



Serviciudad E.S.P.

Código CIFO -01

Versión 03

Mapa de Riesgos

Página 1 de 1

PROCESO: Mantenimiento de Vehículos

OBJETIVO: Asegurar el buen estado mecánico de los vehículos, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.

ALCANCE: El proceso abarca desde la planificación del mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos hasta la puesta en funcionamiento de los mismos.

RESPONSABLE: Subgerente Técnico y Operativo / Técnico de Parque Automotor

CLASIFICACIÓN	CAUSAS	RIESGO	EFECTOS	CONTROLES	CALIFICACION		Evaluación	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	SEGUIMIENTO		
					PROBABILIDAD	IMPACTO				AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO (Líder de Proceso)	OFICINA DE CONTROL INTERNO	REGISTRO EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO
Riesgo Operativo	1. Falta de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo. 2. Fallas mecánicas hidráulicas. 3. Falta de suministro de repuestos. 4. Falta de suministro de combustible. 5. Inadecuada operación del vehículo. 6. Falta de seguimiento y control a las herramientas de monitoreo vehicular que se tienen.	VEHICULOS DEL PARQUE AUTOMOR EN MAL ESTADO O DETENIDOS	1. Parálisis de las labores operativas para los procesos de acueducto, aseo y alcantarillado. 2. Insatisfacción del usuario. 3. Incremento de PQRs. 4. Deterioro de los vehículos. 5. Sanciones por incumplimientos en la prestación del servicio. 6. Imagen corporativa negativa.	1. Seguimiento y control a bitácoras de vehículos. 2. Hojas de vida de vehículos actualizadas. 3. Contrato vigente con proveedor de repuestos. 4. Hoja de control de repuestos. STFO-24. 5. Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. 6. GPS en vehículos. 7. Contrato de Suministro de combustible vigente.	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.	1. Proyección presupuestal vigencia futura para el mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. 2. Cronograma de mantenimientos preventivos de los vehículos. 3. Identificación de las necesidades de capacitación del personal en operación de los vehículos para evitar daños y accidentes de tránsito. 4. Vehículos de contingencia.	1- Se organizó la parte logística de los vehículos. 2- Se realizó el diagnóstico de recolección de vehículos de aseo. 3- Se programó mantenimiento preventivo (Reparación de cajas de compactación, pisos y mantenimiento de este tipo de conductores). 4- Se dispuso de los recursos presupuestales para su ejecución.	Se verifica que el plan de mantenimiento este reglamentado en el PESV y que se disponga de los recursos presupuestales para su ejecución.	Se evidencia en el sistema las órdenes de trabajo y el diario de cada conductor. Se revisan los vehículos a diario reposa evidencia en el sistema.
Riesgo Operativo	1. Fallas mecánicas de los vehículos. 2. Imprudencia de los conductores o de un tercero. 3. Inexperiencia o falta de idoneidad de los conductores. 4. Infringir las normas de tránsito.	ACCIDENTE DE TRANSITO DURANTE PROCESO OPERATIVO	1. Daños a terceros como lesiones personales, muertes o daños a vehículos. 2. Afectación a las pólizas de seguros. 3. Inestabilidad en la prestación del servicio. 4. Demandas de terceros por reclamaciones y responsabilidad civil. 5. Impacto en la imagen corporativa.	1. Revisiones tecnomecánicas periódicas a los vehículos. 2. Selección de personal capacitados e idóneo. 3. Incorporación de controles en el Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV. 4. Capacitaciones en seguridad vial al personal. 5. Pólizas vigentes con cubrimientos para esta clase de siniestros.	1	2	BAJA	B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo.	1. Programas de mantenimientos preventivos. 2. Se realizan charlas de concientización a los conductores sobre las medidas de seguridad vial como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. 3. Análisis de coberturas de las pólizas. 4. Socialización de los controles del PESV. 5. Procedimiento institucional de selección de personal capacitado.	1. Cumplimiento a los mantenimientos preventivos que se soportan en las respectivas hojas de vida de los vehículos. 2. Seguimiento al cumplimiento del PESV. 3. Evaluación sobre la idoneidad y capacidad operativa de los conductores.	Control interno contempla dentro de su plan de auditoría, actividades de seguimiento a la selección de personal, SGSST y PESV para poder obtener evidencia respecto al cumplimiento de los diferentes controles que existen en estas herramientas estratégicas.	bitácoras de mantenimientos vehiculares de seguro Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV. Soportes de selección de personal en la oficina de Recursos humanos.
Riesgo Operativo	1. A pesar de tener identificada la necesidad de cubrimiento de personal operativo en recolección no se han tomado las medidas correctivas al respecto, como la documentación de un plan de contingencias para solucionar tal debilidad.	CARENCIA DE UN PLAN DE CONTINGENCIAS PARA CUBRIR PERSONAL OPERATIVO, DEL PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN, EN CASO DE UNA EVENTUALIDAD	1. Retrazos en las rutas. 2. Interrupción en el servicio. 3. Imagen corporativa negativa. 4. Sanciones por incumplimientos en la prestación del servicio.	1. Documentación del plan de Contingencias para cubrir personal operativo en el procedimiento de recolección en caso de una eventualidad. 2. Implementar el procedimiento correspondiente a la programación del personal que debe permanecer siempre disponible, para cubrir posibles ausencias de personal, como medida de seguridad para el cumplimiento del servicio.	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.	1. Estudios de requerimientos de personal adicional para cubrir ausencias y la documentación del procedimiento a seguir. 2. Cuando se presenta una contingencia y se debe cubrir el personal que presta el servicio de recolección, se trata de cubrir el servicio de manera inmediata, redireccionando las rutas de los vehículos de acuerdo a las necesidades que se presenten.	Se debe documentar en el menor tiempo posible la necesidad identificada de levantar un plan de contingencias, por escrito, del procedimiento a seguir en caso de que se presenten ausencias temporales o permanentes del personal que presta el servicio de recolección, con el ánimo de que se mitigue el riesgo de deficiencias o falta de prestación del servicio.	Control interno debe realizar acompañamiento de apoyo en la elaboración del plan de contingencias para el procedimiento de ausencias de personal en Recolección.	

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	M	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	A	E	E

BAJA: B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo.
MODERADA: M: Zona de riesgo Moderado: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo.
ALTA: A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
CATASTRÓFICO: C: Zona de riesgo Catastrófico: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.