



PROCESO: Recolección, transporte y disposición final de aguas residuales.

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

ALCANCE: El proceso abarca desde la conducción de agua servida, pluvial o combinada en los domicilios de los usuarios hasta la disposición final en el punto de vertimiento.

RESPONSABLE: subgerente Técnico y Operativo / Profesional Especializado de Alcantarillado

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
Riesgos operativos Riesgo de imagen	1.Obstrucción y/o colapso de redes 2. Intervención y/o acciones de los usuarios en las redes. 3. Deterioro de las redes de recolección y transporte de aguas residuales.	DISCONTINUIDAD EN LA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES.	1.Reducción en la continuidad del servicio de alcantarillado. 2. Insatisfacción de los usuarios. 3.Contaminación del medio Ambiente 4. Mala imagen reputacional	1. Labores de mantenimiento y limpieza del sistema de alcantarillado. 2. Aplicación del plan de contingencia.	3	2	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	1.Obras de reposición de redes obsoletas. 2. Obras de rehabilitación de redes de alcantarillado con la cámara DVD Pak 2 – SeeSnake	Se han realizado obras de restitución, reposición y rehabilitación de alcantarillado para continuar con el plan maestro de alcantarillado	Seguimientos periodicos de acuerdo con los planes de acción propuestos.	Los informes de evidencian en la oficina de planeación de la entidad y en la página web de la misma.
Riesgos operativos /Riesgo financiero/ Riesgo de imagen	1. Falta de inversión en obras de expansión de redes 2.Falta de Recursos financieros 3.Falencias en los procesos de mercadeo comercial.	DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD DE COBERTURA EN ZONAS URBANAS.	1. Decrecimiento del índice de nuevos usuario. 2. Insatisfacción de usuario. 3. Perdida de la capacidad competitiva de la empresa. 4. Deficiencia en la proyección de nuevos ingresos.	1. Seguimiento al plan de acción institucional, y plan de desarrollo municipal. 2. Análisis y seguimiento al POT. 3. Conceptos técnicos para nuevas disponibilidades	2	3	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	1. Construcción de zonas de expansión del mpio de Dosquebradas. 2. Construcción de nuevos colectores e interceptores 3. Gestión de recursos financieros	Seguimiento continuo, Se han realizado obras de restitución, reposición y rehabilitación de alcantarillado para continuar con el plan maestro de alcantarillado	Seguimiento permanente por parte de control interno.	Los informes de evidencian en la oficina de planeación de la entidad y en la página web de la misma.
Riesgos operativos /Riesgo de imagen	1. Generación de vertimientos especiales no autorizados. 2.Falta de planta de tratamiento de aguas residuales. 3. Descargas de químicos no autorizadas	CONTAMINACIÓN FUENTES HIDRICAS	1.Emanación de malos olores 2. Incumplimiento de normatividad vigente (Decreto 3930/2010) 3. Insatisfacción del usuario 4. Afectación del entorno 5. Sanciones por parte de los entes de control y vigilancia.	1. Monitoreo, control y seguimiento a los generadores de vertimientos especiales. 2.Registros de calidad 3. Reportes a la autoridad ambiental (CARDER) 4. Reportes a Secretaría de Gobierno 5. Construcción de colectores e interceptores para saneamiento hidricos 6. Aplicación de la normatividad en materia de vertimientos. 7. Vigilancia permanente a posibles vertimientos no autorizados	3	3	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	1. Diligenciar información de la Resolución 075 de 2011 reporte sobre el estado de cumplimiento de la norma de vertimiento puntual al alcantarillado. 2. Continuar reportes periodicos a la autoridad ambiental 3. Continuar reporte a Secretaría de gobierno por uso de suelo no autorizados. 4. Construcción de colectores e interceptores para saneamiento hidricos	Seguimiento y revisión a las fuentes hídricas con vulnerabilidad de contaminación por parte del área de vertimientos, se hacen visitas periódicas a las empresas que generan residuos químicos contaminantes.	Seguimiento permanente por parte de control interno	Se evidencian las actas de visita en la oficina de vertimientos del área técnica y operativa
Riesgos operativos /Riesgo de imagen	1.Daños en las redes o sedimentación en algunos tramos de las redes. 3.Falta de atención oportuna a daños en el sistema 4.Crecimiento de quebradas ubicadas en zona urbana.	BAJA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1. Insatisfacción del usuarios. 2. Posibles procesos jurídicos en contra de la Entidad por daños a terceros. 2. Afectación del medio ambiente. 3. Daños en las vías. 4. Sanciones por parte de los entes de vigilancia y control.	1. Programación de labores diarias de revisión a las redes de alcantarillado. 2. Registro diario de actividades de alcantarillado 3. Personal capacitado y competente 4. Planeación de mantenimiento de las redes mas obsoletas. 5. Limpieza permanente de quebradas en zonas urbanas.	3	2	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	1. Obras de Reposición de redes de alcantarillado más obsoletas 2. Capacitación personal atención al cliente y operarios del servicio. 3. Vinculación de personal operativo de alcantarillado a la nomina de la empresa. 4. Campañas de limpieza de quebradas en zonas urbanas. 5. Mantenimiento de vías dañadas por hundimientos debido a daños del alcantarillado	Se trabaja de la mano con pgrs telefónicos para solucionar lo más pronto posible en solicitudes de limpiezas de rejillas, sumideros y cualquier otra eventualidad que el usuario reporte, a igual que se realizan brigadas de limpieza a las quebradas y revisiones permanentes al estado de las redes de alcantarillado	Seguimiento de control interno al cumplimiento de metas y acciones correctivas en el mantenimiento de las redes de alcantarillado.	Se evidencian los documentos soportes en el área técnica.