equipos.	Información errada.		2				1					2	INSIGNIFICANTE	La Coordinación ambiental ejecutará el procedimiento de diagnostico de fuentes hidricas siempre y cuando se cuente con la disponibilidad del GPS.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Físicos	Anual	A la fecha, la empresa no ha invertido en la mejora de las condiciones físicas, operativas y de seguridad en la sala de cloración gaseosa de la PTAP La Colina.	Se recomienda diseñar y ejecutar el procedimiento descrito en el presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO-CARACTERIZACION DE AGUAS RESIDUALES	CONTRATACION INOPORTUNA	Presupuesto para la contratación. Solicitud fuera de tiempo. El monitoreo o caracterización debe ejecutarse en temporadas de sequia y no de altas precipitaciones.	Aumento en los factores regionales de tasas retributivas Desconocimiento de la calidad del tratamiento de aguas residuales				4						5	20	ALTO	La Coordinación ambiental solicitará a la Dirección encargada la contratación oportuna de un laboratorio certificado por el IDEAM para ejecutar el monitoreo de aguas residuales de las diferentes plantas de tratamiento de la entidad cada año.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Financiero	Bimestral	Se da continuidad con el procedimiento, el cual permite conocer los barrios a visitar para la identificación de conexiones erradas.	Se recomienda dar cumplimiento a lo contemplado en la normatividad vigente y en el presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO-SUCCION Y LAVADO A PRESION	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A TIEMPO	No informar a tiempo la necesidad de realizar mantenimiento preventivo o correctivo. No llevar control de las horas de uso del equipo. No informar al operador o conductor sobre sus obligaciones.	No contar con el equipo para atención de emergencias o solicitudes.		2						3			6	BAJO	La Coordinación ambiental socializará al encargado de operar el equipo sus obligaciones como responsable de parte del procedimiento.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Humanos y Fisicos	Trimestral	Durante el mes de septiembre, se realizó monitoreo de aguas residuales para la PTAR Santuario.	Se recomienda cumplir con lo establecido en el procedimiento para tal fin y mantener las evidencias

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACIÓN AMBIENTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO-JORNADAS AMBIENTALES	COMUNICACIÓN DE PROGRAMACIÓN	No socializar la programación con las areas de apoyo para la ejecución de las jornadas ambientales	Incumplimiento de compromisos	1							3			3	INSIGNIFICANTE	La coordinación ambiental programará las actividades de jornadas ambientales, con aprobación de Gerencia para evitar inconsistencias o incumplimientos.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	Nuevamente reitero, que el procedimiento esta a cargo de la profesional universitaria de redes	SE recomienda mantener las evidencias de las actividades ejecutadas
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA-REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Error humano de digitación	Soportes de contabilidad mal elaborados, o que no correspondan con las cuentas correctas del pasivo	Poca confiabilidad en la informacion financiera, puede presentarse naturaleza contraria en las cuentas contables.				4						5	20	ALTO	Minuciosa revision de las causaciones generadas en los departamentos de Contabilidad y Tesorería	Contador y Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Esta actividad se viene ejecutando sin imprevistos	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Pagos no aplicados inmediatamaente por el banco a los proveedores	Soportes de las transferencias que aparecen pendiente de respuesta	Contabilizacion de un pago que puede no quedar aplicado en la fecha indicada. Doble contabilizacion de un mismo pago				4					4		16	ALTO	Imprimir los soportes de las transferencias que digan "pago exitoso"	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Se realiza pago e inmediatamente se imprime el comprobante de pago o la respectiva transferncia bancaria, con el exito o pendiente de respuesta. se monitoreia dicho soporte con el fin de validar que el pago haya sido exitoso y se continua con el proceso de grabación del Comprobante de egreso.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Impresión equivocada de la transferencia	Soportes de la transferencia que no indican la cuenta de la cual sale el dinero	Contabilizacion de la cuenta equivocada de un pago, lo cual genera errores en la informacion financiera de la empresa.				4				3			12	MODERADO	Imprimir los soportes de las transferencias donde se evidencie claramente la cuenta de la cual sale el dinero.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	se imprime el comprobante de pago o la respectiva transfrencia bancaria, el cual contine la informacion de la cuenta bancaria debitada , igualmente la informacion del beneficiario , como cuenta bancaria , NIT. se continua con el proceso de grabación del Comprobante de egreso.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA - TESORERIA- CONSERVACIÓN DE LOS EGRESOS (PAGO PROVEEDORES)	Perdida de los comprobantes de egreso	Prestamos deliberado de los comprobantes de egreso junto con los soportes de pago	Perder los documentos originales que soportan el pago que se realiló				4						5	20	ALTO	No prestar los documentos originales a ningun area de la empresa en caso de ser indispensable debe hacerse por medio de solicitud escrita, responsabilizandose del documento el jefe del area que lo solicite.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Se realiza capacitación y se diligencia acta con los funcionarios del área, dando a conocer la normatividad referente a: No prestar los documentos originales a ningun área de la empresa en caso de ser indispensable debe hacerse por medio de solicitud escrita, responsabilizandose del documento el jefe del area que lo solicite. Adicionalmente, se diligencia minuta de préstamo de documentos cuando la solicitud es prioritaria.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-VENTAS DE AGUA EN BLOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACIÓN)	Que no sea claro el valor consignado.	Diligenciamiento inadecuado de la consignacion y la copia respectiva	Registrar un valor que no corresponde con lo que ingresó al banco.				4					4		16	ALTO	Tener habilitado un usuario de consulta permanente en el portal bancario para verificar el valor cuando hayan este tipo de dudas.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Se cuenta con tres usuarios registrados en la plataformas bancarias, dos de consulta (Conciliaciones y Recaudos), y un transaccional (Tesorero) lo cual permite que constantemente se realicen las consultas de los pagos a facturar, conciliando el valor y el concepto, corresponda a la consignacion que trae el usuario.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-VENTAS DE AGUA EN BLOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACIÓN)	No poder crear el tercero para registrar la venta	Que la persona autorizada para crear terceros en el sistema no se encuentre presente en la empresa	Generar demoras e inconformidades en el cliente por el tiempo de espera para la elaboracion de la respectiva factura.				3					4		12	MODERADO	Permitir la creacion de terceros en el sistema a mas de una persona.	Contador	Diariamente	Diariamente	Humanos	Semestralmente	No es un riesgo contable, es un riesgo administrativo, toda vez que mientras exista disponibilidad de personal para ejecutar la tarea, se esta adelantando, razon por la cuál es importante controlar la alta rotacion de personal.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA- VENTAS DE AGUA EN BLOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACIÓN)	No contar con la consignacion orignal	Que el cliente no haga llegar el original de la consignacion para realizar la factura de venta y esta se elabore con una imagen o con copia del extracto bancario	Doble contabilizacion de un mismo ingreso, error en la informacion financiera				3					4		12	MODERADO	Realizar facturas unicamente con soporte original de la consignacion	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Se realiza elaboración de la factura solo con documento original o copia triada por el contratista encargado de los cobros en Ruitoque, adicionalmente se parametriza el software (numero medidor, identificacion, teléfono, direccion) evitando la doble contabilización de los soportes de pago. Se crea cuanta bancaria exclusiva para recaudos de Ruitoque con el fin de identificar los pagos y usuarios.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA- AGUA NO FACTURADA RUITOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACIÓN)	No poder identificar el usuario que cancela el servicio	Que los datos diligenciados en la consignación no correspondan con el usuario creado en el sistema de ARCDSIS.	Cargar el pago a la persona incorrecta				3						5	15	ALTO	Enseñarles a los usuarios de Ruitoque la forma correcta de diligenciar las consignaciones respectivas.	Jefe de Control y Perdidas	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Se realizó socialización con la comunidad y presidente de junta, logrando unificar proceso donde el coordinador de recaudo en Ruitoque, diligencia formato elaborado diseñado por PDS, el cual identifica el número de medidor e identificación del usuario y contacto	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-INFORMES MENSUALES (RECAUDOS)	Incosistencias en el sistema de ARCOSIS	Facturas registradas como de contado que en realidad no lo son, ejemplo Facturas al Municipio de Piedecuesta por concepto de Subsidios de los estratos 1, 2 y 3.	Error en los informes generados del sistema Arcosis con el que se registran los ingresos en GD				5					5	25	ALTO	Hacer algun tipo de mejora en sistema ARCOSIS para que no tome las facturas como de contado cuando en realiadad no lo son y permita hacer los respectivos comprobantes de ingreso del dinero en el momento que se haga efectivo el pago.	Jafe de Sistemas	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	En el informe de: "LISTADO DE VENTAS DE OTROS PRODUCTOS " ya se realizaron mejoras de previsualización donde se adicionaron columnas para identificar las ventas de contado o financiadas. Adicionalmente el proceso de creación de facturas por cobro de subsidios no se esta llevando a cabo en el sistema Arcosis, solo se ingresan en GD, esto a decisión de las areas de Contabilidad y Tesorería. Con esto se informa que este riesgo ha sido resuelto.	Riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-INFORMES MENSUALES (RECAUDOS)	Incosistencias en el sistema de ARCOSIS	Facturas anulada en el sistema de Arcosis, pero que las suma dentro de los ingresos del mes.	Error en el valor de los recaudos mensuales.				4					5	20	ALTO	Ejecutar auditorias a los informes que genera Arcosis para verificar que la informacion este cargada correcamente.	Jafe de Sistemas	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Por parte de Sistemas e Informática se hicieron las modificaciones y se ingresaron nuevos parámetros al informe con el fin de que la información consultada sea útil y cumpla con la veracidad. Con respecto a las acciones se considera que las áreas que analizan y revisan la información sean los encargados de auditar este informe.	Se recomienda llevar a cabo las auditorias y/o verificaciones plasmadas en el presente plan de acción y mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Fallas en los envio de los archivos de recaudo	Que el Banco no reporte oportunamente los recaudos efectuados por los usuarios.	Corte de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cobro de intereses por mora y error en el valor de la cartera real de la empresa por lo tanto error en la información financiera.				4					5	20	ALTO	Seguimiento diario de los saldos de las cuentas bancarias por parte del departamento de Recuados. (Conciliacion diaria)	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Todos los dias se revisan saldos en bancos en formto diseñado por el area (saldos diarios bancos) el cual se compara con el PATE diario reportado por los bancos, de llegar a existir una diferencia nos comunicamos con los bancos para aclarar la diferencia, queda resuelta el mismo dia.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Subir un pago con comprobante traido por el usuario	Que el usuario haga llegar a la ventanilla de recaudos un soporte que no corresponde a un recaudo de la POS y por error se suba el pago a ARCOSIS	Abonarle un dinero que en realidad nunca ingreso a un usuario y al mes siguiente emitir una factura por un menor valor que el real. Error en la informacion financiera.			3						5	15	ALTO	Vosifcar con la entidad bancaria ya sea por medio del portal web o via correo electronico el ingreso del dinero antes de subirlo en caso que el soporte que trae el usuario no sea completamente claro.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	antes de subir un pago se verifica con el portal wed movimentos del dia que segun el usuario pago, verificado se procede a subir el pago o informar al usuario que dicho pago no esta reportado en nuestras cuentas bancarias y que se acerque a la entidad bancaria donde realizo el pago.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Subir dos veces un mismo pago	Que lleguen dos veces el correo electronico donde envian el soporte de pago de un usuario.	Abonar dos veces el mismo valor a un usuario que solo ha realizado el pago normal de su recibo y crearle saldos a favor que no son verdaderos. Error en la informacion Financiera de la empresa.			3						5	15	ALTO	Antes de subir este tipo de pagos revisar el estado de cuenta del usuario y verificar la informacion registrada.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	El personal de recuado hace cruce de informacion con cartera antes de aplicar pagos para evitar errores al momento de descargar la informacion enviada por las entidades bancarias.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-TESORERIA-CONCILIAR BANCOS	Alta rotacion del personal	No conciliar los bancos correctamente , por falta de personal capacitado.	Determinar de forma incorrecta las partidas conciliatorias que originan hallazgos en las visitas de los antes de control.				4					5	20	ALTO	Establecer un proceso de selección del personal que se contrata para esta labor	Director Administrativo y Financiero	Cuatrenio	Cuatrenio	Humanos y Tecnologicos	Cuatrenio	No es un riesgo cde coordinador financiero, es un riesgo administrativo, toda vez que mientras exista disponibilidad de personal para ejecutar la tarea, se esta adelantando, razon por la cual es importante controlar la alta rotacion de personal.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Uso de dispositivos de almacenamiento de información externos en los equipos de la empresa	Falta de implementación y solicitización de la política de seguridad de la información ya aprobada por Junta Directiva a toda la empresa Piedecuestana ESP.	Pérdida de información por un error humano, un borrado accidental o provocado y violación a la confidencialidad de datos institucionales.				4			4			16	ALTO	Realizar una socialización al personal con acceso a un equipo de cómputo propiedad de la empresa Piedecuestana ESP con el fin de dar a conocer la Politica de Seguridad de la Información de la entidad y hacer el seguimiento a su aplicabilidad.	P.U. Sistemas e Informática	jun-20	dic-20	Humanos	Semestral	Se realizó una encuesta a todos los trabajadores de la empresa Piedecuestana con el fin de saber cual es el conocimiento frente a la seguridad de la información y posterior al análisis del diagnóstico se diseñaran los controles de acceso asociados a la política de Seguridad y posteriormente se dará a conocer a los funcionarios. Para el mes de Diciembre de socializará vía correo electronico a todos los funcionarios la política General de seguridad de la Información.	Se recomienda completar la actividad sugerida en el presente plan de acción, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Uso inadecuado y obsolescencia de los equipos de cómputo y demás dispositivos electrónicos de la empresa Piedecuestana ESP	Falta de procedimiento, control y asignación de responsabilidades a empleados a cargo de uno o más dispositivos electronicos dados para poder llevar a cabo su labor. El acelerado paso en la innovación de los equipos y la modernización de infraestructura y Nuevas Tecnologías en el mercado.	Pérdida de información , mal funcionamiento del dispositivo electrónico a causa de actualizaciones no soportadas y dada de baja del equipo por daño o culminación de su vida útil.				4			4			16	ALTO	Realizar una socialización del buen uso de los dispositivos electrónicos al personal de la empresa Piedecuestana ESP. Dar cumplimiento al cronograma de mantenimientos preventivos establecido por el área de Sistemas e Informática para el año 2020	P.U. Sistemas e Informática	jun-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Anual	Para el mes de Diciembre de socializará vía correo electronico a todos los funcionarios la politica General de seguridad de la Información. Los mantenimientos preventivos para el año 2021 están en su curso.	Se recomienda mantener los registros y/o evidencias correspondientes al cumplimiento del cronograma descrito
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	No realizar Copias de Seguridad y respectivo almacenamiento de los Sistemas de información propiedad de la entidad.	Error en el procedimiento de copias de seguridad en el servidor por factores externos o humanos, entre otros. Disponilidad de los recursos fisicos para el almacenamiento de las copias de seguridad como CDs, discos de almacenamiento.	Pérdida de información por un error humano, un borrado accidental, provocado o por desastre natural.			3				4			12	MODERADO	Dar cumplimiento al procedimiento de copias de seguridad establecido por el área de Sistemas e Informática para el año 2020	P.U. Sistemas e Informática	may-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Semestral	Las copias de seguridad para el año 2020 fueron realizadas y digitalizadas satisfactoriamente. Para el año 2021 las copias ya van a Septiembre del año en curso.	Se recomienda mantener los registros y/o evidencias correspondientes al cumplimiento de la actividad planteada
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Afectación operacional y pérdida de información de la sala de cómputo	Falta de controles adecuados para la condiciones ambientales y conservación de la información ante desastres naturales, actos mal intencionados y demás factores de riesgo. Falta de reglamentación y el cumplimiento de normas por parte del responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Pérdida de información provocado por las malas condiciones ambientales, desastre natural o actos mal intencionados. Afectación de las operaciones administrativas y financieras de la entidad		2							5	10	MODERADO	Implementar la reglamentación y el cumplimiento de normas por parte del responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Sala de Computo de la empresa Piedecuestana ESP.	P.U. Sistemas e Informática - Prof. SST	jun-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Anual	Se cuenta con un extintor puesto por el área de SST con el fin de mitigar y prevenir incendios, pero se debe implementar un reglamento para la sala de computo.	Se recomienda completar la actividad planteada en el presente plan de acción, socializando el reglamento y/o normas para tal fin, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTABILIDAD- REGISTRO DE FACTURACION Y CONDOS (AUX. CONTABLEAD)	NO INCORPORAR TOTAL Y OPORTUNAMENTE LA TOTALIDAD DE LOS INGRESOS	NO REGISTRAR LOS INGRESOS POR FALTA DE INFORMACION DE LA PROCEDENCIA, TERCERO, CONCEPTO Y SERVICIO	INFORMACION DEBIL PARA LA TOMA DE DESCIONES			3			3				9	MODERADO	INSISTIR CON LOS RECEPTORES DE LA INFORMACION PARA QUE OPORTUNAMENTE ENVIEN LA INFORMACION A CONTABILIDAD	CONTADOR, TESOREO, CARTERA	may-20	DIC. 2020	HUMANO Y DE SISTEMAS	mensual	El área contable permentmente hace los requerimientos a las área para que se entregue oportunamente la información necesaria para poder podarse incluir en la informaciòn financiera. la Coordinacion financiera reporta oportunamente el ingreso (CI) por cualquier concepto a las areas de contabilidad y presupuesto para ser incluidas en la informacion contable.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTABILIDAD- RECIBIR Y VERIFICAR DOC PARA CAUSACIONES DE CUENTAS	NO EXISTENCIA DE PROGRAMACION PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE CUENTAS A CONTABILIDAD	LAS AREAS NO LOGRAN PERSUADIR A LOS CONTRATISTAS PARA QUE ENTREGEN EN FORMA OPORTUNA LAS CUENTAS DE MANERA QUE CONTABILIDAD TENGA OPORTUNIDAD DE REVISAR LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTAN	QUE SE COMETAN ERRORES INVOLUNTARIOS EN LAS CAUSACIONES Y NO HAY TIEMPO PARA SU CORRECCION			3			3				9	MODERADO	INSISTIR CON LAS AREAS EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS CON SOORTES A CONTABILIDAD CON MINIMO DOS DIAS DE ANTELACION A LA FECHA DE VENCIMIENTO	CONTADOR, DIRECCIONES ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y OPERACIONES	may-20	DIC. 2020	HUMANO	SEMANAL	El área contable fija un calendario mensual para la entrega de cuentas por parte de los supervisores de los contratos, lo que ha venido mejorando el flujo de la iformación para el registro contable de las operaciones	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO- ELABORACION DE CDP (SOLICITUD CDP)	Afectacion de rubros que no correspondan con el objeto del gasto	erroresinvoluntarios de imputacion al procesamiento de la informacion , falta de control	destinacion indebida de recursos , faltas disciplinarias			4				4		16	ALTO	Verificar que los datos reportados en la solicitud y en el certificado de disponibilidad, presupuestal cumplan con los requisitos presupuestales	profesional universitario presupuesto/director administativo y financiero	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	se lleva control y se revisa para evitar incurrir en esos errores involuntarios cada vez que se va a expedir un documento	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO- ELABORACION DE INFORMES SIA OBSERVA , SIA CONTRALORIA Y CGR (REPORTES INTERNOS Y EXTERNOS)	Reportes de informacion a los diferentes entes en las fechas posteriores a las definidas para cada caso o falta de informacion en su transmision	falta de socializacion de fecha de entrega de informes -ausencia de lineamientos internos para direccionamiento de informes	sanciones por entes de control		2					4		8	MODERADO	hacer seguimieto a la programacion de reportes que se deben realizar durante la vigencia	profesional universitario presupuesto/director administativo y financiero	01/05/2020	dic-20	Humanos	Mensual	se lleva estricto control y cumplimiento de los reportes que se ben entregar mesual trimestral Semestral y anualmente como son CGR, SIA OBSERVA SUI Y SIA CONTRALORIA	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO- REGISTRO DE INP POR INGRESOS DE SUBSIDIOS , CONVENIOS Y OBJETOS (REGISTRO DE INGRESOS CONVENIOS , CREDITOS Y SUBSIDIOS , ACTA DE INICIO DE CONVENIOS , ACUERDOS DE PAGOS Y BRIGADAS CREDITOS Y CONVENIOS)	No incorporar de forma oportuna los ingresos	falta de gestion, falta de comunicación,entre dependencias sobre la gestion de recursos con ocasión de convenios , creditos y subsidios .	Informacion inconsistente referente de recursos disponibles, sin registrarse presupuestalmente			3				3		9	MODERADO	gestionar soportes de ingresos - notas de tesoreria como herramienta de gestion	profesional universitario presupuesto/coordinador financiero	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	Los ingresso se registran mensualmente de acuerdo a los informes que nos pasan de arcosis, las nts que nos pasa tesoreria de los convenios y subsidios, registrandose de manera consistente todos los recaudos del mes. La Tesoreria reporta todos los meses los ingresos recibidos por conceptos de subsidios o recursos de convenios a presupuesto y contabilidad	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA-PRESUPUESTO- BLANCHEADOS- MODIFICACION AL PRESUPUESTO -CREDITOS Y CONTRACREDITOS	Efectuar creditos y contra creditos de forma irregular	realizar creditos y contra creditos sin la debida autorizacion el cumplimiento de requisitos y lineamientos presupuestales-falta de mecanismos de control	Incumplimiento de las disposiciones legales.sanciones		1					4		4	BAJO	hacer seguimiento a los traslado realizados, verificado q cuenten con su respectivo acto administrativo debidadmiente visado, firmado y aprobado por parte de las partes que lo autorizan y firmado por el ordenador del Gasto	profesional universitario presupuesto/director administrativo y financiero	may-20	dic-20	Humanos	Mensual		Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO- MODIFICACION AL PRESUPUESTO -RESERVAS, CUENTAS POR PAGAR Y VIGENCIAS EXPIRADAS	omision en la inclusion de ctas por pagar y vigencias expiradas	que por error involuntario la persona encargada de cada area para realizar y legalizar las actas de ctas por pagar , resenas y vigencias expiradas no incluyan alguna obligacion pendiente por cancelar para su respectiva revision y constitucion mediante acto administrativo y respeciva inclusion por parte del area de presupuesto	no constituir la obligacion, demandas por parte del proveedor y sanciones para la empresa		2					4		8	MODERADO	hacer un seguimiento estricto de que las cuentas que reflejan saldo en el sistema de informacion coincida con la relacion y justificacion que pasa cada area para la constitucion de las mismas.	profesional universitario presupuesto/director administrativo y financiero/ todas las direcciones	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	se revisa muy detalladamente que las ctas por pagar y vigencias expiradas que solicita cada area para incorporacion coincidadn con los saldos que refleja el sistema de gd correspondiente a las mismas. una vez verificadas se procede a la incorporacion, y asi evitar que se quede ninugna obligacion por fuera	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO HISTORIAS LABORALES 1. Mantener actualizadas las historias laborales. 2. Elaborar el formato de prestamo de las historias laborales. 3. Resguardar las historias laborales.	Trabajo en equipo y planeación presupuestyal y financiera.	1. Falta de interés de parte del funcionario de ejecutar las actividades respectivas. 2. No contar con los recursos financieros para compra y adecuación de los elementos necesarios.	1. No archivar los documentosa tiempo en la historia laboral. 2. No controlar el préstamo de las historias laborales. 3. No contar con un sitio adecuado para guardar las historias laborales.			3				3		9	MODERADO	Realizar la actualización de las historias laborales, crear un formato para préstamo de las mismas y verificar que el sitio sea adecuado para su reguardo.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	Se cumplió de parte de los funcionarios con el reporte de las modificaciones de sus historias laborales tanto en el Sigep como en físico y se verificó mediante el formato de actualización de historias laborales que estos cambios se hubiesen realizado tanto en la página del sigep como en físico y todos los empleados lo hicieron , de igual manera en el mes de Noviembre de 2021, osea, al año de haber solicitado la actualización, se volvió a solicitra la actualización anual y todos han cumplido hasta el momento.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO BIENESTAR SOCIAL Ejecución de las actividades de Bienestar Social planificadas para el 2020, con base en la encuesta de necesidades de los Empleados.	Trabajo en equipo y planeación presupuestal y financiera.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los funcionarios para participar en las actividades de Bienestar Social. 2. No contar con los recursos financieros para la planeación y ejecución del Plande Bienestar Social.	1. Baja participación de los Empleados en las actividades. 2. La no ejecución de las actividades del Plan de Bienestar Social de la Empresa, incumpliendo la normatividad vigente.			4				4		16	ALTO	Replantear la ejecución del Plan de Bienestar Social, modificando todas las actividades, forma, modo, lugar y fecha de realización de las mismas debido a al tema coyuntural del Covid 19.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos y Financieros	Trimestral	En la presente vgencia 2021, se ha cumplido con todas las Actividades del Plan de Bienestar social, Estímulos e Incentivos, en un 100% del total de las 15 que se programaron; inclusive se realizaron algunas actividades de más.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO NOMINA Ejecución de la nómina durante los 12 meses del año 2020, con base en la novedades de ley, mensualmente y la publicación de las nomas.	Trabajo en equipo.	1. Que las Entidades externas no alleguen las novedades de descuentos de nómina a tiempo. 2. Ejecución de otras actividades de la oficina por parte del funcionario que liquida la nómina.	1.No recibir las novedades para realizar la nómina a tiempo. 2. No liquidar la nómina dentro del plazo estipulado en el mes para su pago en la fecha requerida.			3				4		12	MODERADO	Confirmar a las Entidades externas una fecha para recibo de novedades y dar prioridad a la realización, ejecución y presentación de la nómina.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	Las nóminas se han venido realizando y ejecutando mes a mes con las novedades pertinentes, sin que se haya presentado problema alguno, en la preente vigencia, se está implementando en el mes de Diciembre la Nómina Electrónica como lo pide la normatividad legal vigent y se viene dando cumplimiento a la misma en un 100%.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO - NECESIDADES DE CAPACITACION	Ejecución de los 23 Temas de Capacitación planificados para el 2020, con base en la encuesta de necesidades de los Empleados.	Trabajo en equipo y planeación presupuestal y financiera.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los funcionarios para participar en el Plan de Capacitación y los diferentes temas. 2. No contar con los recursos financieros para la planeación y ejecución del Plan de Capacitación.	1. Baja participación de los Empleados en las capacitaciones. 2. La no ejecución de las actividades de capacitación de la Empresa, incumpliendo la normatividad vigente.			4				4		16	ALTO	Replantear la ejecución del Plan de Capacitación, modificando todos los temas, modo, forma, lugar y fecha de realización de las mismas debido a al tema coyuntural del Covid 19.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos y Financieros	Trimestral	En la vigencia 2021 se han desarrollado la mayor parte de los temas de Capacitación que a fin de año se replantearon y de los 12 que quedaron finalmente con la modificación al Plan de Capacitación, se ejecutaron 11 y otros nuevos que no se habían contemplado por que fueron a solicitud individual de algunos funcionarios y dos sindicatos que fueron aprobados para su realización.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO-INDUCCION Y REINDUCCION	Ejecución del programa de inducción y Reinducción de los Funcionarios nuevos y antiguos de la Empresa.	Trabajo en equipo.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los empleados nuevos y antiguos para participar de estos programas de inducción y reinducción.	1. Baja participación de los Empleaods nuevos y antiguos en el programa de inducci'pon y reinducción. 2. La no realización de estos programas incumpliendo con la normatividad legal vigente.			4			3			12	MODERADO	Replantear la ejecución del Programa de Inducción y Reinducción, modificando temas, modo, forma, lugar y fecha de realización de las mismas debido a al tema coyuntural del Covid 19.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	En la vigencia 2021, se desarrollaron 4 Inducciones y reinducciones para todo el Personal antiguo de la Entidad y para los tres grupos de funcionarios nuevos que fueron nombrados en Julio 30; Octubre 8 y Noviembre 8 de la presente vigencia logrando una ejecución del 100% en este programa.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO-SELECCIÓN Y VINCULACIÓN	Revisión y verificación de requisitos de los Funcionarios Para que se a laboren en la Empresa	Trabajo en equipo.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los empleados competentes de la Oficina de Talento Humano para la revisión de requisitos de los nuevos funcionarios.	1. Nombrar y posesionar funcionarios que no cumplan con los requisitos para los cargos. 2, No cumplir con la normatividad vigente.		2			2				4	BAJO	Motivar a los empleados de la oficina de Talento Humano para la ejecución de un excelente trabajo que redunde en beneficio de toda la Empresa.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	En la presente vigencia 2021, se vincularon 20 nuevos Trabajadores Oficiales de acuerdo al Plan de Formalización Laboral firmado con el Ministerio de Trabajo Seccional Santander , cumpliendo con el 100% de lo proyectado; en este orden de ideas se dió cumplimiento total a este proceso de la Oficina de Talento Humano.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SST		Falta de planeación en la Dirección.	No ejecución o dirección de presupuesto para el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Incumplimiento de la normatividad legal vigente que guía el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud mediante la implementación de Requisitos Mínimos. Resolución 0312 de 2019. Multas, sanciones e investigaciones			3					S	15	ALTO	Socialización del Presupuesto direccionado para dar respaldo al Plan de Trabajo Anual programado por el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Director Administrativo y Financiero / Profesional Universitario Seguridad y Salud en el Trabajo	feb-20	fe-21	Recurso Humano	Anual	Se realizó socialización del presupuesto del área de seguridad y salud en el trabajo SST. A la fecha el presupuesto se ha venido ejecutando conforme las necesidades del área.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SST		Falta de ejecución de programas planteados en el Área.	No planeación o programación de capacitaciones en temas relacionados. Ausencia de inspecciones en áreas locativas e identificación de peligros. No entrega de Elementos de Protección Personal ni seguimiento a los trabajadores verificando el uso adecuado de los mismos.	Accidentalidad s/o enfermedad laboral.			3					S	15	ALTO	Desarrollar el Plan de Acción dirigido por la Dirección Administrativa para llevar control de las actividades programadas y ejecutadas.	Profesional Universitario Seguridad y Salud en el Trabajo	abr-20	jun-20	Recurso Humano	Trimestral	Se ejecuta el Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo proyectado por el profesional encargado del area SST. La Dirección Administrativa y Financiera hace seguimiento trimestralmente con el fin de llevar control del cumplimiento de actividades programadas versus ejecutadas.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS FISICOS - ALMACEN		Desactualización del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles de la empresa	1. Falta de seguimiento al inventario de bienes. 2. Falta de reportes por parte de las partes implicadas. 3. Desconocimiento del procedimiento de inventarios.	1. Pérdida de Bienes Detrimento Patrimonial. 2. Afectación de la información financiera.			3			3			9	MODERADO	listado con informacion del inventario en excel con su respectivo responsable	tecnico administrativo de almacen	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	se realizó el inventario de activos fijos en físico el cual fue entregado a la dirección administrativa y financiera	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS FISICOS - ALMACEN		No suministro de Elementos Requeridos	1. Falta de recursos. 2. Falta de planificación.	1. Detencion en las actividades por el no contar con los elementos necesarios para el mismo			2			3			6	BAJO	Solicitudes de Pedido	tecnico administrativo de almacen	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	falta de sofware para la realización de inventarios para el cargue de lo que ingresa y el descargue de lo que se entrega	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION		Pérdida de Confidencialidad	Colaboradores que divulgan la información	Deterioro del clima laboral de la Entidad			2			3			6	BAJO	El personal de la direccion en todo momento respeta las obligaciones legales y contractuales de confidencialidad o no-revelación de información. Se socializara la confidencialidad de la informacion	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano	semestral		Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION		Incumplimiento de metas adscritas a la direccion	Falta de recursos y/o el no seguimiento de las metas	Incumplimiento de la misionalidad de la Entidad			2			3			6	BAJO	El director administrativo y financiero anualmente, con el fin de establecer las necesidades, para cumplir con los compromisos establecidos, solicita con la anticipación necesaria los recursos ante la gerencia. De igual manera durante la vigencia realiza el seguimiento a las actividades y compromisos establecidos.	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano	trimestral		Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Poco apoyo y compromiso por parte de la alta direcciòn. Desconocimiento de la normatividad aplicable a la empresa	Incumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a archivo	Sanciones, Multas e investigaciones por parte de los entes de control				4					4		16	ALTO	Capacitación continua en temas de Gestión Documental. Realizar un inventario de la informaciòn documental que le aplica a la empresa y deben estar actualizados. Contar con presupuesto para el área de Archivo	Direcciòn Administrativa y Financiera - Profesional en Sistemas de Gestión - Técnico Administrativo Archivo	jul-20	dic-20	Humanos - Económicos	Semestral	Se realizo la fumigación del archivo central y de todo el edificio para plagas y roedores,.	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Desconocimiento de las TRD y formatos necesarios para la organizaciòn de los documentos del archivo a disposicion final	No aplicar las TRD, ni formatos pertinentes en la organización documental	Desorganizaciòn documental en la entrega final al archivo central			3						4		12	MODERADO	Capacitar al personal de la empresa en temas de Gestiòn y organizaciòn documental, así como en las TRD existentes por Direcciones y uso de formatos pertinentes	Profesional en Sistemas de Gestión - Técnico Administrativo Archivo	jun-20	dic-20	Humanos	Semestral	Se realizaron las últimas transferencias en el mes de noviembre de los archivos de gestión al archivo central, faltando algunas oficinas por dar cumplimiento,	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Control Documental del Archivo central	Falta de seguimiento para la devolución de documentos prestados del archivo central	Pérdida de documentos prestados del archivo central		2								5	10	MODERADO	Mantener el control adecuado en el préstamo de los documentos desde el archivo central mediante herramienta diligenciada. Realizar seguimiento a documentos prestados	Técnico Administrativo Archivo	cada mes	cada mes	Humanos	mensual	Los archivos de gestión se han puesto al día con los prestamos de documentos al archivo central y en espera de que algún día se entregue el sofware de prestamo de documentos el cúal esta elaborado desde el año 2019	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Poco apoyo y compromiso por parte de la alta direcciòn. Desconocimiento de la normatividad aplicable a la empresa	Deterioro de los documentos de archivo por condiciones medioambientales, manipulación, almacenamiento o siniestros entre otros	Pérdida de la información documental del archivo central				4					4		16	ALTO	Aprobar presupuesto para la adecuacion de la infraestructura, condiciones medioambientales, monioteos, almacenamiento y otros	Gerencia - Direcciòn Administrativa y Financiera	enero	diciembre	Humanos - Económicos	mensual	Se recibio la visita de un contratista por parte de la Dirección financiera para dar inicio a tapar los huecos los cuales estan causando deterioro, y en espera de luminarias y de cumplimiento en la compra de estanteria	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Facultades del CIA	Falta de depuraciòn y eliminacion adecuada de documentos del archivo	Crecimiento del Archivo y documentos de gestiòn			3						4		12	MODERADO	Capacitación en Normatividad de conservación documental (tiempos) de acuerdo a la información que se encuentra en la empresa. Revisión y control de la documentación a eliminar autorizada debidamente por el CIA	Comité Interno de Archivo	agosto	diciembre	Humanos	Trimestral	Se realizo eliminación de documentos como oredens de servicios,los cuales ya cumplieron el tiempo de validez según la TRD	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VENTANILLA UNICA	Desconocimiento de los encargados de àrea y de la normatividad vigente	Registro y entrega incorrecta de correspondencia interna y externa y de PQRS	Demoras en las respuestas a las PQRS en el tiempo indicado y generación de acciones en contra de la empresa		2								5	10	MODERADO	Realizar seguimiento a la entrega y respuesta de correspondencia.	Control Interno - Auxiliar Administrativo Ventanilla Unica	mensual	mensual	Humanos	mensual		Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No cumplir las etapas procesales del control interno disciplinario	1. Desconocimiento de la ley y el procedimiento establecido	No cumplir las etapas procesales del control interno disciplinario			2					3			6	BAJO	Revision periodica a fin de Verificar que se cumplan las etapas procesales establecidad en el procedimiento documentado y en la ley	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano y material	semestral		Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Perdida de expedientes o piezas procesales	Falta de control para el acceso y préstamo de documentos de carácter institucional	Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de control interno discilpinario			2					3			6	BAJO	planilla de control de prestamo de documentos	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano y material	semestral		Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Inventario de materiales	Parálisis de daños y mantenimiento.	Mantener disponibilidad de materiales para las operaciones en las redes de acueducto y alcantarillado		2							4		8	MODERADO	Mantener y actualizar inventario de almacén y así evitar el riego	Almacén - Director Administrativo y Financiero	Mensual	Mensual	Humanos - Económicos	Mensual		Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Vías y sitio de disposición final	Por las condiciones de las vias y del sitio de disposicion final	Volcamiento y accidentes de los vehículos en las vías y en sitio de disposición final			3							5	15	ALTO	Capacitar al personal en manejo preventivo y defensivo, autocuidado	Contratista	Semestral	Semestral	Humanos, economicos	Semestral	Dentro del plan estrategico de seguridad vial se realizaron capacitaciones en conjunto con el contratista y la ARL AXXA COLPATRIA para dar cumplimiento a la normativa legal vigente referente al PESV	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**PTAP La Colina -Visita de inspección, notificación de requerimientos y cumplimiento según la**	Evento natural (avenida torrencial) en el proceso de captación - Bocatoma.	Ausencia de energía eléctrica (iluminación) y líneas de vida en puntos críticos tales como: rejilla y cámara de captación, camino sobre la aducción primaria, tanques desarenadores y camino que conecta las aducciones secundarias de 14" y 18" con la PTAP La Colina.	Caída mortal o accidente de uno o los 3 Tomeros que operan este sistema en situaciones invernales donde la intensidad, frecuencia de lluvias aumenta y por ende el nivel de la cuenca de abastecimiento aumenta considerable e intempestinamente.					5					5	25	ALTO	Que el Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa realice una visita de inspección en compañía de los Tomeros, Apoyo Ambiental y Supervisor de mantenimiento. De tal forma que identifique y notifique estos riesgos a Gerencia y los Directivos competentes para la inversión y mejora pertinente.	Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia y Directivos	Debe ser definida por el profesional a cargo según su agenda	Debe ser definida por el profesional a cargo según su agenda	Humano y Económico	continuo	Se realizó visita de inspección con el profesional de la ARL y los tomeros con el fin de identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los operarios en la cámara de captación y la zona de tanques desarenadores. Previamente se habían instalado 2 puntos de anclaje en la cámara de captación para mitigar el riesgo de arrastre al operario cuando el nivel de la cuenca aumenta.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA JURIDICA	INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS	*Volumén y complejidad de los expedientes. * Falta de lugar para adecuar la custodia y salvaguarda de los expedientes. *Falta de comunicación del jurídico de la empresa con la Oficina Jurídica	Vencimiento de términos establecidos en la ley al tramitar los recursos de ley y otras actuaciones; igualmente para contestar demandas y demás actuaciones en los procesos que se tramitan ante la justicia ordinaria, o contenciosa			3						4		12	MODERADO	Trazabilidad a través de la página de la rama judicial para el control de procesos y estados de los diferentes expedientes judiciales e informes requeridos a los abogados contratistas responsables de los mismos	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	dic-20	humano y material	trimestral	En cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente, se han emitido y presentado los recursos pertinentes conforme al proceso judicial, los cuales son objeto de control por parte de los abogados externos y el profesional jurídico de la entidad, esto se realiza a través de solicitudes vía correo electrónico o notas internas De manera constante se realiza consulta en la plataforma de la rama judicial de los procesos judiciales actuales con el fin de ejercer la oportuna y eficaz defensa de la empresa	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA JURIDICA	PERDIDA DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES	Préstamo de expedientes sin registro (No diligenciamiento del formato de control de préstamo) *En contingencia y asignación a abogados externos o contratistas, los expedientes pueden extraviarse debido al volumen de estos.	El manejo de procesos por diferentes apoderados judiciales debido a la culminación de su contrato, puede dar lugar a la perdida de expedientes o documentos de los mismos			3					3			9	MODERADO	Realizar reparto y facilitar los expedientes en formato pdf, dejando el original en custodia de la oficina asesora jurídica	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	La oficina jurídica realiza reparto junto con los poderes debidamente otorgados por el gerente de la empresa Piedecuestana de servicios públicos de los nuevos procesos judiciales, los cuales son entregados en formato pdf para el abogado externo y los orginales reposan en la oficina jurídica y de contratación. En el tercer cuatrimestre se notificaron a la entidad la acción popular radicado número 2021-00155 e investigación administrativa superservicios 20214400321406, así mismo las tutelas con radicados números 2021-00392, 2021-2620, 2021-02598, 2021-0130, 2021-0128, 2021-02698, 2021-02676, procesos que fueron tramitados por los abogados de defensa judicial de la empresa en los términos establecidos	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA DE CONTRATACION	PERDIDA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	No hay suficientes archivadores, para la custodia de los expedientes, lo cual conlleva a un manejo inadecuado de los mismos. El ingreso y salida descontrolados de funcionarios ajenos al grupo de gestión contractual, o personas ajenas a la Entidad. Falta de control de los expedientes por parte de los encargados de los procesos contractuales	Manejo de expedientes de los procesos contractuales en diferentes áreas			3					3			9	MODERADO	control a traves de libro radicador para el préstamo de expedientes con nombre de funcionario solicitante, fecha, hora salida y fecha hora regreso. Realizar proceso de numeración de los folios que contiene cada proceso contractual para control de pérdida de documentos	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	jun-20	material	semestral	Se continúa con el control a través del libro radicador que reposa en la oficina asesora jurídica y de contratación para el préstamo de los expedientes contractuales, los cuales se encuentran debidamente foliados por personal de apoyo.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	VA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	SECOP	INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS PARA LA PUBLICACIÓN DE ACTOS O DOCUMENTOS	falta de control por parte del funcionario encargado del manejo del sistema; así mismo desinteres y descuido de la persona encargada del proceso contractual, quien debe estar pendiente de el envío de los documento para el cargue en el SECOP	No realizar revisiones durante el proceso precontractual y contractual de los documentos a publicar; así mismo Intermitencia de los sistemas de Información internos y externos Fallas tecnológicas en la plataforma			3					3			9	MODERADO	control a traves de tablas elaboradas en excel para realizar el seguimiento y la trazabilidad de los procesos contractuales y su estado	funcionaria SECOP	jun-20	jun-20	humano	trimestral	Se lleva una tabla en formato excell donde se evidencia toda la contratación junto con información del proceso para control de los mismos la cual se anexa. En la actualidad esta tabla coadyuva al control de entrega de documentos por parte de las diferentes direcciones y oficinas para conservar el trámite contractual hasta su terminación y liquidación	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes

	OFICI				Errores de digitación																	
APOYO	OFICINA ASESOR JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	CONTABILIDAD: RECIBIR Y VERIFICAR DOCUMACIÓN DE CLIENTES	NO CONOCIMIENTO DE LA TOTALIDAD DE HECHOS ECONOMICOS QUE QUE AFECTAN LA SITUACION FINANCIERA DE LA ENTIDAD	NO SE ENTREGA INFORMACION OPORTUNA A CONTABILIDAD SOBRE EL AVANCE DE LOS PROCESOS JURIDICOS EN FAVOR Y EN CONTRA DE LA EMPRESA TANTO PARA SU PROVISION COMO PARA SU RETIRO	FALLA DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS		3			3		9	MODERADO	INSISTIR CON COMUNICACIONES A LAS AREAS EN LA IMPORTANCIA DE REPORTAR TODOS LOS HECHOS JURIDICOS AL AREA CONTABLE	JEFE OFICINA JURIDICA	may-20	dic-20	HUMANO	MENSUAL	No existe un cronograma establecido por parte del área contable frente a este item, la información se entrega cada vez que se requiere por el área encargada de realizar las provisiones	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes

CONSOLIDO: SOLY MARGARET MORENO SIERRA - PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN SISTEMAS DE GESTIÓN

REVISÓ: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA - JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

APROBÓ: GABRIEL ABIEL ROJAS - GERENTE