

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------|-----------------------------|--------|--------|------------|---|--|---|-----------|---------------------|----------------|-----------------|-------------|--------------|--|-----------------------------|
| 1 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 1 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Reputacional por aceptación de pagos personales por acción u omisión en la prestación del servicio de acueducto debido a la falta de seguimiento sobre las actividades realizadas en campo | Talento humano | Soborno | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo moderado | Evitar | Mensual | Implementar un protocolo de supervisión bajo el cual la Dirección Técnica Operativa o la Inspección de Acueducto realizará revisiones aleatorias al 10% de las órdenes de servicio ejecutadas semanalmente. Este control se complementará con llamadas de verificación a los usuarios para garantizar que no se hayan solicitado ni entregado incentivos económicos y que la prestación del servicio cumplió con los estándares institucionales | Dirección técnico operativa |
| 2 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 2 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por reportar materiales y productos por encima de los requeridos para atender las solicitudes en el servicio de acueducto debido a la falta de seguimiento sobre el uso de los materiales solicitados | Talento humano | Fraude Interno | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo moderado | Evitar | Mensual | Realizar conciliación diaria de materiales mediante el cotejo entre el kit técnico estándar y el reporte físico de obra, complementado con auditorías aleatorias al 5% de las intervenciones y la obligatoriedad de retorno de materiales retirados para prevenir el sobre-reporte o desvío de insumos. Registro Fotográfico: Exigir que cada orden de servicio incluya una foto del material nuevo instalado y de la pieza retirada. Línea Ética: Informar al usuario (mediante la orden de servicio) que no debe realizar pagos adicionales y que puede reportar cualquier anomalía si observa que se retira material sobrante que fue cobrado en su factura. | Dirección técnico operativa |
| 3 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 3 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional Por condiciones de calidad de agua cruda que no permite tratabilidad y afectaciones de tipo climático debido a crecientes o sequías que generan taponamiento de la bocatoma y por conexiones fraudulentas en la línea de aducción. | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Canales utilizados para la operación | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo bajo | Reducir | Mensual | Establecer un sistema integral de respuesta ante eventos climáticos y operativos mediante la ejecución de tres ejes de acción: Monitoreo y Alerta Temprana: Implementar un protocolo de comunicación con estaciones hidrometeorológicas o vigías en la parte alta de la cuenca para anticipar crecientes. Esto permite realizar cierres preventivos de la bocatoma, evitando el ingreso de lodos que colapsen la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Mantenimiento Preventivo y Limpieza: Programar jornadas quincenales (o según necesidad climática) para la limpieza de desarenadores y rejillas en la bocatoma, asegurando que el taponamiento por sedimentos sea mínimo durante las lluvias. Campaña de Inspección de Aducción: Realizar recorridos técnicos mensuales a lo largo de la línea de aducción para identificar y anular conexiones fraudulentas que afecten el caudal de diseño y la presión del sistema. | Dirección técnico operativa |
| 4 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 4 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por el aumento en el índice de agua no contabilizada por pérdidas técnicas debido a la infraestructura de las plantas y de las redes de acueducto en condiciones inadecuadas además de la Reparación tardía de fugas y daños en las redes de acueducto | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Canales utilizados para la operación | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Ejecutar el programa de control de pérdidas técnicas mediante la sectorización hidráulica, la macro-mediación y el cumplimiento de protocolos de reparación inmediata de fugas bajo indicadores de tiempo de respuesta, junto con la ejecución del plan anual de reposición de redes obsoletas para disminuir el Índice de Agua No Contabilizada | Dirección técnico operativa |
| 5 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 5 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por producción, distribución y/o almacenamiento de agua que no cumple con los requisitos de calidad establecidos por normatividad debido al Tratamiento inadecuado al agua cruda, según las características que presenta y el arrastre de material por reparaciones a daños o fugas en las redes de distribución de acueducto | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Canales utilizados para la operación | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de control de calidad basado en la vigilancia continua de la PTAP y un protocolo estricto de post-reparación en redes. El control se compone de tres frentes: Ajuste Dinámico de Dosificación (PTAP): Establecer pruebas de jarras obligatorias cada vez que las condiciones del agua cruda cambien (especialmente en época de lluvias) para ajustar la dosificación de coagulantes y desinfectantes de manera técnica y no empírica. Protocolo de Lavado y Purga (Post-Reparación): Institucionalizar la obligatoriedad de realizar purgas en los hidrantes o puntos de inspección más cercanos después de cualquier reparación de fuga. Esto evita que el material de arrastre (tierra o sedimentos) llegue a las acometidas de los usuarios. Monitoreo de Cloro Residual y Turbiedad en Red: Fortalecer el muestreo en los puntos concertados con la autoridad de salud, realizando mediciones adicionales en las zonas donde se hayan ejecutado reparaciones recientes para garantizar que el agua cumple con el IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua). | Dirección técnico operativa |
| 6 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 6 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional Por aprobación de la prestación del servicio por fuera del perímetro urbano y/o perímetro de servicio debido a la aprobación sin soporte técnico y sin registro del trámite de la ventanilla única para la expedición de certificado de factibilidad y disponibilidad | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Jurisdicciones (nacional o territorial) | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Establecer una barrera administrativa y técnica que impida la expedición de certificados de viabilidad y disponibilidad de servicios sin el cumplimiento de los requisitos legales y espaciales. El control se basa en: Validación Geográfica Obligatoria: Vincular el sistema de facturación y catastro con el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) vigente. Todo certificado de viabilidad debe contar con un concepto técnico previo del área de planeación que certifique que el predio se encuentra dentro del perímetro sanitario y el perímetro urbano. Unificación de Entrada (Ventanilla Única): Prohibir la recepción de solicitudes y la entrega de respuestas por canales informales o directos de las dependencias. Solo los trámites radicados en la Ventanilla Única, con su respectivo número de radicación (sticker), tendrán validez jurídica. Segregación de Funciones y Doble Firma: El certificado de disponibilidad debe ser proyectado por un profesional técnico (quien verifica la capacidad hidráulica), revisado por la oficina jurídica (quien verifica límites legales) y firmado por la gerencia o su delegado, asegurando que ninguna persona tenga el control | Dirección técnico operativa |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|------------------------|-----------------------------|--------|--------|------------|--|--|---|-----------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|--|-----------------------------|
| 7 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 7 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por la atención inoportuna de las solicitudes de reparación de acueducto debido a falta de parametrización del software conforme a las necesidades del proceso y falta de personal | Ejecución y administración de procesos | Alta rotación o insuficiencia de personal | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Fortalecer la respuesta institucional mediante la alineación tecnológica y la gestión del talento humano. El control se ejecuta a través de tres pilares: Ajuste de Procesos en Software (Workflow): Parametrizar el software de gestión de órdenes de servicio para que incluya niveles de prioridad (ej. Crítico, Alto, Medio, Bajo) y alertas automáticas de vencimiento basadas en los tiempos de respuesta definidos en el manual de procesos. El sistema debe permitir la georeferenciación de las fugas para optimizar las rutas de las cuadrillas. Cálculo de Cargas de Trabajo y Plan de Choque: Realizar un estudio semestral de cargas de trabajo para identificar si la cantidad de personal es acorde al volumen de solicitudes. En caso de déficit, implementar un modelo de "Cuadrillas de Reacción Inmediata" o apoyo externo mediante contratos de mantenimiento que se activen cuando el repesamiento de órdenes supere un porcentaje crítico (ej. 15% de órdenes vencidas). Tablero de Control en Tiempo Real: Implementar un Dashboard o tablero de seguimiento para que la Dirección Operativa monitoree diariamente el estado de las solicitudes (Pendientes, En Ejecución, Cerradas y Vencidas), permitiendo la reasignación de personal en tiempo real según la urgencia. | Dirección técnico operativa |
| 8 | Gestión Acueducto | Dirección técnico operativa | 8 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por la falta de atención a las afectaciones generadas por actividades de acueducto debido al Cierre de órdenes de trabajo con actividades pendientes | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un protocolo de verificación obligatoria que asegure que una orden de trabajo solo se considere "Cerrada" cuando el entorno haya sido restaurado a su estado original. El control se basa en: Evidencia Fotográfica de Finalización (Antes, Durante y Después): Parametrizar la aplicación móvil de las cuadrillas para que el cierre de la orden exija obligatoriamente una foto del sitio intervenido donde se observe la reparación terminada y el área limpia/recuperada. Muestreo de Auditoría de Campo (10% Semanal): El Inspector del Servicio o el área de Calidad realizará visitas aleatorias al 10% de las órdenes cerradas en la semana para constatar que no quedaron pendientes ocultos (como falta de asfalto, escombros o fugas residuales). Encuesta de Satisfacción "Cierre Real": Realizar una llamada breve o envío de mensaje al usuario tras el cierre de la orden, preguntando específicamente: "¿El personal dejó el área limpia y sin trabajos pendientes?". Un reporte negativo bloquea el cierre administrativo de la orden hasta que la cuadrilla regrese y subsane. | Dirección técnico operativa |
| 9 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 9 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Reputacional por Possibilidad de aceptación de pagos personales por acción u omisión en la prestación del servicio de alcantarillado debido a Falta de seguimiento sobre las actividades realizadas en campo | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativo | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de verificación cruzada que elimine la autonomía total de la cuadrilla en campo, asegurando que cada intervención sea validada por superiores gerárquico o el medio de tecnológico diseñado para tal fin, supervisada por la entidad. | Dirección técnico operativa |
| 10 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 10 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Possibilidad de reportar materiales y productos por encima de los requeridos para atender las solicitudes en el servicio de alcantarillado debido a Falta de seguimiento sobre el uso de los materiales solicitados | Talento humano | Fraude Interno | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Establecer un ciclo de control cerrado que vincule la salida de almacén con la realidad técnica de la intervención en la red de alcantarillado. El control se ejecuta mediante: Estimación Técnica Previa: Definir cantidades estándar de materiales para las actividades más recurrentes (ej. cambio de un tramo de tubería de 8", reconstrucción de pozo de inspección, cambio de tapa). Cualquier solicitud que supere el estándar deberá ser aprobada mediante un "Formato de Justificación Técnica de Excedentes" firmado por el supervisor de área. Reporte Fotográfico y Georreferenciado: Exigir como requisito para el cierre de la orden de servicio una secuencia fotográfica donde se aprecie claramente: El material dañado retirado. El material nuevo a instalar (contabilizable, ej. número de tubos). La obra terminada antes del relleno/pavimentación. Auditoría de Sobrantes y Retomos: Implementar la política de "Retorno Obligatorio de Insumos". Al finalizar la semana, el almacén debe conciliar las salidas vs. lo instalado. Si se solicitaron 3 bultos de cemento y se reportó el uso de 2, el bulto restante debe reintegrarse físicamente al inventario para poder habilitar nuevos despachos a esa cuadrilla. | Dirección técnico operativa |
| 11 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 11 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por contaminación ambiental por descarga de agua residuales debido al taponamiento de las redes hidrosanitarias y por conexiones erradas. | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Canales utilizados para la operación | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Establecer una estrategia proactiva para garantizar la capacidad de transporte del sistema de alcantarillado y la correcta separación de caudales. El control se basa en tres líneas de defensa: Plan de Limpieza Programada (Sondeo Preventivo): Ejecutar un cronograma anual de limpieza de colectores y pozos de inspección en los puntos críticos identificados (zonas con alta pendiente o antecedentes de taponamiento). El uso de equipos de succión-presión (Vector) debe registrarse mediante bitácoras que certifiquen el tramo intervenido y el volumen de sedimentos retirado. Regularización de Conexiones: Realizar inspecciones técnicas con pruebas de trazadores en sectores donde se sospeche la presencia de conexiones erradas (aguas lluvias conectadas al alcantarillado sanitario o viceversa). Una vez identificadas, se debe emitir un requerimiento legal al usuario para la corrección inmediata. Protocolo de Atención de Emergencias Ambientales: Definir un tiempo máximo de respuesta (SLA) para el destapone de redes reportadas por la comunidad, incluyendo un procedimiento de limpieza y desinfección del área afectada para mitigar el impacto ambiental y los malos olores. | Dirección técnico operativa |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|------------------------|---|--------|--------|------------|---|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---|
| 12 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 12 | Activo | Gestion | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por aprobación de la prestación del servicio por fuera de la cobertura del servicio, sin planes explícitos de expansión debido a la Aprobación sin soporte técnico para la expedición de certificado de factibilidad y disponibilidad | Ejecución y administración de procesos | Acciones contrarias a las leyes o acuerdos contractuales | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un procedimiento de verificación en que impida la firma de cualquier certificado de disponibilidad sin la garantía técnica de prestación efectiva del servicio. El control se basa en:</p> <p>Certificación de área de Prestación de Servicio: Antes de emitir un concepto, la dirección Técnico Operativa realiza el cruce la ubicación del predio con el Mapa de Cobertura Real. Si el predio está fuera del radio de acción de las redes existentes y no existe un Plan de Expansión de Inversiones (POAI) aprobado para esa zona, el trámite debe ser rechazado de plano.</p> <p>Modelación Hidráulica de Impacto: Para solicitudes de grandes urbanizadores o multitratos, el área técnica debe realizar un chequeo de simulación o modelación hidráulica según lo entregado por el urbanismo, que demuestre que la nueva conexión no afectará las presiones y caudales de los usuarios que ya reciben el servicio en ese sector.</p> <p>Condicionamiento a Obras de Infraestructura: En caso de que la expansión sea viable pero requiera obras, el certificado de factibilidad debe quedar condicionado explícitamente a que el urbanizador entregue las redes y estructuras necesarias (estaciones de bombeo, tanques) bajo las especificaciones técnicas de la empresa, sin costo para la entidad.</p> | Dirección técnico operativa |
| 13 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 13 | Activo | Gestion | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por la atención inoportuna de las solicitudes de reparación de alcantarillado debido a la Falta de seguimiento a las órdenes de trabajo generadas, Falta de personal, Falta de asignación de recursos o falta de disponibilidad de materiales, Falta de personal operativo para las cuadrillas de atención de alcantarillado | Talento humano | Gestión inadecuada de conflicto de Intereses | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de aseguramiento logístico y operativo que garantice la sincronía entre los recursos disponibles y las órdenes de trabajo activas. El control se basa en tres frentes de acción:</p> <p>Tablero de Control de Órdenes y Alertas de Vencimiento: Parametrizar el sistema de gestión comercial para que las órdenes de alcantarillado tengan un "semáforo" de criticidad. Si una orden de reboso no es atendida en el tiempo estipulado (ej. 12-24 horas), el sistema debe escalar automáticamente una alerta al Director Técnico Operativo para la reasignación inmediata de recursos.</p> <p>Stock de Emergencia y Kit Técnico Mínimo: Definir un inventario de seguridad en el almacén exclusivo para reparaciones de alcantarillado (tuberías, uniones, cemento, ladrillo, tapas). Este stock no podrá utilizarse para obras nuevas, asegurando que siempre haya material disponible para reparaciones correctivas de emergencia.</p> <p>Plan de Contingencia de Personal (Cuadrillas de Refuerzo): Establecer un modelo de "Carga Operativa Crítica". Cuando el volumen de solicitudes pendientes supere la capacidad del personal de planta, se activará un contrato de apoyo externo o se autorizarán jornadas de tiempo suplementario (disponibilidad de servicio o horas extras) para evacuar el represamiento de órdenes.</p> | Dirección técnico operativa |
| 14 | Gestión Alcantarillado | Dirección técnico operativa | 14 | Activo | Gestion | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por la Inatención de afectaciones generadas por actividades de alcantarillado debido a la Falta de seguimiento a las órdenes de trabajo generadas, Falta de personal, Falta de asignación de recursos o falta de disponibilidad de materiales, Falta de personal operativo para las cuadrillas de atención de alcantarillado | Talento humano | Gestión inadecuada de conflicto de Intereses | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de gestión operativa que asegure la alineación de recursos (personal y materiales) con la demanda de servicios, garantizando que ninguna orden se cierre con pendientes técnicos o ambientales. El control se basa en tres pilares:</p> <p>Aseguramiento de Recursos y Stock de Emergencia: Definir un inventario mínimo vital (Stock de Seguridad) exclusivo para reparaciones de alcantarillado (tubería de diferentes diámetros, ladrillo, cemento y tapas de pozo). Este stock debe ser monitoreado quincenalmente y no puede ser usado para obras de expansión, garantizando que siempre haya insumos para atender emergencias.</p> <p>Plan de Contingencia de Personal (Cargas Críticas): Establecer un indicador de "Represamiento de Órdenes". Si el volumen de solicitudes pendientes supera la capacidad operativa de las cuadrillas actuales en un 15%, se activará automáticamente la contratación de servicios de apoyo externo o el pago de jornadas suplementarias para evacuar el retraso.</p> <p>Auditoría de Post-Intervención (Verificación de Entorno): El Inspector de alcantarillado realizará visitas aleatorias al 10% de las órdenes cerradas semanalmente para confirmar que no quedaron afectaciones secundarias (hundimientos, escombros en vía, malos olores persistentes o falta de pavimentación).</p> | Dirección técnico operativa |
| 15 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 15 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Manipulación o alteración del registro de lecturas en terreno a cambio de beneficios particulares, facilitada por la permanencia prolongada (falta de rotación) del personal en las mismas zonas de lectura, ocasionando pérdidas financieras y afectación a la imagen institucional. | Talento humano | Fraude Interno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Solicitar al contratista establecer un sistema de captura de datos blindado que combine la movilidad geográfica del personal con la evidencia tecnológica. El control se ejecuta mediante tres acciones:</p> <p>Protocolo de Rotación Geográfica Obligatoria: Implementar un cronograma mensual de rotación de sectores. Un mismo lector no podrá cubrir la misma ruta por más de dos periodos de facturación consecutivos. El software de gestión debe asignar las rutas de forma aleatoria 24 horas antes del inicio del ciclo de lectura.</p> <p>Captura de Evidencia Fotográfica con GPS: El dispositivo móvil de lectura (PDA) debe exigir la toma de una fotografía del medidor donde el registro sea legible para poder guardar el dato. La aplicación debe validar que las coordenadas GPS del dispositivo coincidan con la ubicación del predio, impidiendo que la lectura se digite fuera del sitio.</p> <p>Auditoría de Re-lectura por Contramuestra: El supervisor de la oficina comercial realizará re-lecturas aleatorias al 5% de la base de datos leída en la semana, priorizando aquellos predios donde el consumo haya bajado drásticamente sin una justificación técnica previa.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |
| 16 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 16 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Efectuar Alteración injustificada de los consumos facturables en el software comercial durante la etapa de crítica, derivada de la falta de trazabilidad y monitoreo de los ajustes realizados, con el fin de obtener contraprestaciones de terceros y generando un detrimento en los ingresos. | Talento humano | Fraude Interno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un esquema de control digital y administrativo que elimine la autonomía del crítico para realizar ajustes sin supervisión. El control se basa en tres pilares:</p> <p>Activación de Auditoría de Base de Datos (Log de Transacciones): Parametrizar el software comercial para que registre de forma inborrable cada modificación realizada en el campo de "consumo". El sistema debe capturar: usuario que realizó el cambio, fecha, hora, valor anterior, valor nuevo y la justificación técnica del ajuste.</p> <p>Segregación de Funciones (Flujo de Aprobación): El software no permitirá que el mismo usuario que realiza la "crítica y facturación" apruebe los ajustes con y sin desviación significativa. Estos casos deben escalar automáticamente a una bandeja de "Aprobación del Director Comercial y Atención al Usuario" para ser autorizados mediante el respectivo trámite administrativo.</p> <p>Reporte por ciclo de facturación de Justos y Variaciones: Generar un reporte automático desde la dependencia de facturación que consolide todos los ajustes realizados durante la etapa de crítica. Este reporte debe cruzarse con la evidencia (fotos del medidor o actas de inspección) para validar que la alteración del consumo tiene un sustento técnico real y no es una manipulación arbitraria.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------|---|--------|--------|------------|--|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---|
| 17 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 17 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Reputacional por Omisión o falseamiento de la información recolectada durante las visitas técnicas de crítica, debido a la ausencia de supervisión y verificación de los informes de campo, con el propósito de favorecer a usuarios específicos y vulnerar la transparencia del proceso | Talento humano | Corrupción | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de aseguramiento de la verdad en campo que elimine la discrecionalidad del técnico y permita la trazabilidad absoluta de la visita. El control se basa en dos ejes: Registro Fotográfico y Georreferenciación Obligatoria: El formulario técnico digital debe estar programado para que el cierre de la visita sea imposible sin capturar fotos del medidor (con lectura visible), del entorno del predio y de la anomalía reportada. El software debe validar automáticamente que las fotos fueron tomadas en las coordenadas GPS del predio y en el horario programado, impidiendo el uso de fotos de galería o tomadas en otros sitios. Muestreo de Supervisión de Campo (Re-visita): El coordinador del porceos realizará visitas de verificación al 10% de los predios criticados durante la semana. Estas visitas se harán sin previo aviso al técnico original para contrastar que el informe de campo coincida al 100% con la realidad física encontrada. | Dirección comercial y atención al cliente |
| 18 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 18 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Modificación no autorizada de saldos o eliminación de deudas en el módulo de cartera, propiciada por la debilidad en la asignación de perfiles y permisos de usuario en el sistema, resultando en pérdidas económicas y riesgos legales para la entidad. | Talento humano | Corrupción | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un modelo de seguridad basado en el principio de "mínimo privilegio" y trazabilidad total de los movimientos contables de la cartera. El control se compone de dos niveles: Matriz de Perfiles y Segregación de Roles: Realizar una reasignación técnica de permisos en el software comercial. Los funcionarios de atención al cliente o recaudo no deben tener permisos de edición o eliminación en el módulo de cartera. Solo el profesional de Cartera o el Director comercial y atención al cliente tendrán perfiles habilitados para realizar ajustes, previa validación de un acto administrativo que lo soporte. Protocolo de Ajuste por Doble Validación (Workflow): El sistema no permitirá que un ajuste de saldo o eliminación de deuda sea efectivo con un solo usuario. El proceso debe requerir un flujo de trabajo: un usuario "Proyecta" el ajuste cargando el soporte legal (PDF de la resolución), y un usuario de mayor jerarquía "Autoriza" el movimiento tras verificar el soporte. | Dirección comercial y atención al cliente |
| 19 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 19 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Omisión del proceso de suspensión o corte del servicio a usuarios morosos a cambio de dádivas, favorecida por la falta de conciliación entre las órdenes de trabajo emitidas y las ejecutadas en terreno, impactando el flujo de caja y el principio de igualdad. | Talento humano | Soborno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de control cruzado que elimine la discrecionalidad del operario y asegure que toda orden de suspensión emitida tenga un resultado verificable en el sistema. El control se basa en tres ejes: Conciliación Diaria de Órdenes (Back-Office): El software comercial debe generar un reporte automático al final de la jornada que cruce las órdenes de suspensión/corte enviadas a terreno vs. las órdenes cerradas con éxito. Cualquier orden "No Ejecutada" o con "Cierre Fallido" sin una justificación técnica válida (ej. perro bravo, predio cerrado) debe ser auditada por el Director Comercial y Atención al Cliente de forma inmediata. Evidencia Fotográfica Inalterable con GPS: Para cerrar la orden de suspensión en el dispositivo móvil, el operario debe capturar obligatoriamente una foto del medidor con el dispositivo de suspensión instalado (sello, tapón o corte de acometida) y una foto del número de serie del medidor. El sistema debe validar que las coordenadas GPS y la hora coincidan con la ruta asignada. Auditoría de "Consumo Cero" y Re-visitas: Director Comercial y atención al Usuario o el Profesional de Cartera debe realizar un seguimiento a los usuarios suspendidos en el sistema que presenten consumos en el periodo siguiente. Si un usuario figura como "Suspendido" pero sigue registrando consumo, se debe activar una re-visita de inspección con una cuadrilla diferente para verificar si la suspensión fue omitida o si hubo una reconexión fraudulenta. | Dirección comercial y atención al cliente |
| 22 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 20 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Reputacional por Omisión en la ejecución de acciones correctivas y planes de mejora derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción, debido a la falta de una metodología de seguimiento institucional, generando una afectación a la imagen de la entidad y la persistencia de fallos en la prestación del servicio. | Ejecución y administración de procesos | Falta segregación de funciones | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un protocolo formal de seguimiento y evaluación que transforme los resultados de las encuestas en acciones correctivas obligatorias con responsables y plazos definidos. El control se basa en: Tablero de Mando Estratégico (KPI de Satisfacción): Consolidar los resultados de las encuestas trimestralmente en un tablero de control que identifique las tres áreas con menor puntaje. Este reporte debe presentarse obligatoriamente en el Comité de Gerencia. Plan de Mejora por Dependencia (PMD): Cada área que presente una calificación inferior al estándar institucional (ej. < 80%) debe radicar ante la Oficina de planeación un Plan de Acción dentro de los 15 días siguientes a la entrega de resultados. Este plan debe incluir tareas específicas para mitigar las causas de insatisfacción reportadas por los usuarios. Auditoría de Cumplimiento de Mejora: La Oficina de Calidad realizará un seguimiento trimestral al avance de las tareas propuestas en el PMD. El cierre de estas acciones solo será válido cuando se presente evidencia técnica de que la falla en la prestación del servicio fue subsanada o mitigada. | Dirección comercial y atención al cliente |
| 23 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 21 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica por Incumplimiento de los términos legales establecidos para la resolución de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), derivado de debilidades en el monitoreo de los tiempos de respuesta, lo que conlleva a la configuración del Silencio Administrativo Positivo y posibles sanciones económicas por parte de los entes de control. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un mecanismo de control preventivo basado en el monitoreo automatizado de los términos de ley (15 días hábiles) para garantizar que ninguna reclamación supere el tiempo límite de respuesta y notificación. El control se basa en: Parametrización de Semáforo de Vencimiento: Configurar el software de gestión documental o el módulo de PQR con un sistema de alertas de tres niveles: Verde (Día 1-7): Trámite normal. Amarillo (Día 8-11): Alerta preventiva al analista responsable. Rojo (Día 12-14): Alerta crítica con copia al Jefe Comercial y a la Oficina de Calidad para intervención inmediata. Reporte semanal de "Riesgo de Silencio": Generar un reporte automático que liste todas las PQR que se encuentren a 5 días o menos de su vencimiento legal. Este reporte debe ser el insumo principal de la reunión de seguimiento del área comercial. | Dirección comercial y atención al cliente |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptores | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---------------------------------|---|--------|--------|------------|--|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|--|---|
| 25 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 22 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional Inconsistencias y errores en los procesos de toma de lecturas, causados por la falta de lineamientos técnicos y normativos claros para la ejecución y validación de dicha labor, lo que genera errores de facturación y un incremento en las reclamaciones. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un marco regulatorio interno y un sistema de validación automática que elimine la subjetividad en la captura de datos. El control se ejecuta mediante:</p> <p>Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos: Elaborar y socializar un manual oficial de "Toma de Micromedición" que defina técnicamente cómo leer cada tipo de medidor, cómo reportar anomalías (medidor frenado, empañado, enterrado) y los criterios normativos de la CRA para la facturación por promedio. Ningún lector podrá iniciar labores sin certificar su capacitación en este manual.</p> <p>Validación de Consumo en Tiempo Real (Algoritmo de Crítica): Parametrizar el software de lectura en los dispositivos móviles (PDA) para que aplique una validación inmediata. Si el dato ingresado genera una desviación superior o inferior al promedio histórico del usuario (ej. +/- 35%), el software debe bloquear el guardado y exigir una segunda lectura de confirmación y una fotografía obligatoria para validar el dato.</p> <p>Auditoría de Consistencia de Campo: Realizar revisiones aleatorias mensuales por parte de la Dirección de Facturación sobre los reportes de anomalías. Si un lector reporta sistemáticamente "medidor no accesible", se debe enviar una revisión para verificar si es una condición real o una omisión técnica del operario para agilizar su ruta.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |
| 26 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 23 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica por incremento sostenido del índice de morosidad y deterioro de la cartera, debido a la ineficacia de las estrategias de cobro (persuasivo/coactivo) y a la falta de ejecución sistemática de los procesos de corte y suspensión, afectando la liquidez y sostenibilidad financiera de la empresa. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una estrategia de recuperación de cartera basada en la rigurosidad de los tiempos y la automatización de las medidas de presión. El control se basa en tres líneas de acción:</p> <p>Segmentación y Automatización del Cobro Persuasivo: Clasificar la cartera por edades (30, 60, 90 y +120 días) y programar en el software acciones automáticas.</p> <p>Notificaciones: Envío de mensajes de texto (SMS) y correos al día siguiente del vencimiento.</p> <p>Inclusión en Factura: Impresión destacada del mensaje de "Suspensión en Trámite" para usuarios con dos o más facturas vencidas.</p> <p>Protocolo de Ejecución Garantizada de suspensión: Vincular el módulo de cartera con el de órdenes de servicio para que, al alcanzar el segundo mes de mora, se genere automáticamente la orden de suspensión. Ninguna orden podrá ser cerrada en sistema sin la foto georreferenciada de la acometida o el sello instalado, eliminando la discrecionalidad del operario.</p> <p>Gestión de Cobro Coactivo de Alta Morosidad: Establecer un comité mensual de cartera para trasladar expedientes con mora superior a 120 días a la Oficina Jurídica para el inicio del proceso de cobro coactivo (embargos o acuerdos de pago formalizados). Se debe realizar una auditoría trimestral para verificar que el 100% de los grandes deudores tengan un proceso jurídico activo.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |
| 27 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 24 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Debilidad en la detección y análisis de desviaciones significativas en el consumo de los usuarios, causada por la insuficiencia de personal calificado y la falta de optimización de la planta administrativa, lo que deriva en errores de facturación y posibles pérdidas de ingresos operativos. | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Productos (bienes o servicios) que oferta/requiere | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un sistema de filtros inteligentes en el proceso de facturación que actúe como una "barrera técnica", reduciendo la dependencia exclusiva del juicio humano y optimizando la carga administrativa. El control se ejecuta en tres niveles:</p> <p>Parametrización de Rangos de Desviación (Filtros de Crítica): Configurar en el software comercial algoritmos de detección automática de desviaciones basados en el histórico del usuario (ej. consumos que superen el +/- 35% del promedio de los últimos 6 meses). El sistema debe bloquear automáticamente la facturación de estos predios y enviarlos a una "bandeja de revisión especial".</p> <p>Plan de Capacitación y Certificación en Crítica Comercial: Implementar un programa de formación obligatoria para el personal administrativo sobre normativa vigente (CRA), interpretación de macromedición y detección de anomalías técnicas. Solo el personal certificado podrá liberar facturas que hayan sido marcadas por el sistema como desviaciones significativas.</p> <p>Optimización de Planta por Procesos (Cargas de Trabajo): Realizar un estudio de cargas laborales para redistribuir funciones dentro de la planta administrativa, asegurando que el área de "Crítica y Validación" cuente con el número de analistas necesario según el volumen de usuarios, evitando el error humano por fatiga o exceso de trámites.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |
| 28 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 25 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Vulneración del principio de selección objetiva mediante el direccionamiento de los procesos de contratación para favorecer a terceros específicos, propiciada por la falta de precisión, ambigüedad o ausencia de lineamientos técnicos y jurídicos en el manual de contratación, derivando en un posible detrimento patrimonial y sanciones legales. | Talento humano | Contrapartes de la entidad (naturales o jurídicas) | Legal | Información pública | Riesgo bajo | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un marco de transparencia que elimine la subjetividad en la fase precontractual, asegurando que los requisitos habilitantes y de calificación sean proporcionales y justificados técnicamente. El control se basa en:</p> <p>Actualización y Blindaje del Manual de Contratación: Revisar y ajustar el manual institucional para incluir lineamientos específicos que prohíban "pliegos sastró" (requisitos que solo cumple un oferente). Se debe exigir que los criterios de experiencia y capacidad financiera se basen en estudios de mercado previos que demuestren la existencia de al menos tres posibles competidores en el sector.</p> <p>Mesa Técnica de Revisión de Requisitos (Segregación de Funciones): Implementar una instancia de validación cruzada donde el área solicitante proyecta la necesidad, pero una Mesa Técnica Independiente (integrada por Jurídica) verifica que los términos de referencia no contengan ambigüedades ni direccionamientos antes de la publicación en la plataforma de contratación (SECOPII o similar).</p> | Jefe oficina asesora jurídica |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|--|--------------------------------------|--------|--------|------------|---|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|--------------------------------------|
| 29 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 26 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Alteración deliberada de la etapa de planeación mediante la inclusión de requisitos técnicos "sastre", información falsa o necesidades inexistentes en los estudios previos, motivada por presiones de grupos de interés o la aceptación de dádivas, con el fin de beneficiar a proponentes determinados y eludir la libre competencia. | Talento humano | Corrupción | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de "check-and-balance" (pesos y contrapesos) que obligue a justificar cada requisito técnico frente a la realidad del mercado y la necesidad institucional. El control se basa en dos acciones: Estudio de Mercado con Metodología de Pluralidad: Queda prohibido basar la necesidad técnica en una sola cotización o en fichas técnicas de un único fabricante. El área solicitante debe definir, mediante un cuadro comparativo de al menos tres marcas o proveedores diferentes, que los requisitos técnicos (dimensiones, capacidades, experiencia) permiten la participación de múltiples oferentes. Declaración de Ausencia de Conflictos de Interés y Presiones: Todo funcionario que participe en la elaboración o aprobación de los estudios previos debe firmar una declaración juramentada específica para ese proceso, manifestando que no ha recibido presiones externas ni incentivos, y que las necesidades plasmadas corresponden estrictamente a los objetivos del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI). | Jefe oficina asesora jurídica |
| 30 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 27 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Demoras en la formalización y suscripción de contratos, derivadas de la ausencia de un sistema de seguimiento al flujo de documentos radicados, lo que genera interrupciones en la prestación de servicios esenciales, posibles reclamaciones por incumplimiento de cronogramas y afectación a la ejecución presupuestal. | Ejecución y administración de procesos | Acciones contrarias a las leyes o acuerdos contractuales | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un mecanismo de control de tiempos y movimientos documentales que permita identificar en tiempo real dónde se encuentra detenido un proceso de contratación. El control se basa en tres acciones: Parametrización Contractual: Establecer en el sistema de gestión documental, las etapas obligatorias del flujo (ej. Proyección de contrato, Revisión Jurídica, Firma de Gerencia, Registro Presupuestal). Cada etapa tendrá un tiempo máximo de permanencia. Tablero de Seguimiento y Alertas de Cuello de Botella: Crear un tablero de control accesible para la Dirección Administrativa, donde se visualicen los contratos en trámite. El sistema generará una alerta automática si un documento permanece estancado en una oficina más tiempo del permitido, escalando la notificación al jefe inmediato. Comité de Seguimiento a la Ejecución Presupuestal: Realizar una reunión quincenal entre la Oficina Jurídica, Presupuesto y el área de Contratación para revisar el estado de formalización de los procesos críticos definidos en el Plan Anual de Adquisiciones. Esto asegura que los contratos necesarios para servicios esenciales tengan prioridad absoluta en la firma. | Jefe oficina asesora jurídica |
| 31 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 28 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por la Pérdida de Deterioro, extravío o pérdida de la trazabilidad de los expedientes contractuales, causados por la limitación de espacio físico y la debilidad en los protocolos de préstamo y consulta de documentos, lo que vulnera la memoria institucional y dificulta la respuesta ante auditorías o requerimientos de entes de control. | Ejecución y administración de procesos | Acciones contrarias a las leyes o acuerdos contractuales | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un modelo de gestión documental híbrido que priorice la consulta digital y restrinja el acceso físico, asegurando que cada movimiento del expediente quede registrado. El control se basa en dos acciones clave: Digitalización Obligatoria "Cierre de Etapa": Establecer que ningún contrato puede pasar a la etapa de ejecución o liquidación sin que el 100% de los documentos precontractuales y contractuales hayan sido escaneados. Esto garantiza que, ante un extravío físico, exista un respaldo digital con valor probatorio. Protocolo de Préstamo con Tarjeta de Control y Trazabilidad: Implementar el uso de "hojas de ruta" o tarjetas de control físico dentro de cada carpeta. Cualquier salida del expediente del archivo central debe registrarse en el sistema con: fecha de salida, funcionario responsable, motivo del préstamo y fecha máxima de devolución. No se autorizarán nuevos préstamos a funcionarios que tengan expedientes vencidos en su poder. | Jefe oficina asesora jurídica |
| 32 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 29 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Incumplimiento de requisitos legales y técnicos en la etapa de suscripción de contratos, propiciado por la inexistencia de manuales de procedimientos actualizados y la rotación o insuficiencia de personal calificado, resultando en nulidades contractuales, reprocesos administrativos y pérdida de credibilidad institucional. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un protocolo de verificación obligatoria y herramientas de apoyo que reduzcan la dependencia del juicio individual y aseguren el cumplimiento normativo a pesar de la rotación de personal. El control se basa en tres ejes: Manual de Procedimientos y Guías de Suscripción: Elaborar y formalizar un manual detallado de "Formalización y Perfeccionamiento Contractual" que contenga el paso a paso legal. Este documento debe incluir modelos de minutas estándar aprobadas por la Oficina Jurídica y la alta dirección en Comité de Gestión y Desempeño y los devidos procesos administrativos, evitando que el personal deba redactar cláusulas desde cero y minimizando el riesgo de errores técnicos. Lista de Chequeo de Requisitos Obligatorios: Crear un formato de verificación que debe adjuntarse a cada expediente antes de la firma de la Gerencia. Este "Checklist" obliga al funcionario responsable a marcar y certificar la existencia de: Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y registro presupuestal (RP). Garantías y pólizas aprobadas con coberturas vigentes. Certificación de antecedentes (Procuraduría, Contraloría, Policía). Verificación de seguridad social y parafiscales. Inducción y Capacitación Normativa Recurrente: Establecer un programa de inducción técnica obligatoria para todo el personal nuevo que ingrese al área jurídica o administrativa. Semestralmente se realizarán talleres de actualización sobre cambios en la Ley de Contratación Pública y normas internas, asegurando que la "insuficiencia de personal calificado" se mitigue mediante la transferencia constante de conocimiento. | Jefe oficina asesora jurídica |
| 33 | Evaluación Independiente y Control Interno | Jefe de control interno y de gestión | 30 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Emisión de informes con hallazgos o incumplimientos que no guardan relación con los criterios de auditoría, derivada de la insuficiencia de competencias técnicas del equipo evaluador o el desconocimiento del marco normativo del proceso auditado, lo que resta credibilidad a la oficina y genera controversias innecesarias con los procesos. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de validación técnica en dos fases que garantice que todo hallazgo esté estrictamente ligado a una evidencia y a un criterio normativo vigente. El control se compone de: Validación de la "Cédula de Hallazgo" (Criterio-Condición-Causa-Efecto): Establecer como requisito obligatorio que todo auditor, antes de redactar el informe, diligencie una cédula de hallazgo donde deba citar textualmente el Criterio (Ley, Manual, Procedimiento o Norma técnica) que se está incumpliendo. Si el auditor no puede identificar el criterio normativo exacto, el hallazgo se descarta por falta de fundamento. Mesa de Trabajo de Validación con el Auditado (Pre-Informe): Realizar una reunión de cierre previa a la publicación del informe, donde se presenten los hallazgos al líder del proceso auditado. El objetivo es permitir que el auditado aporte aclaraciones técnicas o normativas que el auditor pudo haber omitido, evitando que el informe final contenga errores de interpretación técnica o de hecho. | Jefe de control interno y de gestión |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---|--|--------|--------|-------------|---|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|--|
| 34 | Evaluación Independiente, y Control Interno | Jefe de control interno y de gestión | 31 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Incumplimiento de los cronogramas establecidos para las etapas de ejecución y entrega de informes de auditoría, propiciado por una estimación deficiente de los tiempos y recursos necesarios, afectando la toma de decisiones oportuna por parte de la alta dirección. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de planificación basado en la capacidad instalada real (horas-hombre) y el seguimiento riguroso a los hitos del proceso auditor. El control se basa en tres acciones:</p> <p>Estimación de Cargas mediante Ficha Técnica de Auditoría: Antes de iniciar cada encargo, el líder de auditoría debe elaborar una ficha técnica que desglose: número de procesos a revisar, volumen de muestras, perfiles requeridos y estimación de horas-hombre. Esta planeación debe ser aprobada por el Jefe de Control Interno para asegurar que el cronograma es realista frente al personal disponible.</p> <p>Tablero de Seguimiento de Hitos : Definir fechas límite inamovibles para las cuatro etapas clave: Planeación y Apertura. Ejecución (Trabajo de campo). Comunicación de Resultados (Informe preliminar y Mesa de validación). Informe Final.</p> <p>El sistema de gestión de la oficina debe emitir alertas cuando falten 5 días para el cumplimiento de un hito sin que se haya reportado el avance.</p> <p>Mecanismo de Alerta por Desviación Operativa: Establecer un protocolo donde, si por fuerza mayor (falta de información del auditado o emergencias institucionales) el cronograma se desvía más de un 10%, se debe emitir un "Informe de Estado de Avance" a la Gerencia. Esto permite que la Alta Dirección conozca el retraso y sus causas, evitando la sorpresa por la entrega inoportuna.</p> | Jefe de control interno y de gestión |
| 35 | Evaluación Independiente, y Control Interno | Jefe de control interno y de gestión | 32 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Inoportunidad en la verificación y cierre de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejoramiento, causada por debilidades en la programación y monitoreo de los seguimientos, permitiendo la persistencia de debilidades de control y el posible agravamiento de riesgos identificados. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un mecanismo de seguimiento preventivo y riguroso que asegure que las acciones correctivas no solo se cumplan en tiempo, sino que realmente eliminen la causa raíz del hallazgo. El control se basa en:</p> <p>Calendario Automatizado de Vencimientos (Alertas Proactivas): Parametrizar las fechas de cumplimiento de cada acción del plan de mejora en el sistema de gestión, se debe emitir las alertas dirigidas al líder del proceso con una antelación de 5 días hábiles antes del vencimiento de cada hito.</p> <p>Mesa de Seguimiento Mensual de Hallazgos Críticos: Establecer una reunión mensual breve entre el equipo de evaluación independiente y los líderes de proceso que tengan acciones vencidas o próximas a vencer. El objetivo es identificar cuellos de botella (falta de recursos, cambios normativos) y presionar el cierre administrativo antes de que se convierta en un hallazgo de auditoría externa.</p> <p>Auditoría de Cierre con Criterio de Eficacia: La oficina de Control Interno no debe cerrar una acción solo con la entrega de un documento. Se debe aplicar una prueba de cumplimiento que certifique que la acción correctiva mitigó el riesgo. Si la evidencia es insuficiente o la acción no ataca la causa raíz, la oficina rechazará el cierre y exigirá el reajuste del plan.</p> | Jefe de control interno y de gestión |
| 36 | Evaluación Independiente, y Control Interno | Jefe de control interno y de gestión | 33 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Incumplimiento parcial o total del Plan Anual de Auditoría, debido a la falta de respuesta a los requerimientos o la entrega extemporánea de información por parte de los procesos auditados, lo que impide evaluar de manera integral el sistema de control interno de la entidad. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Legal | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un mecanismo administrativo que dote a la Oficina de Control Interno de la autoridad necesaria para obtener información de manera oportuna, vinculando la colaboración de los procesos y el cumplimiento institucional. El control se basa en:</p> <p>Formalización del Requerimiento con Término Perentorio: Todo requerimiento de información para auditoría debe emitirse con un plazo máximo de entrega (ej. 3 a 5 días hábiles, según la complejidad). El documento de solicitud debe citar la obligación legal del auditado y las posibles consecuencias de su incumplimiento.</p> <p>Sistema de Alertas y Reporte de Obstrucción: Si al cumplirse el plazo la información no ha sido entregada, se activa un protocolo de tres niveles:</p> <p>Nivel 1: Recordatorio formal al líder del proceso.</p> <p>Nivel 2: Comunicación al jefe inmediato del área con copia a la Oficina de Talento Humano.</p> <p>Nivel 3 (Reporte de Limitación al Alcance): Si persiste la inatención, se emite un informe a la Gerencia y al Comité de Coordinación de Control Interno reportando la "Limitación al Alcance por falta de información", lo cual se reflejará negativamente en el informe de gestión del área auditada.</p> <p>Mesa de Trabajo de Apertura Obligatoria: Antes de iniciar el trabajo de campo, se realizará una reunión de apertura donde el líder del proceso debe comprometerse formalmente con un cronograma de entrega de documentos. La firma de esta acta de compromiso actúa como un contrato interno de cumplimiento.</p> | Jefe de control interno y de gestión |
| 37 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 34 | Activo | Información | Bajo conocimiento en aspectos relacionados con conceptos de seguridad de la información en los funcionarios y contratistas de la entidad. | Tecnología | Caída de sistemas de información y aplicaciones | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una estrategia de formación y evaluación continua dirigida a todos los niveles de la entidad (funcionarios y contratistas), con el fin de estandarizar comportamientos seguros en el manejo de datos y herramientas institucionales. El control se basa en tres pilares:</p> <p>Plan de Capacitación por Roles: Ejecutar un cronograma de talleres y cursos virtuales sobre temas críticos: manejo de contraseñas seguras, identificación de correos sospechosos, protección de datos personales (Ley 1581) y uso correcto de dispositivos móviles. El contenido debe diferenciarse según el nivel de riesgo (ej. personal administrativo vs. personal técnico de TI).</p> <p>Campañas de Simulación y Evaluación (Ethical Phishing): Realizar pruebas periódicas y controladas de envío de correos "falsos" para evaluar la capacidad de detección del personal. Los resultados no deben ser punitivos, sino educativos: quienes "caigan" en la simulación deben recibir un refuerzo inmediato sobre cómo identificar ese tipo de amenazas en el futuro.</p> <p>Inducción y Reinducción en Políticas de Seguridad: Garantizar que el 100% de los nuevos funcionarios y contratistas reciban y firmen la Política de Tratamiento de Información y el Manual de Uso de Activos de TI antes de que se les asignen credenciales de acceso. Semestralmente se debe realizar una reinducción para actualizar conocimientos sobre nuevas amenazas digitales.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---|--|--------|--------|-------------|--|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|--|
| 38 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 35 | Activo | Información | Falta de mantenimiento a la infraestructura física: cableado, racks, UPS, PC Y Servidores. | Tecnología | Caída de redes | Operativo | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un ciclo de gestión técnica orientado a la preservación y optimización de los equipos de cómputo, servidores e infraestructura de red, asegurando su funcionamiento bajo parámetros de alto desempeño. El control se ejecuta en tres niveles:</p> <p>Mantenimiento de Servidores y Almacenamiento (Nivel Crítico): Realizar jornadas semestrales de limpieza física (extracción de polvo para evitar sobrecalentamiento) y revisión lógica (actualización de firmware, chequeos de salud de discos en arreglos RAID y verificación de ventiladores). Estas actividades deben programarse en horarios de baja demanda para no afectar la operación.</p> <p>Programa "PC Saludable" (Estaciones de Trabajo): Ejecutar un cronograma anual de mantenimiento para computadores de escritorio y portátiles. Incluye soplado interno, cambio de pasta térmica (si se requiere) y desfragmentación/limpieza de archivos temporales en el sistema operativo para mejorar la velocidad de respuesta al usuario.</p> <p>Aseguramiento de Energía y Conectividad (UPS y Racks): * UPS: Pruebas de autonomía (descarga controlada) trimestrales para verificar que las baterías mantienen la carga y revisión de conexiones para evitar sulfatación.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |
| 39 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 36 | Activo | Información | Mal uso o interpretación de los datos suministrados a los sistemas de información. | Tecnología | Errores en programas | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un marco de gobernanza de datos que asegure que todos los funcionarios entiendan y utilicen la información bajo los mismos criterios técnicos y operativos. El control se basa en:</p> <p>Creación de Diccionarios de Datos y Metadatos: Documentar qué significa cada campo en los sistemas de información (ej. qué se considera "usuario activo", "pérdida comercial" o "consumo atípico"). Esto evita que diferentes dependencias interpreten el mismo dato de maneras distintas, garantizando la unicidad de la información.</p> <p>Validación Automatizada de Reglas de Negocio: Parametrizar los sistemas para que impidan el ingreso de datos que no tengan lógica operativa (ej. un diámetro de tubería inexistente o una lectura de consumo menor a la anterior sin justificación). El sistema debe actuar como un primer filtro que mitigue el "mal uso" por error de digitación.</p> <p>Capacitación en Alfabetización de Datos: Realizar talleres con los líderes de proceso y analistas sobre cómo leer e interpretar los tableros de control (dashboards) y reportes institucionales. Se debe enfatizar en la toma de decisiones basada en evidencia, evitando sesgos o interpretaciones subjetivas de las estadísticas de la empresa.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |
| 40 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 37 | Activo | Información | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional Materialización de ataques cibernéticos y acceso no autorizado a los sistemas de información, debido a la obsolescencia o ausencia de sistemas de protección perimetral (Firewall) y falta de monitoreo del tráfico de red, resultando en el secuestro de datos (ransomware) o alteración de bases de datos. | Tecnología | Errores en hardware o software | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una arquitectura de defensa en profundidad que combine hardware de última generación con protocolos de vigilancia constante, asegurando la detección y bloqueo de amenazas antes de que penetren en la red interna. El control se basa en tres pilares:</p> <p>Implementación y Actualización de Firewall de Nueva Generación (NGFW): Adquirir o actualizar el sistema de protección perimetral con capacidades de inspección profunda de paquetes, prevención de intrusiones (IPS), control de aplicaciones y filtrado de contenido. Este equipo debe estar configurado bajo la política de "Denegación Implícita" (todo lo que no esté explícitamente permitido, está bloqueado).</p> <p>Sistema de Monitoreo y Análisis de Tráfico (SIEM/IDS): Implementar herramientas de monitoreo que analicen el comportamiento del tráfico de red en tiempo real. Esto permite identificar patrones anómalos, como intentos de conexión desde países no autorizados o movimientos laterales sospechosos dentro de la red, disparando alertas inmediatas al equipo de TI.</p> <p>Segregación de Redes (VLANs): Dividir la red institucional en segmentos aislados (ej. separar la red de los servidores de facturación de la red Wi-Fi de invitados y de la red administrativa). Esto evita que, si un equipo es infectado, el ataque se propague lateralmente por toda la infraestructura (movimiento lateral del ransomware).</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---|--|--------|--------|-------------|--|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|--|
| 41 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 38 | Activo | Información | Posibilidad de pérdida Reputacional por Pérdida o fuga de información digital institucional, derivada de fallas técnicas en el hardware, ausencia de protocolos de copias de seguridad (backups) y limitaciones en la capacidad de almacenamiento, lo que compromete la memoria institucional y la continuidad de los procesos. | Tecnología | Errores en hardware o software | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una estrategia de copias de seguridad basada en la regla 3-2-1 (3 copias, 2 medios diferentes, 1 fuera de la sede), asegurando que la información crítica sea recuperable ante fallas de hardware, desastres físicos o ciberataques. El control se ejecuta mediante:</p> <p>Automatización de Backups con Niveles de Criticidad: Clasificar la información de la entidad y programar tareas de respaldo automáticas:</p> <p>Bases de datos (Facturación/Sistemas): Respaldo diario incremental y semanal completo.</p> <p>Archivos administrativos y carpetas compartidas: Respaldo diario.</p> <p>Configuraciones de red y servidores: Respaldo mensual o ante cambios.</p> <p>Almacenamiento Híbrido (Local + Nube): Superar las limitaciones de espacio físico mediante el uso de almacenamiento en la nube (Cloud Storage) para copias históricas, manteniendo un repositorio local en un dispositivo NAS (Network Attached Storage) para recuperaciones rápidas en caso de fallos técnicos de hardware.</p> <p>Protocolo de Pruebas de Restauración (DRP): El control no es "hacer la copia", sino "poder restaurarla". Trimestralmente, el equipo de TI debe realizar un ejercicio de recuperación aleatorio de una base de datos o carpeta crítica para verificar la integridad del backup y medir el tiempo de respuesta (RTO - Recovery Time Objective).</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |
| 42 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 39 | Activo | Información | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Asignación deliberada de perfiles de usuario con privilegios elevados a personal no autorizado, derivada de la inexistencia de un protocolo de control de accesos y falta de segregación de funciones en el sistema, con el fin de manipular información o favorecer intereses particulares. | Tecnología | Errores en programas | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un protocolo técnico y administrativo que restrinja el acceso a los sistemas basado estrictamente en la necesidad del cargo (Principio del Menor Privilegio). El control se basa en dos ejes:</p> <p>Protocolo Formal de Solicitud y Autorización de Cuentas: Queda prohibida la creación de usuarios o la elevación de perfiles de manera verbal o directa. Todo acceso debe tramitarse mediante un formato oficial donde el jefe de la Dependencia del solicitante justifique la necesidad técnica. La oficina de TI solo ejecutará la creación tras verificar que el perfil solicitado coincide con las funciones del manual de cargos.</p> <p>Auditoría Recurrente de Perfiles y Limpieza de Cuentas: Realizar una revisión semestral de la base de datos de usuarios para:</p> <p>Inhabilitar cuentas de personal que ya no labora en la entidad (contratos terminados o renunciados).</p> <p>Retirar privilegios de administrador a quienes ya no los requieren por cambio de funciones.</p> <p>Verificar que no existan cuentas genéricas (ej. "usuario1", "admin") sin un responsable identificado.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |
| 43 | Gestión de Tecnología de la Información | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 40 | Activo | Información | Afectación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad del servicio de correo electrónico institucional por acción de phishing. | Tecnología | Caída de sistemas de información y aplicaciones | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer una defensa técnica y humana que filtre las amenazas externas y verifique la identidad de los usuarios de manera rigurosa. El control se basa en tres componentes:</p> <p>Activación de Autenticación de Doble Factor (MFA/2FA): Configurar de manera obligatoria el segundo factor de autenticación para todas las cuentas de correo institucional. Esto garantiza que, incluso si un funcionario entrega su contraseña en un sitio de phishing, el atacante no pueda ingresar a la cuenta sin el código dinámico (enviado al celular o aplicación).</p> <p>Filtrado Avanzado y Protocolos de Autenticación de Dominio (SPF, DKIM, DMARC):</p> <p>Filtros Anti-Spam/Anti-Phishing: Activar herramientas de protección que analicen enlaces y archivos adjuntos en tiempo real antes de que lleguen a la bandeja de entrada.</p> <p>Protocolos de Dominio: Configurar los registros SPF, DKIM y DMARC en el servidor de correo para evitar que terceros puedan enviar correos falsos a nombre de la entidad (@empitalito.esp), protegiendo la reputación del dominio institucional.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |
| 46 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 41 | Activo | Corrupción | Alteración deliberada de los registros contables y estados financieros para ocultar pérdidas, simular utilidades o desviar recursos, facilitada por la debilidad en la definición de perfiles de acceso y la falta de segregación de funciones en el software financiero. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de control interno basado en la restricción de privilegios dentro del software financiero y la verificación cruzada de la información, asegurando que ninguna transacción pueda ser creada, aprobada y registrada por la misma persona. El control se basa en:</p> <p>Matriz de Roles y Segregación de Funciones (SoD) en el ERP: Configurar el software financiero bajo parámetros estrictos que impidan la duplicidad de funciones críticas. Por ejemplo:</p> <p>El funcionario que registra el gasto no puede ser el mismo que autoriza el pago.</p> <p>El personal que maneja tesorería (caja/bancos) no puede tener permisos para realizar ajustes o asientos contables manuales.</p> <p>Las notas de contabilidad y ajustes a periodos cerrados solo podrán ser realizados por el Contador, previa autorización escrita del Jefe del Director Administrativo y Financiero de la entidad.</p> <p>Protocolo de Conciliación Bancaria y Contable Automatizada: Realizar conciliaciones bancarias diarias o semanales de manera automatizada a través del sistema, comparando los extractos bancarios con los registros de tesorería y contabilidad. Cualquier diferencia debe ser reportada de inmediato en un "Informe de Desviaciones" que debe ser firmado por un revisor independiente al proceso de registro.</p> <p>Auditoría de Logs y Cierre de Periodos Bloqueado: Activar el registro de auditoría (logs) en el software para que cada movimiento (creación, edición o eliminación de un registro) quede vinculado de forma inalterable a un usuario, fecha y hora. Además, una vez generado el balance mensual, se debe realizar un "Cierre de Periodo" técnico que impida cualquier modificación posterior de los datos sin un rastro de auditoría y justificación legal.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------------------|---------------------------------------|--------|--------|------------|---|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---------------------------------------|
| 47 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 42 | Activo | Corrupción | Desvío de recursos institucionales hacia cuentas de terceros o fines no autorizados, propiciado por la concentración de funciones en la aprobación y ejecución de pagos, permitiendo la elusión de controles y la falta de validación de beneficiarios finales. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una barrera administrativa y técnica basada en la segregación absoluta de funciones y la validación obligatoria de la identidad del beneficiario antes de la salida de recursos. El control se compone de:</p> <p>Preparador (Auxiliar de Tesorería): Carga la obligación y los datos del beneficiario.</p> <p>Validador (Contador/Jefe de Presupuesto): Verifica que el pago cuente con soporte legal, disponibilidad presupuestal y que la cuenta destino coincida con el contrato.</p> <p>Autorizador (Gerente/Director Administrativo): Firma electrónicamente la transferencia tras validar los dos pasos anteriores.</p> <p>Validación de Cuentas mediante Inscripción Previa: Queda prohibido realizar giros a cuentas que no hayan sido previamente inscritas y validadas en el sistema. El proceso de inscripción debe exigir una Certificación Bancaria original (no mayor a 30 días) y la verificación del RUT para asegurar que el beneficiario final coincide con el contratista o proveedor autorizado.</p> <p>Auditoría de Pagos mediante Conciliación Bancaria Diaria: Realizar una comparación diaria entre el reporte de egresos del software financiero y el extracto bancario detallado. Cualquier pago no identificado o realizado a un tercero no registrado en la base de datos de proveedores debe activar una alerta inmediata a la Dirección Comercial y financiera.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 48 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 43 | Activo | Corrupción | Solicitud o recepción de dádivas a cambio de agilizar el trámite de cuentas por pagar o modificar el orden de prelación de pagos, derivada de la ausencia de un cronograma público de pagos y la falta de monitoreo sobre la trazabilidad entre la radicación y el desembolso efectivo. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de ordenación de pagos basado en la fecha de radicación de la factura y la disponibilidad de caja, eliminando la discrecionalidad del funcionario mediante la publicidad del cronograma. El control se basa en dos estrategias:</p> <p>Publicación del Cronograma de Pagos y Turno de Radicación: Establecer un portal de consulta o un reporte semanal en la página web institucional donde los proveedores, mediante su número de radicado, puedan ver su posición en la fila de pagos. El sistema debe respetar estrictamente el orden cronológico de radicación (salvo excepciones legales o de urgencia manifiesta debidamente justificadas por la Gerencia).</p> <p>Auditoría de Saltos de Turno: La Oficina de Control Interno realizará verificaciones mensuales aleatorias para asegurar que los pagos ejecutados correspondan a las facturas más antiguas radicadas. Cualquier pago realizado "saltándose" el orden de prelación sin una resolución administrativa que lo sustente, activará un proceso de investigación disciplinaria inmediata.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 49 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 44 | Activo | Corrupción | Emisión de información financiera inconsistente u omisión de ajustes contables obligatorios, causada por fallos en la conciliación de cuentas y falta de depuración de saldos, lo que induce a error en la toma de decisiones y genera salvedades en los informes de auditoría. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un proceso obligatorio de saneamiento contable y validación cruzada entre los módulos operativos y el módulo contable principal. El control se fundamenta en:</p> <p>Conciliación de Auxiliares vs. Mayor (Módulos vs. Contabilidad): Realizar un cierre mensual donde se certifique la paridad entre los módulos de Cartera, Tesorería, Almacén y Nómina con el Libro Mayor. Ningún período contable podrá cerrarse definitivamente si existe una diferencia superior al margen de materialidad establecido por la entidad.</p> <p>Comité Técnico de Sostenibilidad Contable (Depuración): Crear una instancia bimensual encargada de identificar "saldos huérfanos" o partidas antiguas sin movimiento (partidas conciliatorias de larga data). Este comité debe emitir un acta de depuración donde se autoricen los ajustes necesarios para limpiar el balance, asegurando que los saldos representen derechos y obligaciones reales.</p> <p>Matriz de Ajustes Obligatorios de Cierre: Implementar una lista de chequeo para los cierres mensuales y anuales que asegure la ejecución de ajustes técnicos obligatorios (NICSP/RCP).</p> <p>Cálculo de depreciación y amortización.</p> <p>Deterioro de cartera (basado en edad de morosidad).</p> <p>Provisiones para litigios y demandas.</p> <p>Valoración de inventarios de materiales (acueducto y alcantarillado).</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 50 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 45 | Activo | Corrupción | Reporte de información exógena con inconsistencias, errores de contenido o duplicidades, debido a la falta de validación técnica de los datos extraídos del sistema, lo que conlleva a sanciones onerosas por parte de la DIAN. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de revisión en tres etapas (Extracción, Validación y Pre-validación) que asegure la integridad de los datos antes de su envío definitivo. El control se basa en:</p> <p>Limpieza y Depuración de Terceros (Fase Previa): Realizar una campaña de actualización de datos de terceros (proveedores, clientes y contratistas) en el software contable trimestralmente. El sistema debe impedir la creación de terceros sin RUT actualizado o con estructuras de identificación erróneas, asegurando que la base de datos esté "limpia" antes de la temporada de reporte.</p> <p>Malla de Validación Técnica y Cruce de Balances: Antes de cargar la información en los prevalidadores de la DIAN, el equipo contable debe realizar un cruce obligatorio entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los saldos de los Estados Financieros a 31 de diciembre. Las declaraciones tributarias presentadas (IVA, Retención en la Fuente). Los borradores de los formatos de exógena. <p>Regla de Oro: La sumatoria de los formatos debe coincidir exactamente con los saldos del balance de prueba so pena de rechazo.</p> <p>Uso Obligatorio del Prevalidador DIAN con Doble Verificación: El archivo generado por el software contable debe pasar por el prevalidador oficial. Una vez superado el filtro técnico, un funcionario diferente al que generó el reporte (ej. el Contador o Director Administrativo y Financiero) debe realizar una auditoría aleatoria de "muestreo de datos" para verificar que los conceptos y valores correspondan a la realidad económica de la entidad.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------------------|---------------------------------------|--------|--------|------------|---|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|--|---------------------------------------|
| 51 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 46 | Activo | Corrupción | Errores en la determinación de la base gravable y cálculo incorrecto de retenciones en la fuente o impuesto de renta, propiciado por la interpretación errónea de la norma tributaria o falta de actualización normativa, resultando en emplazamientos, intereses de mora y sanciones por corrección. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un protocolo de aseguramiento que combine la actualización constante de los responsables con herramientas de validación previa a la presentación de obligaciones fiscales. El control se basa en tres componentes:</p> <p>Suscripción y Boletín de Vigilancia Normativa: Establecer una suscripción obligatoria a bases de datos jurídicas y tributarias especializadas. El equipo contable debe realizar una reunión técnica quincenal para socializar cambios en leyes, decretos o conceptos de la DIAN que afecten la determinación de la base gravable de los impuestos de la entidad.</p> <p>Lista de Chequeo de Conciliación Fiscal (Pre-Declaración): Antes de la firma y presentación de cualquier declaración (Renta, IVA, Retención), se debe diligenciar una lista de chequeo que verifique:</p> <p>La correspondencia entre la base contable y la base fiscal.</p> <p>La aplicación de tarifas actualizadas según la actividad económica.</p> <p>El soporte legal de las exclusiones, exenciones o deducciones aplicadas.</p> <p>La firma del Contador en el formato de validación interna.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 52 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 47 | Activo | Corrupción | Presentación extemporánea de declaraciones tributarias (Retenciones, IVA, Renta), causada por la deficiente planeación del calendario tributario institucional y la falta de flujo de información entre las áreas, generando sobrecostos por sanciones de extemporaneidad. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una estructura de cumplimiento basada en la anticipación y la responsabilidad compartida entre las áreas que generan la información (Contratación, Tesorería, Nómina) y el área que consolida el tributo. El control se compone de:</p> <p>Calendario Tributario Institucional Automatizado: Parametrizar las fechas de vencimiento (basadas en el último dígito del NIT) en el gestor de tareas o calendario institucional compartido. El sistema debe emitir alertas automáticas a los responsables de cada área con 10, 5 y 2 días hábiles de antelación al vencimiento.</p> <p>Protocolo de "Cierre de Información de Terceros": Establecer una fecha límite mensual (ej. el día 3 de cada mes) para que todas las dependencias entreguen los soportes necesarios para la liquidación de impuestos (facturas, cuentas de cobro, novedades de nómina). Si un área no entrega la información a tiempo, el sistema emitirá un reporte de incumplimiento preventivo a la Gerencia.</p> <p>Mesa Técnica de Pre-validación Fiscal: Realizar una reunión obligatoria 3 días antes del vencimiento entre el Contador, el Tesorero para revisar el borrador de la declaración y asegurar la disponibilidad de fondos para el pago. La declaración debe quedar cargada en la plataforma de la DIAN al menos 24 horas antes del vencimiento para prevenir fallas en los servicios informáticos electrónicos.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 53 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 48 | Activo | Corrupción | Realización de pagos duplicados, indebidos o sin el cumplimiento de requisitos legales, derivada de la debilidad en el proceso de verificación de soportes y la falta de cruce automático de facturación en el sistema, afectando directamente la liquidez de la entidad. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una barrera tecnológica y administrativa que impida la duplicidad de giros mediante el cruce automático de datos y la certificación obligatoria de requisitos previos. El control se compone de:</p> <p>Cruce Automático de Factura/Documento Equivalente: Parametrizar el software financiero para que el campo "Número de Factura" sea un valor único por proveedor. Si se intenta radicar o causar una factura con un número que ya existe para ese mismo NIT, el sistema debe bloquear el registro automáticamente y emitir una alerta de duplicidad.</p> <p>Lista de Chequeo de Requisitos Legales de Pago: Aplicar de manera obligatoria una lista de verificación física o digital que el responsable de tesorería debe firmar antes de cargar el pago al banco. Esta lista debe certificar:</p> <p>Existencia de Acta de Recibo a Satisfacción firmada por el interventor/supervisor.</p> <p>Verificación de pagos a Seguridad Social y Parafiscales vigentes.</p> <p>Cumplimiento de retenciones tributarias aplicables.</p> <p>Certificado de Disponibilidad (CDP) y Registro Presupuestal (RP) vinculados.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 54 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 49 | Activo | Gestión | Unidad de caja inadecuada o afectación de recursos con destinación específica para el pago de obligaciones corrientes, derivada de la falta de validación de las fuentes de financiación antes del giro, lo que conlleva a hallazgos de carácter fiscal y vulneración de la normativa presupuestal. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de control presupuestal y de tesorería que vincule obligatoriamente la cuenta bancaria de origen con el rubro presupuestal de destino, asegurando el respeto a la destinación específica. El control se basa en:</p> <p>Parametrización de Fuentes en el Software Financiero: Configurar el sistema para que cada Registro Presupuestal (RP) esté atado a una Fuente de Financiación específica. Al momento de generar la orden de pago, el sistema debe bloquear la transacción si la cuenta bancaria seleccionada no corresponde a la fuente de recursos asignada en el presupuesto (ej. impedir que se pague nómina desde la cuenta de recursos del Sistema General de Participaciones - SGP).</p> <p>Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) con Segregación de Fuentes: Elaborar y aprobar mensualmente un PAC detallado que desglose no solo el monto total disponible, sino cuánto de ese dinero corresponde a recursos con destinación específica y cuánto a recursos propios de libre destinación. La Tesorería solo podrá autorizar giros que se encuentren dentro del cupo del PAC de su respectiva fuente.</p> <p>Conciliación Periódica de Saldos por Fuente de Financiación: Realizar un cierre mensual donde se certifique que el saldo en los bancos de cuentas específicas (ej. subsidios, contribuciones, créditos de inversión) coincide con los saldos contables y presupuestales de dichas fuentes. Cualquier "préstamo" temporal entre fuentes para cubrir iliquidez debe ser reportado y normalizado en un plazo no mayor a 30 días, previa autorización técnica justificada.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------------------|---------------------------------------|--------|--------|-----------|---|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---------------------------------------|
| 55 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 50 | Activo | Gestion | Persistencia de ingresos no identificados en las partidas conciliatorias de bancos, causada por la deficiencia en el reporte oportuno del área comercial hacia Tesorería, lo que genera inconsistencias en la disponibilidad real de recursos y errores en la información financiera. | Ejecución y administración de procesos | Errores de grabación, autorización | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un mecanismo de comunicación técnica y procedimental que asegure que todo ingreso en banco tenga una contrapartida identificada en el sistema comercial o contable en un plazo máximo de 48 horas. El control se basa en:</p> <p>Integración de Recaudos por Archivos Planos (Convenios Bancarios): Fortalecer los convenios con las entidades financieras para que el reporte de pagos incluya obligatoriamente la referencia única de pago (factura o número de contrato).</p> <p>Mesa de Conciliación Comercial-Tesorería (Diaria): Establecer un protocolo de reporte diario donde Tesorería entregue al área Comercial el extracto de los abonos que no pudieron ser cruzados automáticamente. El área Comercial tendrá un término perentorio de 24 horas para identificar al suscriptor mediante el soporte de pago o la consulta en la plataforma bancaria, procediendo a su aplicación inmediata.</p> <p>Gestión de "Partidas en Suspense" y Depuración: Crear un rubro contable específico para ingresos no identificados que debe ser depurado mensualmente. Al cierre de cada mes, se debe emitir un informe de "Ingresos Pendientes de Identificación" con una antigüedad no mayor a 30 días. Si una partida persiste, se debe realizar un rastreo con la entidad bancaria para solicitar el soporte de la transferencia u origen del fondo.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 56 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 51 | Activo | Gestion | Sobrestimación o subestimación del presupuesto institucional, propiciada por la ausencia de un equipo interdisciplinario y la falta de insumos técnicos veraces para la proyección, resultando en un desequilibrio financiero y el incumplimiento de las metas del Plan de Acción. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un proceso de planeación financiera que abandone el modelo "inercial" (basado solo en el año anterior) y se fundamente en las necesidades técnicas reales y proyecciones comerciales validadas. El control se basa en:</p> <p>Creación del Comité de Formulación Presupuestal: Institucionalizar una mesa de trabajo interdisciplinaria donde participen los líderes de las áreas Técnica, Comercial, Administrativa y Planeación. Este comité debe validar que cada cifra presupuestada tenga un sustento técnico (ej. costos de insumos químicos para la PTAP, proyección de reparaciones de red basada en el estado de la infraestructura y metas de recaudo basadas en el comportamiento real de la cartera).</p> <p>Validación de Fuentes de Información: Obligatoriedad de utilizar fuentes oficiales para la proyección de ingresos y gastos. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> El comportamiento histórico de recaudo de los últimos 3 años (evitando sobrestimar ingresos por servicios). El índice de inflación proyectado por el Banco de la República (para contratos de servicios y suministros). El Plan de Inversiones (POAI) debidamente costeadado por el área de planeación. <p>Seguimiento y Ajuste Trimestral (Modificaciones Presupuestales Sustentadas): Realizar un análisis de ejecución presupuestal al cierre de cada trimestre. Si el recaudo es inferior a lo proyectado en más de un 5%, el Comité de Presupuesto deberá proponer un "congelamiento" preventivo de gastos no prioritarios o una reducción presupuestal para evitar el déficit al cierre de vigencia.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 57 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 52 | Activo | Gestion | Ejecución de gastos o inicio de procesos de contratación sin el debido respaldo presupuestal (CDP), debido a debilidades en la etapa de planeación y falta de revisión previa de la disponibilidad, lo que puede derivar en la nulidad de los actos administrativos y responsabilidades disciplinarias. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un control preventivo tanto administrativo como tecnológico que asegure que ningún proceso de contratación pueda nacer a la vida jurídica sin la garantía de recursos financieros. El control se basa en:</p> <p>Bloqueo Tecnológico en el Módulo de Contratación: el software financiero. El sistema no debe permitir la creación de un "Número de Proceso" o la publicación de pliegos/estudios previos si no existe un CDP debidamente cargado y vinculado al rubro correspondiente. El campo "CDP" debe ser un requisito obligatorio y validado automáticamente.</p> <p>Lista de Verificación de Legalidad en la Apertura del Proceso: Establecer una lista de chequeo obligatoria que el área jurídica y de contratación debe validar antes de la firma del acto administrativo de apertura. Esta lista debe incluir la verificación física y digital de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia del CDP vigente y con saldo suficiente. Correspondencia del objeto del CDP con el objeto del contrato. Aprobación del rubro dentro del Plan Anual de Adquisiciones (PAA). <p>Protocolo de "Aseguramiento de Recursos" en la Dirección Administrativa: Implementar una mesa técnica de planeación previa a cada trimestre donde las áreas operativas presenten sus necesidades. La Oficina de Presupuesto debe emitir una "Pre-aprobación de Viabilidad Financiera" antes de que las áreas inicien la elaboración de estudios previos, evitando que se trabaje en procesos que no cuentan con respaldo económico.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-------------------------------|---------------------------------------|--------|--------|-----------|--|--|---|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---------------------------------------|
| 58 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 53 | Activo | Gestión | Inconsistencias sistémicas en la generación de estados financieros, causadas por una inadecuada parametrización del catálogo de cuentas contables y falta de lineamientos técnicos internos, impidiendo que la información refleje la realidad económica de la entidad. | Ejecución y administración de procesos | Falla de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un proceso de saneamiento técnico del software financiero y la formalización de directrices contables que aseguren la homogeneidad en el registro de la información. El control se basa en tres ejes:</p> <p>Alineación y Parametrización del Catálogo General de Cuentas (CGC): Realizar una auditoría técnica a la parametrización actual del software para asegurar que el plan de cuentas institucional coincida estrictamente con el catálogo vigente de la Contaduría General de la Nación (CGN). Se deben eliminar cuentas obsoletas, corregir la jerarquía de los niveles contables y asegurar que cada cuenta operativa esté correctamente vinculada (mapeada) a los reportes de estados financieros y al formulario CHIP.</p> <p>Adopción y Socialización del Manual de Políticas Contables (NICSP/RCP): Elaborar o actualizar el manual de políticas contables bajo el marco normativo aplicable (Generalmente Resoluciones 414 o 533 de la CGN). Este documento debe establecer los lineamientos técnicos para:</p> <p>Reconocimiento y medición de activos (infraestructura, redes, medidores).</p> <p>Tratamiento de ingresos por servicios públicos, subsidios y contribuciones.</p> <p>Criterios para la estimación de provisiones y deterioro de cartera.</p> <p>Configuración de "Asientos Tipo" Automatizados: Parametrizar en el ERP la generación automática de asientos contables para las operaciones recurrentes (ej. facturación masiva, pagos de nómina, depreciación). Al predefinir las cuentas de débito y crédito, se elimina la discrecionalidad del auxiliar contable y se asegura que la información fluya hacia las cuentas correctas según la política institucional.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 59 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 54 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica por Registro contable incorrecto, extemporáneo o incompleto de los hechos económicos, derivado de la deficiencia en la revisión de soportes documentales y la ausencia de procesos de depuración permanente, afectando la razonabilidad de los estados financieros. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un protocolo de verificación en tres etapas para garantizar que cada registro contable sea el fiel reflejo de un hecho económico debidamente soportado, oportuno y completo. El control se basa en:</p> <p>Protocolo de Recepción y Verificación de Soportes (Ventanilla Única: Establecer que ningún hecho económico se registre sin una "Carpeta de Soporte Digital" que contenga: factura legal o documento equivalente, acta de recibo a satisfacción (para bienes/servicios), y comprobante de egreso o ingreso bancario vinculado. El auxiliar contable debe validar la integridad de estos documentos antes de proceder al asiento.</p> <p>Cierre Contable Mensual con Lista de Chequeo de Integridad: Implementar una lista de verificación obligatoria al cierre de cada mes que asegure:</p> <p>El registro de todas las facturas radicadas en el periodo.</p> <p>La causación de gastos fijos (servicios públicos, nómina, arrendamientos).</p> <p>La revisión de cuentas con saldos inusuales o de naturaleza contraria.</p> <p>La conciliación de cuentas de enlace entre módulos (Cuentas por Pagar vs. Contabilidad).</p> <p>Programa Permanente de Saneamiento y Depuración de Partidas: Realizar jornadas bimensuales de revisión de auxiliares para identificar y corregir registros duplicados, partidas pendientes de conciliación con más de 30 días de antigüedad, y saldos que no corresponden a derechos u obligaciones vigentes. Cada ajuste debe estar respaldado por una "Nota de Contabilidad" firmada por el Contador.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 60 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 55 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Reputacional por Presentación extemporánea o con errores de los informes requeridos por entes de control (CHIP, etc.), propiciada por fallas técnicas en las plataformas y la inexistencia de un calendario institucional de reportes, lo que genera sanciones y afectación a la calificación de desempeño institucional. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar una herramienta de gestión administrativa y técnica que centralice los vencimientos y formalice los pasos a seguir ante fallas en las plataformas estatales. El control se basa en tres ejes:</p> <p>Calendario Institucional de Reportes Externos (Malla de Vencimientos): Crear un cronograma unificado y automatizado que detalle: nombre del informe, plataforma, periodicidad, responsable de cargar la información y, fundamentalmente, la fecha interna de corte (que debe ser al menos 3 días hábiles antes del vencimiento legal). Este calendario debe ser socializado en el primer Comité de Gerencia de cada año.</p> <p>Protocolo de Evidencia Técnica ante Fallas de Plataforma: Establecer que, ante cualquier falla técnica en portales como CHIP, el funcionario responsable debe generar un "Dossier de Contingencia" que incluya:</p> <p>Capturas de pantalla con fecha y hora (reloj del sistema).</p> <p>Vídeo corto del error en el cargue.</p> <p>Correo electrónico de reporte inmediato a la mesa de ayuda del ente de control. Esto permite solicitar prórrogas o justificar la extemporaneidad sin incurrir en sanciones, trasladando la responsabilidad a la falla tecnológica del Estado.</p> <p>Auditoría de Pre-Cargue (Cero Errores): Implementar una validación cruzada donde, antes de dar el "clic" definitivo de envío, un par técnico (ej. el área de Planeación o Calidad) verifique que los datos coincidan con los estados financieros o informes operativos ya aprobados, evitando las correcciones posteriores que generan alertas de mala calidad del dato.</p> | Dirección administrativa y financiera |



MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---------------------------------|---|--------|--------|------------|---|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|--|---|
| 61 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 56 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica por incremento de cargas financieras por pago de sanciones e intereses de mora, debido a una deficiente planeación fiscal y falta de programación en el calendario de declaraciones tributarias, vulnerando el principio de economía y eficiencia administrativa. | Ejecución y administración de procesos | Errores en cálculos para pagos internos y externos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de cumplimiento tributario basado en la anticipación financiera y el monitoreo de hitos, asegurando que la entidad cuente con la información y los fondos antes de la fecha de vencimiento. El control se basa en:</p> <p>Tablero de Comando Tributario con Alertas de Liquidez: Crear una herramienta (en Excel o software financiero) que vincule las fechas del calendario tributario nacional con la Proyección de Flujo de Caja. Este tablero debe emitir una alerta a la Tesorería con 5 días hábiles de anticipación, confirmando que existe la reserva de fondos necesaria para cubrir el pago del impuesto proyectado, evitando que la declaración se presente sin pago (lo que genera intereses).</p> <p>Protocolo de "Pre-Liquidación" Temprana: Establecer como política interna que las declaraciones de Retención en la Fuente, IVA e Impuesto de Industria y Comercio (ICA) deben estar liquidadas y validadas por el Contador a más tardar 3 días hábiles antes del vencimiento. Este margen permite corregir errores técnicos o inconsistencias en los soportes sin la presión del cierre de plataforma.</p> <p>Indicador de Gestión: "Cero Costo por Extemporaneidad": Institucionalizar un indicador de desempeño mensual para el área financiera que mida el valor pagado por sanciones e intereses. Cualquier valor superior a cero deberá ser objeto de un Plan de Mejoramiento inmediato donde se identifique el cuello de botella (falta de información de áreas operativas, fallas en tesorería o error humano) para aplicar acciones correctivas.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 62 | Gestión Financiera y Contable | Dirección administrativa y financiera | 57 | Activo | Gestión | Interpretación errónea del marco normativo contable (NICSP) o tributario vigente, causada por la falta de capacitación y actualización técnica del personal responsable, derivando en una determinación incorrecta de la base gravable y posibles requerimientos de la autoridad tributaria. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un mecanismo institucional que garantice que la toma de decisiones contables y tributarias esté respaldada por conocimiento actualizado y vigente. El control se basa en tres ejes:</p> <p>Plan Anual de Capacitación: Institucionalizar un ciclo de formación obligatoria para el equipo contable y financiero. Este plan debe incluir al menos dos actualizaciones profundas al año:</p> <p>Tributaria: Al inicio de vigencia (para aplicar cambios de leyes de financiamiento o reformas).</p> <p>Contable (NICSP): Enfocada en criterios de medición y reconocimiento de activos y pasivos específicos del sector de servicios públicos.</p> <p>Suscripción a Herramientas de Vigilancia Jurídico-Tributaria: La entidad debe contar con acceso a bases de datos legales y contables (ej. Legis, Infojuz o similares) que emitan alertas diarias sobre nuevos decretos, circulares de la CGN o conceptos de la DIAN. El Contador debe liderar una reunión técnica mensual para socializar estos cambios y ajustar los procesos internos si es necesario.</p> <p>Protocolo de Consulta Técnica y "Segunda Opinión": Para transacciones complejas (ej. grandes inversiones en infraestructura, tratamiento de subsidios o convenios interadministrativos), se debe implementar un formato de "Memoria Técnica Justificativa". En este documento, el responsable debe citar la norma vigente aplicada. En casos de ambigüedad, se debe elevar una consulta formal para definir el registro definitivo.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 63 | Gestión Comercial | Dirección comercial y atención al cliente | 58 | Activo | Corrupción | Solicitud o aceptación de beneficios económicos o dádvas a cambio de la omisión, dilación o suspensión injustificada de las actuaciones administrativas dentro del proceso de cobro coactivo (tales como el levantamiento prematuro de medidas cautelares o la no ejecución de embargos), propiciada por la falta de supervisión jerárquica y debilidades en la trazabilidad de los expedientes, derivando en un detrimento patrimonial para la entidad y responsabilidades de carácter penal y disciplinario. | Talento humano | Fraude Interno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de supervisión técnica y tecnológica que garantice que cada actuación dentro del proceso de cobro coactivo sea automática, trazable y revisada por un nivel superior. El control se basa en dos ejes:</p> <p>Protocolo de "Doble Firma" para Levantamiento de Medidas: Establecer que todo acto administrativo que implique el levantamiento de un embargo o la suspensión de un proceso deba contar con la firma del profesional de cartera y el visto bueno del Director Comercial y Atención al usuario. Este "segundo par de ojos" asegura que la decisión no dependa de la discrecionalidad de una sola persona.</p> <p>Auditoría Mensual de "Estados de Cuenta vs. Medidas Cautelares": Director Comercial y Atención al usuario debe realizar un cruce mensual aleatorio entre:</p> <p>Usuarios con medidas cautelares levantadas.</p> <p>Saldos pendientes en el sistema comercial.</p> <p>Si se identifica un levantamiento de medida sin que el saldo esté en cero o sin acuerdo de pago vigente, se debe iniciar de inmediato la investigación disciplinaria y el restablecimiento de la medida.</p> | Dirección comercial y atención al cliente |
| 64 | Gestión Jurídica y Contratación | Jefe oficina asesora jurídica | 59 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica por Materialización de condenas judiciales o sanciones administrativas derivadas de la pérdida de términos legales (caducidad o prescripción), falta de contestación oportuna de demandas o atención extemporánea a requerimientos de entes de control, propiciada por la ausencia de un sistema de vigilancia judicial y debilidad en la supervisión de los abogados externos (asesores), resultando en un detrimento económico y afectación a la defensa jurídica de la entidad. | Transacción u Operación (aplica para LA/FT/FP) | Contrapartes de la entidad (naturales o jurídicas) | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de gestión basado en la anticipación y el control estricto de los hitos procesales, asegurando que ningún término legal se venza por falta de gestión administrativa o técnica. El control se basa en:</p> <p>Protocolo de Supervisión de Asesores Externos: Establecer la obligatoriedad de que los abogados externos presenten un Informe de Estado Procesal Mensual. Este informe debe ser validado por el Jefe Oficina Asesora Jurídica, comparando los avances reportados con las notificaciones reales en las plataformas de la Rama Judicial. La liberación de honorarios a los asesores debe estar condicionada a la entrega de este reporte y a la evidencia de atención oportuna de los términos.</p> <p>Comité Técnico de Defensa Jurídica: Realizar reuniones mensuales para revisar los procesos con mayor riesgo de pérdida económica o aquellos que se encuentran cerca de la prescripción. En este comité se deben definir las estrategias de defensa y verificar que se hayan aportado todas las pruebas técnicas necesarias para evitar condenas por falta de sustento probatorio.</p> | Jefe oficina asesora jurídica |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-----------------------------|---------------------------------------|--------|--------|------------|---|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|---------------------------------------|
| 66 | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 60 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Manipulación o alteración deliberada en el reporte de novedades de nómina (horas extras, recargos o bonificaciones) para beneficiar a terceros o a sí mismo, facilitada por la ausencia de un proceso de validación cruzada entre el informe de tiempo laborado y la liquidación final, resultando en pagos indebidos y detrimento patrimonial. | Talento humano | Fraude Interno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Establecer un protocolo de verificación en tres niveles que asegure que cada peso liquidado por concepto de tiempo suplementario esté respaldado por una necesidad del servicio debidamente autorizada y verificada. El control se compone de:</p> <p>Autorización Previa y Reloj de Control Biométrico: Queda prohibida la carga manual de horas extras sin una orden de trabajo previa firmada por el jefe inmediato. El insumo principal para la liquidación debe ser el reporte del sistema de control de asistencia (biométrico), el cual debe cruzarse la información para la liquidación del software de nómina. Cualquier discrepancia entre el tiempo marcado y el tiempo reportado debe generar una alerta de bloqueo inmediata.</p> <p>Segregación de Funciones en el Ciclo de Nómina: Implementar la división técnica de tareas para evitar que una sola persona controle todo el proceso:</p> <p>Responsable A (Jefes de Área): Reportan y certifican las novedades de su personal.</p> <p>Responsable B (Talento Humano): Realiza la precarga y liquidación en el sistema.</p> <p>Responsable C (Financiera/Auditoría): Realiza un muestreo aleatorio antes de la dispersión final, verificando que los pagos atípicos (bonificaciones o excedentes de horas) coincidan con los soportes físicos y legales.</p> <p>Malla de Validación de Topes y Promedios: Parametrizar en el software de nómina alertas de "desviación estándar". Si un funcionario presenta un incremento superior al 20% en su pago habitual por concepto de recargos o extras, el sistema debe exigir el cargo obligatorio de un soporte justificativo firmado por la Gerencia antes de permitir el cierre de la nómina.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 67 | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 61 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Reputacional por Expedición de certificaciones laborales o documentos oficiales con información falsa o inexacta a cambio de beneficios particulares, derivada de la falta de protocolos de verificación de la hoja de vida y antecedentes del funcionario, lo que compromete la fe pública y la reputación de la entidad. | Talento humano | Fraude Interno | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de seguridad para la expedición de documentos oficiales basado en la validación obligatoria contra la historia laboral física y digital, eliminando la discrecionalidad del funcionario emisor. El control se basa en:</p> <p>Validación Obligatoria contra Historia Laboral: Queda prohibida la expedición de certificaciones basadas en "minutas anteriores" o formatos prellenados sin consulta previa. Cada certificación debe contar con una lista de chequeo interna donde el funcionario que proyecta el documento verifique:</p> <p>El acta de posesión y resolución de nombramiento.</p> <p>El manual de funciones vigente al momento de la vinculación.</p> <p>El registro de novedades de nómina para confirmar periodos de licencias o suspensiones.</p> <p>Seguridad Documental y Firma con Código de Verificación: Implementar el uso de Firmas y llenado de formatos dispuestos por la dependencia de calidad para tal fin.</p> <p>Auditoría de Antecedentes y Verificación de Hoja de Vida: Establecer un protocolo de verificación externa de los soportes aportados por los funcionarios (títulos académicos y experiencias previas). Al ingresar y de forma aleatoria durante la permanencia, Talento Humano debe contactar a las universidades y empleadores anteriores para certificar la veracidad de la información, registrando este hallazgo en la carpeta del funcionario.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 68 | Gestión de Recursos Físicos | Dirección administrativa y financiera | 62 | Activo | Corrupción | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Certificación de recibo a satisfacción de bienes o servicios que no cumplen con las especificaciones técnicas o las obligaciones contractuales, propiciada por la omisión en las funciones de supervisión o interventoría, con el fin de favorecer al contratista y afectando la calidad de la operación institucional. | Ejecución y administración de procesos | Acciones contrarias a las leyes o acuerdos contractuales | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de supervisión basado en la evidencia objetiva y la verificación física obligatoria, eliminando el recibo a satisfacción como un simple trámite administrativo. El control se fundamenta en:</p> <p>Lista de Chequeo Técnica Específica: El supervisor debe elaborar, antes del inicio del contrato, una lista de verificación basada estrictamente en la Ficha Técnica y el Pliego de Condiciones. No se podrá firmar ningún acta de recibo sin que se hayan chequeado y adjuntado las pruebas de cumplimiento (certificados de calidad, manuales, fotos, ensayos de laboratorio o pruebas de campo).</p> <p>Visitas de Inspección In Situ y Registro Fotográfico Georreferenciado: Para el caso de obras o suministros físicos, el supervisor debe realizar visitas de verificación directa. El control exige que las actas de supervisión incluyan un anexo fotográfico con fecha y ubicación, demostrando que el bien o servicio fue recibido en las cantidades y calidades pactadas antes de autorizar cualquier pago.</p> <p>Segregación de Funciones para Pagos de Alto Valor: Implementar la figura de la "Comisión de Recepción" para contratos que superen una cuantía determinada. En estos casos, el recibo a satisfacción no dependerá de una sola persona, sino que requerirá la firma conjunta del supervisor técnico y un delegado administrativo o de calidad, quienes validarán que el informe del supervisor tenga el sustento documental completo.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|-----------------------------|---------------------------------------|--------|--------|------------|---|------------------|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|--|---------------------------------------|
| 69 | Gestión de Recursos Físicos | Dirección administrativa y financiera | 63 | Activo | Corrupción | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Desvío o utilización de los recursos físicos de la entidad (vehículos, maquinaria, equipos de oficina) para fines personales o ajenos a la misión institucional, causado por la debilidad en los sistemas de control de inventarios, bitácoras de uso y monitoreo de combustible, generando sobrecostos operativos y pérdida de activos. | Infraestructura | Daños a activos fijos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de custodia y monitoreo que combine la supervisión técnica con herramientas tecnológicas para asegurar que los bienes de la entidad se utilicen exclusivamente en actividades misionales. El control se basa en:</p> <p>Geocercas: Alertas automáticas si un vehículo sale del perímetro urbano de Pitalito o de las zonas de operación (PTAP, bocatomas, rellenos) sin autorización.</p> <p>Control de Horarios: Reportes de encendido y movimiento fuera de la jornada laboral.</p> <p>Sensores de Combustible: Monitoreo digital del consumo para detectar extracciones no autorizadas o rendimientos atípicos.</p> <p>Bitácora de Uso y Orden de Marcha Digital: Queda prohibida la movilización de cualquier vehículo sin una "Orden de Marcha" autorizada por el jefe de área. El conductor debe registrar en una bitácora digital (o física foliada): kilometraje inicial/final, nivel de combustible, destino y actividad misional realizada. Estos datos deben ser cruzados semanalmente contra el reporte del GPS por un funcionario independiente al área de transporte.</p> <p>Marcaación de Activos e Inventario de Plaqueo: Realizar una jornada de marcaación física indeleble de todos los equipos de oficina, herramientas y maquinaria con el logo de la entidad y la leyenda "Uso Exclusivo Institucional". El Almacenista debe realizar inventarios rotativos mensuales para verificar la presencia física de los activos y su estado de conservación, asignando una "Ficha de Responsabilidad Individual" a cada funcionario que tenga equipos a su cargo.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 70 | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 64 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Deficiencias en la ejecución de las etapas de selección y contratación de personal, derivadas del desconocimiento técnico de los perfiles requeridos o del manual de funciones, resultando en la vinculación de personal no idóneo y posibles reprocesos administrativos. | | | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un protocolo estricto de selección basado en la verificación objetiva de competencias y el cumplimiento normativo del Manual de Funciones y Competencias Laborales. El control se basa en dos componentes:</p> <p>Pruebas Técnicas Específicas y Panel de Evaluación: Sustituir la entrevista subjetiva por una Evaluación de Competencias Técnicas. Para cargos críticos (operarios de planta, contadores, abogados), el área técnica solicitante debe diseñar una prueba de conocimientos prácticos. El panel de entrevista debe ser interdisciplinario (Talento Humano + Dirección administrativa y financiera), utilizando una rúbrica de calificación estandarizada que califique objetivamente el desempeño del candidato.</p> <p>Protocolo de Verificación de Referencias y Antecedentes (Due Diligence): Antes de la firma del contrato, Talento Humano debe emitir un "Certificado de Verificación de Idoneidad", que deje constancia de la llamada a empleadores anteriores y la validación de títulos ante las instituciones educativas. Este documento actúa como el soporte de debida diligencia de la oficina ante posibles hallazgos de antes de control.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 72 | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 65 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Pérdida de capital intelectual y conocimiento crítico institucional debido a la desvinculación de personal (retiro voluntario o administrativo) sin protocolos de entrega de cargo y transferencia de conocimiento, generando vacíos operativos y retrasos en la gestión. | Talento humano | Gestión inadecuada de conflicto de Intereses | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un sistema de aseguramiento de la memoria institucional que garantice que el conocimiento crítico (tácito y explícito) permanezca en la entidad tras la salida de un funcionario. El control se basa en tres componentes:</p> <p>Manual de Procesos "Vivos" y Mapas de Conocimiento: Identificar los cargos "críticos" (aquellos cuyo retiro afectaría la operación) y exigir la actualización periódica de guías rápidas, bases de datos y directorios de contactos clave. Cada líder de área debe validar semestralmente que la información necesaria para que un tercero ejecute la labor esté documentada y accesible en el repositorio institucional.</p> <p>Protocolo de Empalme Obligatorio (Paso a Paso): Establecer que la liquidación final de prestaciones sociales esté condicionada a la presentación del Acta de Entrega de Cargo. Este documento no debe ser un formato genérico, sino un expediente que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado de trámites y procesos en curso (con alertas de vencimiento). Ubicación de archivos físicos y digitales. Usuarios y contraseñas de aplicativos (gestionados a través de TI). Informe de gestión con logros y pendientes críticos. <p>Entrevista de Salida y Transferencia de Conocimiento Tácito: Realizar una sesión de transferencia de conocimiento cuando se conozca la desvinculación con antelación. En esta reunión, el funcionario saliente debe socializar con su equipo o su sucesor los "trucos del oficio", lecciones aprendidas y riesgos detectados en su gestión que no están necesariamente en los manuales de funciones.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| 73 | | Dirección administrativa y financiera | 66 | Activo | Gestión | Possibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Deterioro, pérdida o hurto de activos fijos y bienes de consumo de la entidad, propiciados por debilidades en los protocolos de custodia, falta de efectividad en la seguridad física y ausencia de inventarios periódicos, afectando el patrimonio institucional. | Talento humano | Corrupción | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | <p>Implementar un modelo de control de inventarios basado en la responsabilidad individual y el monitoreo constante del flujo de bienes, asegurando la trazabilidad desde la compra hasta la baja del activo. El control se compone de:</p> <p>Protocolo de Plaqueo y Asignación de Responsabilidad (Ficha de Inventario): Todo activo fijo que ingrese a la entidad debe ser marcado físicamente con una placa indeleble y un código de barras/QR único. Se debe diligenciar una "Ficha de Responsabilidad Individual" firmada por el funcionario a quien se le entrega el bien. El manual de funciones debe estipular que el cuidado del activo es un deber funcional, y en caso de pérdida por negligencia, se iniciará el proceso de cobro persuasivo o disciplinario respectivo.</p> <p>Plan de Inventarios Rotativos y Sorpresivos: No esperar al cierre de año para contar los bienes. El Almacenista, junto con Director Administrativos y Financiero, debe realizar inventarios físicos mensuales sobre grupos específicos de activos (ej. herramientas de cuadrilla en un mes, equipos de cómputo en otro). Esto permite detectar fallantes de manera temprana y corregir debilidades en la custodia antes de que el daño sea mayor.</p> <p>Fortalecimiento de la Seguridad Física y Control de Salidas: Implementar un sistema de "Orden de Salida de Elementos" firmado por el Director Administrativos y Financiero. El personal de seguridad o vigilancia no debe permitir el retiro de ningún equipo o material de las instalaciones (bodegas, plantas o sedes administrativas) sin este documento. Además, se deben realizar rondas de inspección en los puntos críticos de almacenamiento para verificar cierres, cámaras y estado de perímetros.</p> | Dirección administrativa y financiera |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---|--|--------|--------|-----------|---|--|--|------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------|---|--|
| 74 | Gestión de Recursos Físicos y Logística | Dirección administrativa y financiera | 67 | Activo | Gestion | Posibilidad de pérdida económica y Reputacional por Deterioro prematuro o fallas críticas en la infraestructura física de la entidad, causadas por el incumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo y la falta de supervisión técnica a los contratos de servicios generales, resultando en | | | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un sistema de gestión de activos que transforme el mantenimiento de una actividad reactiva a una estrategia proactiva, asegurando que cada equipo reciba atención técnica antes de presentar fallas. El control se basa en tres componentes: Programa de Mantenimiento Preventivo (PMP) Automatizado: Crear una matriz detallada de todos los activos críticos de la entidad, asignando a cada uno una periodicidad de mantenimiento (mensual, trimestral, semestral) basada en las recomendaciones del fabricante y el uso real. Este sistema debe | Dirección administrativa y financiera |
| 75 | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 68 | Activo | Gestion | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por Pérdida, extravío o deterioro de expedientes e historias laborales físicas, derivada de una deficiente gestión documental y falta de condiciones técnicas de preservación (archivo), vulnerando el derecho a la información de los trabajadores y exponiendo a la entidad a litigios. | Talento humano | Corrupción | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un modelo de gestión que combine la seguridad física del archivo con la disponibilidad digital, asegurando la integridad, autenticidad y preservación a largo plazo de los expedientes. El control se basa en tres ejes: Organización y Foliación bajo Normativa AGN: Aplicar de manera estricta las Tablas de Retención Documental (TRD). Cada historia laboral debe estar organizada cronológicamente, foliada y debidamente descrita en una Hoja de Control. Queda prohibido el préstamo de expedientes físicos a funcionarios sin un registro de "Control de Salida y Retorno" que identifique al responsable y el tiempo de uso. Digitalización Certificada con Índice Electrónico: Realizar un proceso de digitalización de las historias laborales físicas, creando un Expediente Híbrido. El archivo digital debe contar con un índice electrónico que facilite la búsqueda y consulta sin necesidad de manipular el papel original, reduciendo el riesgo de deterioro por uso constante o extravío de folios sueltos. Adecuación de Condiciones Ambientales y Seguridad Física: El archivo central o satélite debe contar con condiciones técnicas mínimas: Clima y Humedad: Control de temperatura para evitar hongos o degradación química del papel. Protección contra Incendios: Sistemas de detección de humo y extintores de agente limpio (que no dañen el papel). Acceso Restringido: Puertas de seguridad y control de acceso con llave custodiada para evitar el ingreso de personal no autorizado. | Dirección administrativa y financiera |
| 76 | Valor Público, Transparencia y Anticorrupción | Dirección administrativa y financiera | 69 | Activo | Gestion | Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional Por Transgresión de los principios de transparencia e imparcialidad por la omisión en la declaración de conflictos de intereses (Ley 2013 de 2019), propiciada por la falta de divulgación del procedimiento interno y debilidad en el monitoreo de las inhabilidades e incompatibilidades. | Talento humano | Gestión inadecuada de conflicto de Intereses | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar un protocolo preventivo y de monitoreo que garantice la transparencia en la toma de decisiones, mediante la identificación proactiva de vínculos que puedan comprometer la imparcialidad de los funcionarios. El control se basa en tres ejes: Protocolo de Declaración Obligatoria y Actualización Periódica: Institucionalizar la obligatoriedad de diligenciar y actualizar anualmente (o ante cualquier cambio de situación) la Declaración de Bienes, Rentas y Conflictos de Interés en el aplicativo o el sistema interno definido. Este requisito debe ser una condición previa para la posesión, la firma de contratos de prestación de servicios y la participación en comités evaluadores de contratación. Malla de Verificación de Inhabilidades en Procesos Críticos: Antes de la conformación de Comités de Selección o de la adjudicación de contratos, los participantes deben firmar un "Acta de Inexistencia de Conflictos de Interés" específica para ese proceso. La oficina de Talento Humano debe cruzar aleatoriamente la lista de contratistas y proveedores contra la base de datos de parientes y socios declarados por los funcionarios con poder de decisión. Programa de Sensibilización y Ruta de Denuncia Ética: Ejecutar jornadas semestrales de capacitación sobre el régimen de inhabilidades e incompatibilidades. Se debe habilitar un canal de consulta técnica (línea de integridad) donde el funcionario pueda exponer una situación de duda y recibir orientación sobre si debe declararse impedido, documentando formalmente el concepto emitido por la oficina jurídica o de control interno. | Dirección administrativa y financiera |
| | Direccionamiento Estratégico y Planeación | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 70 | Activo | Gestion | Posibilidad de pérdida Reputacional por Presentación extemporánea o con errores de los informes requeridos por entes de control (SUI, etc.), propiciada por fallas técnicas en las plataformas y la inexistencia de un calendario institucional de reportes, lo que genera sanciones y afectación a la calificación de desempeño institucional. | Ejecución y administración de procesos | Falla de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo Moderado | Riesgo Moderado | Reducir | Mensual | Implementar una herramienta de gestión administrativa y técnica que centralice los vencimientos y formalice los pasos a seguir ante fallas en las plataformas estatales. El control se basa en tres ejes: Calendario Institucional de Reportes Externos (Malla de Vencimientos): Crear un cronograma unificado y automatizado que detalle: nombre del informe, plataforma, periodicidad, responsable de cargar la información y, fundamentalmente, la fecha interna de corte (que debe ser al menos 3 días hábiles antes del vencimiento legal). Este calendario debe ser socializado en el primer Comité de Gerencia de cada año. Protocolo de Evidencia Técnica ante Fallas de Plataforma: Establecer que, ante cualquier falla técnica en portales como SUI, el funcionario responsable debe generar un "Dossier de Contingencia" que incluya: Capturas de pantalla con fecha y hora (reloj del sistema). Video corto del error en el cargue. Correo electrónico de reporte inmediato a la mesa de ayuda del ente de control. Esto permite solicitar prórrogas o justificar la extemporaneidad sin incurrir en sanciones, trasladando la responsabilidad a la falla tecnológica del Estado. Auditoría de Pre-Cargue (Cero Errores): Implementar una validación cruzada donde, antes de dar el "clic" definitivo de envío, un par técnico (ej. el área de Planeación) verifique que los datos coincidan con los estados financieros o informes operativos ya aprobados, evitando las correcciones posteriores que generan alertas de mala calidad del dato. | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |

MAPA RIESGOS INSTITUCIONAL

Mapa de Riesgos Institucional 2026
Versión 1 - enero del 2026

| Ítem | Proceso | Dependencia | Código | Estado | Riesgo de | Validación diciembre del 2025 | Factor de riesgo | Descriptor | Tipo | Clasificación | Zona Inherente | Zona Residual | Tratamiento | Periodicidad | Controles | Responsables |
|------|---|--|--------|--------|-----------|--|--|---|------------|---------------------|-----------------|---------------|-------------|--------------|--|--|
| | Gestión del Talento Humano | Dirección administrativa y financiera | 71 | Activo | Gestión | Posibilidad de afectación a la integridad física y mental de los trabajadores, junto con pérdidas económicas por multas de entes de control (Ministerio de Trabajo, Superintendencia), indemnizaciones por responsabilidad civil patronal y aumento de la siniestralidad. Este riesgo es causado por una valoración subjetiva o desactualizada de los peligros (biológicos, físicos, químicos, biomecánicos y condiciones de seguridad), la omisión de controles en tareas de alto riesgo (alturas, espacios confinados) y la falta de debida diligencia en el mantenimiento de la flota vehicular, derivando en la ocurrencia de accidentes de trabajo graves o mortales, enfermedades laborales calificadas y siniestros viales con afectación a terceros. | Ejecución y administración de procesos | Falta de aplicación de los procedimientos | Operativos | Información pública | Riesgo moderado | Riesgo alto | Reducir | Mensual | <p>Control 1: Actualización de la Matriz de Peligros con Enfoque de Proceso Descripción: Ejecutar la identificación de peligros y valoración de riesgos siguiendo estrictamente la metodología GTC 45, realizando visitas de campo mensuales por cada centro de trabajo (PTAP, Cuadrillas, Administrativos). La matriz debe ser validada por el COPASST y actualizada inmediatamente después de cualquier accidente de trabajo o cambio en los métodos de operación. Evidencia: Matriz de Peligros y Riesgos actualizada, con niveles de deficiencia y exposición calculados técnicamente. Evidencia: Permisos de trabajo de alto riesgo con lista de chequeo física y digital.</p> <p>Control 2: Programas de Vigilancia Epidemiológica (higiene postural y pausas activas, psicosocial, químico, auditivo, visual, cardiovascular, promoción y prevención) Descripción: Establecer un seguimiento clínico a los funcionarios según su perfil de riesgo. Para el personal operativo, enfoque en riesgos osteomusculares (cargas) y biológicos (contacto con aguas residuales). Para el personal administrativo, enfoque en riesgo psicosocial y ergonómico. El control incluye pausas activas dirigidas y rediseño de puestos de trabajo. Evidencia: Profesiograma y registros de exámenes médicos periódicos</p> <p>Control 3: Auditoría de Seguridad Vial y Mantenimiento Preventivo (Seguridad Vial) Validación de inspecciones preoperacionales (PESV), Evidencia: Reporte mensual de indicadores de seguridad vial y hojas de vida de vehículos con trazabilidad de repuestos.</p> | Dirección administrativa y financiera |
| | Direccionamiento Estratégico y Planeación | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos | 72 | Activo | Gestión | Posibilidad de pérdida Económica (daños irreversibles en los filtros de la PTAP y costos de remediación) y Reputacional por el ingreso de combustibles, aceites o grasas a la bocatoma, causado por accidentes de vehículos de transporte, volcamiento de maquinaria pesada cerca del cauce, o disposición inadecuada de lubricantes por actividades agrícolas/industriales aguas arriba, derivando en la suspensión prolongada del servicio de acueducto y la afectación de la fauna íctica. | Infraestructura | Daños a activos fijos | Operativos | Información pública | Riesgo extremo | Riesgo alto | Reducir | Mensual | <p>Control A: Sistema de Detección Óptica y Sensorial de Hidrocarburos Descripción: Instalar sensores de espectrometría o detección de películas de aceite en el canal de aducción o previo a la captación. A diferencia de los sensores de turbiedad, estos detectan la firma química de los combustibles. El sistema debe estar vinculado a una alarma sonora y visual en la PTAP que se active incluso si el cambio en el agua no es perceptible a simple vista (contaminación disuelta). Tipo de Control: Detectivo (Alerta temprana). Responsable: Jefe de Planta / Profesional de TI (Mantenimiento de sensores). Evidencia: Logs de eventos del sensor y registros de pruebas de calibración semestral.</p> <p>Control B: Barreras de Contención Oleofílicas y Trampas de Grasas Descripción: Implementar una infraestructura de defensa física en la bocatoma consistente en: Barreras Flotantes Permanentes: Colocadas en ángulo frente a la captación para desviar natas y aceites superficiales hacia el cauce principal del río. Kits de Emergencia con Salchichas Absorbentes: Almacenados en la bocatoma para despliegue rápido ante derrames masivos, diseñados específicamente para absorber hidrocarburos y repeler el agua. Tipo de Control: Preventivo y de Mitigación. Responsable: Operadores de Bocatoma. Evidencia: Inventario de materiales absorbentes y registro fotográfico de las barreras instaladas.</p> | Jefe oficina asesora de planeación y proyectos |

Original Firmado
CAROLINA CALDERÓN VALDERRAMA
GERENTE