



Serviciudad E.S.P.

Código CIFO -01

Versión

03

Mapa de Riesgos

Página 1 de 1

PROCESO: CODUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE

OBJETIVO: Asegurar la eficiencia , en la prestación del servicio de acueducto a través de la continuidad, calidad y cobertura del mismo.

ALCANCE: El proceso abarca desde la conducción de agua potable en bloque hasta el suministro de agua a los domicilio de nuestros usuarios

RESPONSABLE: subgerente Técnico y Operativo / Profesional especializado de Acueducto.

| CLASIFICACIÓN | CAUSAS | RIESGO | EFECTOS | CONTROLES | CALIFICACION | | Evaluación | OPCIONES DE MANEJO | ACCIONES | SEGUIMIENTO | | |
|---|--|---|---|---|--------------|---------|------------|--|--|--|--|---|
| | | | | | PROBABILIDAD | IMPACTO | | | | AUTOEVALUACION DEL PROCESO (Lider de Proceso) | OFICINA DE CONTROL INTERNO | REGISTRO EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO |
| Riesgos operativos /Riesgo financiero/ Riesgo de imagen | 1. Por roturas, taponamientos o fugas en las redes, no previstas (ilicitos, tubo roto,) . 2. Mantenimientos - reparaciones, restituciones, rehabilitación y expansiones programadas. 3. Por cambios climáticos (Caudales máximos y sequías) 4. Riesgos naturales como deslizamientos de tierras. | DESABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE | 1.Reducción en la continuidad del servicio de acueducto. 2.Incremento del IPUC 3. Insatisfacción en los usuarios. 4. Mala imagen reputacional | 1. Reparaciones continuas por parte de la sección operativa de la STO y de la Subgerencia Comercial. 2. Revisiones permanentes para detección de ilicitos. 3. Aplicación del plan de contingencia 4. monitoreo de indicadores (puc, ictac. 5.Visitas de inspección a las zonas vulnerables de deslizamientos y fallas estructurales. | 2 | 3 | MODERADA | M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo. Reducir el riesgo. | 1.Obras de restituciones de redes obsoletas. 2. Sectorización de las redes del sistema de acueducto. 3. Planes de mantenimientos preventivos y correctivos | Inspecciones físicas, sobre terreno para evidenciar obras de pavimentación e instalación de redes de gas, para evitar posibles rupturas de la tubería. Mantenimientos permanentes a los tanques | Seguimiento al cumplimiento normativo y a la efectividad de los controles propios del procedimiento. | Las evidencias en subgerencia Técnica y operativa a través del archivo de contratos. |
| Riesgos operativos /Riesgo financiero/ Riesgo de imagen | 1.Falencias en los canales de comunicación en la articulación del POT. 2.Falta de Recursos financieros | BAJA CAPACIDAD DE COBERTURA EN ZONAS DE EXPANSION | 1. Decrecimiento del índice de nuevos usuario. 2. Insatisfacción del usuario. 3. pérdida de la capacidad competitiva de la empresa. 4. deficiencia para la percepción de nuevos ingresos | 3. Seguimiento al plan de acción institucional, y plan de desarrollo municipal | 2 | 3 | MODERADA | M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo. Reducir el riesgo | 1. Construcción de redes en zonas de expansión del mío de Dosquebradas. 2. Gestión de recursos financieros 3.Mejorar los canales de comunicación con la secretaria de planeación municipal para efectos del POT 4.Fortalecimiento de las estrategias de comercialización que garanticen la satisfacción de los usuarios | Se han realizado obras de restitución, reposición y rehabilitación de acueducto los cuales podemos evidenciar en los informes del plan de acción que realiza el área de planeación de la entidad. | Seguimiento permanente al plan de acción para la restitución y reposición de acueducto. | informes de interventoría. Informes en el área de planeación con avances del plan de acción de la entidad en expansión, restitución y rehabilitación de acueducto |
| Riesgos operativos /Riesgo de imagen | 1.Daños en las redes 2. Incumplimiento de los procesos para la toma de muestras de calidad de agua | INCUMPLIMIENTO EN LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS | 1. Insatisfacción del usuarios. 2. Sanciones por parte de los órganos de control y vigilancia e incumplimiento de los requisitos del usuario. 3. Mala imagen reputacional. | 1. Procedimientos documentados, registros de calidad agua. 2. Medición del IRCA. 3. Personal capacitado. 4. Purga de la tubería por hidrantes 5.Estandarización del mínimo de muestras de laboratorio y oportunidad de las mismas | 2 | 2 | BAJA | B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo | 1. Documentación del procedimiento para toma de muestras de calidad del agua 2. Tomas de muestra de calidad de agua conjuntamente con la secretaria de Salud 3. Restitución de redes. 4. Capacitación personal | El seguimiento se hace a diario por parte del funcionario encargado de la toma de muestras y supervisado por la secretaria de salud | Seguimiento al cumplimiento normativo y a la efectividad de los controles propios del procedimiento. | Registros de mantenimiento de equipos y de resultados de las pruebas a la calidad del agua. En las bitácoras de seguimiento, todo se controla con el sistema de gestión de calidad. |

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

BAJA B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo
 MODERADA M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo
 ALTA A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
 EXTREMA E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir