



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EMSPUROVIRA E.S.P.
2024**

RESPONSABLE

JAMES CARVAJAL RODRIGUEZ
Gerente



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. GLOSARIO	3
3. OBJETIVOS	6
4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	7
5. ELEMENTOS CORPORATIVOS	7
6. PRINCIPIOS	8
7. VALORES INSTITUCIONALES	8
8. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.	9
9. ANEXOS	11



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



1. INTRODUCCION

En concordancia con lo establecido en artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 donde establece que “Cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015 y demás normatividad vigente, hace necesario la implementación del **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO”** de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira - Tolima, **“EMSPUROVIRA E.S.P.”** para la vigencia 2024.

En relación con lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira -Tolima **“EMSPUROVIRA E.S.P.”** fórmula para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde se identifican, aconsejan y aprecian posibles riesgos de corrupción, implementando una estrategia que promueva transparencia en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. Dicha estrategia contemplará, entre otros elementos, el mapa de riesgos de corrupción de **“EMSPUROVIRA E.S.P.”**, las medidas concretas para mitigar los riesgos evidenciados, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Decreto 2641 del 2012, relacionado con las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el CONPES 3654 de 2010, relacionado con la obligación de la Rendición de Cuentas, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar el estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública, promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, de igual forma atendiendo lo consagrado en el **Modelo de Integrado de Planeación y Gestión MIPG**.

2. GLOSARIO

Aceptación del Riesgo: Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidades de un riesgo.

Administración del Riesgo: Procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138
gerencia@emspurovira.com emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Amenazas: Causa de incidente no deseado, el cual puede ocasionar daño a un sistema o una organización

Análisis de Riesgo: Uso sistemático de la información disponible para determinar con que frecuencia pueden ocurrir eventos específicos.

Apetito de Riesgo: Magnitud y tipo de riesgo que una organización esta dispuesta a buscar o retener.

Cohecho: delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionamiento se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Confidencialidad: Propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos o entidades no autorizadas.

Control: Medida que modifica el riesgo (Procesos, Dispositivos y Practicas).

Control de Riesgo: Parte de la administración de riesgo que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos.

Corrupción: Mal uso del poder para beneficio propio.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, apara que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Evaluación del Riesgo: proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. El proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados.

Gestión de Riesgo: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y practicas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos, dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

Impacto: Consecuencias que se pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Mapa de Riesgo: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”: Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad sencillos y eficaces.

Peculado: el código se define como el “abuso de fondos o bienes” que esté a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”. En principio pareciera que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.

Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano “PAAC”: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia lo privado.

Riesgo de Gestión: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos expresado en probabilidades y consecuencias.

Riesgo Inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

Riesgos Operativos: comprenden riesgos prevenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias. Riesgos financieros: se relaciona con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre bienes.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

SUIT: Sistema único de trámites, Instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, administra el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar en servicio o la gestión de la entidad.

Vulnerabilidad: Representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotado por una o mas amenazas.

Tolerancia al Riesgo: Son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos, puede medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar y dar a conocer el Plan Anticorrupción a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permita a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira, la lucha contra la corrupción en los procesos de direccionamiento estratégico y en los procesos de evaluación y seguimiento.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

-  Identificar los riesgos de Corrupción de EMSPUROVIRA E.S.P.
-  Diseñar el Mapa de Riesgo teniendo en cuenta la investigación de riesgo de corrupción de cada uno de los procesos.
-  Establecer controles, mecanismos o acciones a seguir para prevenir y corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción
-  Garantizar acciones de mejoramiento en la acción ciudadano.
- 



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

En el Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano vigencia 2024, se le dará estricto cumplimiento por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira-Tolima “EMSPUROVIRA” E.S.P. en cada uno de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, las cuales contribuyen en la lucha contra la corrupción, contando con el apoyo desde la Junta Directiva, el Gerente y sus colaboradores oficiales y contratistas.

5. ELEMENTOS CORPORATIVOS

5.1 MISION

Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, estamos creados para “garantizar al cliente la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con la calidad exigida por la normatividad vigente con eficiencia, continuidad, tecnología y un gran compromiso de su talento humano.

5.2 VISION

Se orienta a que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira-Tolima “EMSPUROVIRA” E.S.P. será la Empresa líder de la región en la presentación de los servicios públicos domiciliarios con compromiso social, lo que le permitirá trascender y ser considerada entre las empresas y ser considerada entre las empresas competitivas de su generó en el contexto Departamental y Nacional.

5.3 POLITICA INSTITUCIONAL

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira-Tolima “EMSPUROVIRA” E.S.P basada en su trayectoria y amplia experiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, está comprometida con sus usuarios a entregarles servicios competitivos que cumplan con las especificaciones requeridas, ofreciendo confiabilidad y garantizando la prestación de nuestros servicios.

Le ofrecemos a nuestro equipo de trabajo un ambiente sano, de continuo crecimiento, con el fin de crear una cultura de calidad que se refleje en la satisfacción de nuestros clientes y en la productividad de nuestra empresa, garantizando nuestra permanencia en la prestación del servicio.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



6. PRINCIPIOS

- 💧 Respeto Por la Dignidad Humana
- 💧 Buena Fe
- 💧 Autocontrol
- 💧 Autorregulación
- 💧 Autogestión

7. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores básicos que guían la conducta y las actividades de los servidores de EMSPUROVIRA E.S.P. Para el logro de la misión y objetivos de la entidad son:

LIBERTAD: Disposición natural del hombre a hacer lo que el decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral y autónomo.

HONESTIDAD: es el valor que mueve al hombre actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos cada uno de los actos de vida, a preceder de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

JUSTICIA: Equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.

RESPONSABILIDAD: Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

TOLERANCIA: Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entiendo las diferencias opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.

COMPROMISO: Deber del servidor publico de particular activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.

TRANSPARENCIA: Es el cumplimiento de que hacer como servidor público de conformidad con las labores y obligaciones a los que se ha comprometido con la empresa y la sociedad.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

SOLIDARIDAD: Es de actuar en unión, sintiendo como propias causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

8. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

El Decreto No 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. El Gobierno nacional señala la metodología que se deberá seguir para elaborar anualmente la estrategia de lucha contra la corrupción, de todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

De acuerdo con lo anterior, la Gerencia de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira- Tolima “EMSPUROVIRA E.S.P.”, realizó reuniones con los sus colaboradores y de apoyo responsables, con el fin de dar a conocer los lineamientos para la construcción del PAAC en la vigencia 2024. En estas reuniones se establecieron, actividades, indicadores, metas, responsables, fechas de cumplimiento para los 6 componentes del presente plan.

8.1 GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION

Para la construcción de este componente se inicio con el análisis riesgo de la vigencia 2024, teniendo como base informes dados por cada dependencia donde se identifico la materialización de ningún riesgo de los planteados, pero si se identifican acciones de mejora para la calificación y manejo del riesgo.

Se busca identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “EMSPUROVIRA E.S.P.”, así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos, a través del Mapa de Riesgos por Procesos y de Corrupción.

8.2 RACIONALIZACION

Facilitar a los usuarios el acceso de trámites y servicios que brinda la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “EMSPUROVIRA E.S.P.”, implementando acciones tecnológicas, administrativas o normativas que permitan



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes por medio de la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

8.3 RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA

La Rendición de Cuentas de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “EMSPUROVIRA E.S.P.”, implica un proceso permanente y continuo que genera espacios de dialogo entre la entidad y los ciudadanos en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, eficiencia, eficacia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Dentro de los principales mecanismos y canales de comunicación con el usuario se plantean las siguientes metas para mejorar la capacidad de dialogo y recepción de opiniones de la ciudadanía.

8.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “ESMPUROVIRA E.S.P.”, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, cuenta con un espacio público dentro de la página Web de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima a través del link: <http://www.emspurovira.com>

La cual se actualizará continuamente publicando los programas, trámites y servicios que presta la entidad, en el cual los usuarios podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad. Se pondrá a disposición del ciudadano un formato de encuesta de percepción del servicio prestado por la entidad, en el cual los usuarios podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que le presta la entidad.

8.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “ESMPUROVIRA E.S.P.”, establece en este componente, agrupando las acciones establecidas por la entidad para garantizar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014). En tal sentido, las acciones están encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

8.6 INICIATIVAS ADICIONALES



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira – Tolima “ESMPUROVIRA E.S.P.” emprende esfuerzos que permiten fortalecer las estrategias tendientes a la lucha contra la corrupción. A través de ello, será posible, además, avanzar en la recuperación de la credibilidad y confianza de los ciudadanos en la entidad, por medio de acciones para continuar fortaleciendo el Código de Integridad, Participación Ciudadana, así como estrategias específicas de lucha contra la corrupción

9. ANEXOS

Mapa de Riesgo de Corrupción EMSPUROVIRA E.S.P., fundamentada en la metodología de la Función Pública



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



MAPA DE RIESGOS EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA EMSPUROVIRA E.S.P

IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO					
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	EVIDENCIA	TIEMPO	MONITOREO LIDER DE PROCESO, EVALUACION DE LA EFICACIA
		Nº	Descripción		TIPO DE CONTROL							
Administración de Activos de la Entidad	Uso indebido de los bienes muebles de la Empresa.	1	Uso de los bienes en actividades que no sean exclusivos de la Empresa.	POSIBLE	PREVENTIVO a través de la implementación de acciones evitando el uso inadecuado de los bienes de la Empresa	Evitar el Riesgo	Registro de inventarios, levantamiento en inventario físico, revisión en físico de entradas y salidas del almacén	seguimiento: Control Interno Implementación de Actividades: Almacenista	Inventarios Registrados en Físico	Inventario físico y digital en Aplicativo SYSCAFE	TRIMESTRAL	Conforme al proceso que realiza el Área de Almacén, durante la vigencia 2024, se realizó la verificación física y levantamiento de Inventarios Individualizados, y como evidencia se encuentran los inventarios firmados en las carpetas que reposan en la oficina de almacén.
Administración del recurso humano	Liquidación de aportes parafiscales y de seguridad social, y horas extras.	2	Incorrecta liquidación de aportes parafiscales, de seguridad social y de horas extras en busca de obtener beneficio para sí mismo y otros colaboradores de la Empresa	POSIBLE	PREVENTIVO a través de los seguimiento y previa aprobación antes de realizar pagos a cada colaborador	Evitar el Riesgo	Revisión de las planillas de la liquidación mensual de aportes parafiscales, de seguridad social y nomina a cada colaborador teniendo en cuenta que las horas extras son enviadas por	Aprobación Gerente	Planillas revisadas y aprobadas	Inspecciones de seguridad realizadas y verificar los recursos para su aprobación en cumplimiento de las actividades necesarias en SGSST	ENERO A DICIEMBRE	Conforme al proceso que realiza la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2024, se realizó la identificación de los recursos necesarios y los asignados en el presupuesto para adelantar las actividades necesarias en SGSST



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

							el supervisor y aprobadas por el Gerente					
Procesos de contratación	Celebración de contratos sin los requisitos completos	3	Inadecuada contratación sin Estudios previos y documentos	POSIBLE	PREVENTIVO por medio de verificación de documentos antes del proceso de contratación	Evitar el Riesgo	Verificación de manual de contratación de la empresa. Verificación de la necesidad de contratar realizando las publicaciones en SECOP. Revisión del número total de contratos adjudicados por el proponente.	Aprobación Gerente	Items de cumplimiento en la lista de chequeo y verificación por proceso contractual revisado. Número total de contratos publicados. Número total de contratos adjudicados.	MANUAL DE CONTRATACION VIGENTE	ENERO A DICIEMBRE	Conforme al proceso que realiza la Gerencia de la empresa durante la vigencia 2024, deja como evidencia que se realizó la verificación de los requisitos contractuales y documentos requeridos para la celebración de contratos
Etapas post contractual	Pagos de contratos y/o liquidación de contratos sin el lleno de los requisitos	4	Certificar actividades por parte de los contratistas sin haberse ejecutado de conformidad con lo establecido en el contrato	POSIBLE	PREVENTIVO realizando la verificación del cumplimiento de cada una de las actividades por los contratistas	Evitar el Riesgo	Auditoría física sobre el cumplimiento real de las actividades objeto del contrato.	seguimiento por parte del supervisor	Actividades ejecutadas / actividades programadas dependiendo de las condiciones del contrato.	MANUAL DE CONTRATACION VIGENTE	ENERO A DICIEMBRE	conforme al objeto contractual se verifico el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones contractuales adquiridas por el contratista con la empresa de servicios públicos domiciliarios
Procesos operativos, comerciales y financieros	Interacción directa de los funcionarios con usuarios proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de A.A.A	5	Recibir dinero a cambio de retardar o dar prioridad a las funciones propias del cargo.	POSIBLE	PREVENTIVO por medio de seguimiento y procedimientos establecidos cronograma de tiempos y movimientos	Evitar el Riesgo	Auditoría interna de procesos y procedimientos Encuesta de satisfacción a usuarios Seguimiento a PQRS presentadas por los usuarios	CONTROL INTERNO, seguimientos PQR	formularios expedidos por PQRS diligenciados	Informe de PQRS	SEMESTRAL	Por parte de la oficina de PQRS se ha estado revisando la oportunidad y pertinencia de respuesta a las PQRS recibidas, con el fin de controlar los tiempos. Esto de igual manera es un tema que se le ha hecho



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

												seguimiento por parte de la gerente realizando un ejercicio de organizar lo que concierne a los archivos de gestión
Procesos operativos, comerciales y financieros	Interacción directas con los usuarios para el proceso de facturación	6	Liquidar a favor o en contra del usuario disminuyendo deudas anteriores	POSIBLE	PREVENTIVO por medio de seguimiento a los procesos y procedimientos del área de PQR y facturación	Evitar el Riesgo	Auditoría interna de procesos y procedimientos, Encuesta de satisfacción a usuarios Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios	CONTROL INTERNO, PQRS Y FACTURACION	Revisión de los procesos de facturación	informe de PQRS y FACTURACION	MENSUAL	Seguimiento continuo a los procesos requeridos y establecidos
Procesos operativos	Interacción directa con los usuarios en el proceso de legalización de acometidas y tomas de lecturas	7	conexiones fraudulentas	POSIBLE	PREVENTIVO realizar seguimiento a las cometidas de los predios	evitar el resigo	Seguimiento constante y continuo a la parte operativa	GERENCIA CONTROL INTERNO	deficiencia en el servicio	visitas realizadas a los predios para la verificación de las instalaciones	ENERO A DICIEMBRE	Por parte del área operativa de la empresa de servicios públicos se realizan vistas constantes a los predios para la verificación de las acometidas, que las mismas estén en óptimas condiciones para la distribución a los diferentes clientes.
		8	Toma de lecturas	POSIBLE	PREVENTIVO realizar análisis minuciosamente a las lecturas de los micro medidores	Evitar el Riesgo	Seguimiento y visitas a predios con consumos sospechosos bajos o altos	GERENCIA, CONTROL INTERNO	Deficiencia en Recaudo	visitas realizadas a los predios para la verificación de las instalaciones	MENSUAL	Por parte del área operativa de la empresa de servicios públicos domiciliarios se realizan visitas mensuales a los predios para la realización de las lecturas y la verificación de consumos altos o bajos en aras de



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

												realizar el seguimiento al uso eficiente del agua y/o verificación de posibles conexiones fraudulentas.
Proceso comercial	software financiero de la Empresa	9	Probabilidad de efectuar cambios de manera manual afectando el proceso de facturación para favorecer a sí mismo o a terceros.	POSIBLE	PREVENTIVO través de los mecanismos de control que proporciona el software los cuales requieren de aprobación	Evitar el Riesgo	Realizar back up semanal de la información registrada.	Gerencia, Control Interno	Cambios de uso registrados / cambios de uso aprobados	se realiza periódicamente (programación) mediante el software financiero	ENERO A DICIEMBRE	Por parte de la empresa de servicios públicos domiciliarios se realiza periódicamente el Backup a los servidores de los sistemas de información de la Entidad.
Control interno	Falta de Objetividad, rectitud, imparcialidad y veracidad en los informes de Auditoria y/o a los seguimientos en favor de terceros	10	Informes de Auditoria No Veraces	POSIBLE	PREVENTIVO por medio de la auditorias	Evitar el Riesgo	Revisión y aprobación de los informes de Control interno	Control Interno	Ausencia de Informes de Auditoria	Resultado de Auditorias	SEMESTRAL	SEGUIMIENTO por parte del jefe de control
	Responder informes a Entes de control con información con inconsistencias o la no respuesta a requerimientos de los entes de control	11	Informes a Entes de control con adulteraciones, información sesgada o no responder a requerimientos por encubrir situaciones	POSIBLE	PREVENTIVO proporcionando información veraz	Evitar el Riesgo	realizar seguimiento y verificación de las respuestas dadas a los requerimientos de los entes externos de control.	control Interno	Requerimientos por falta de información	Respuesta a Requerimientos	SEMESTRAL	SEGUIMIENTO por parte del jefe de control



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

PROCESO EN ALMACEN	Errores en las bajas de equipos por desconocimiento del procedimiento o tráfico de influencias	12	Fraude durante la preparación de la baja o entrega del bien equipos o materiales	POSIBLE		Evitar el Riesgo	Revisión semestral de los bienes a dar de baja por el comité	Gerencia, Control interno y Almacenista	Inventarios Registrados en Físico	Acta de comité de Bajas	TRIMESTRAL	INFORMES
	Falta de supervisión y seguimiento en la adquisición de insumos suministros y bienes muebles	13	Recibir productos con características o cantidades distintas a las solicitadas, alteración de documentos soporte	POSIBLE		Evitar el Riesgo	Recibir los elementos, materiales e insumos realizando actas de recibo con especificaciones del contrato y acta de inspección y verificación de los productos adquiridos	Gerencia, Control interno y Almacenista	Inventarios Registrados en Físico	Formato de Ingreso al Almacén	MENSUAL	INFORMES