

MATRIZ RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN



| | | | |
|---|--|-------------------------|----------------------|
| Nombre de Subproceso | Gestión Jurídica | Proceso Asociado | Gobierno Corporativo |
| Objetivo del Subproceso | Promover la transparencia, mejorar el nivel administrativo y mitigar | | |
| Objetivos Estratégicos Asociados | 2.1414. Consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo | | |

| Identificador | Evento | Categoría | Causas | Consecuencias |
|---------------|---|--------------|---|--|
| RGOC-1 | Concentración de autoridad o exceso de poder. | Fraude | 1 * Uso desmedido de una facultad concedida con una finalidad distinta a la que realmente se debe llevar a cabo 2 * Líderes con motivos de poder personalizados 3 * Competencia abierta en subgerencia Comercial 4 * Realizar actos contrarios a los deberes que le impone la ley 5 * No dar a conocer a las personas los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada trabajador de la entidad. 6 * Influir para favorecer contratación que incurra en conflictos de interés 7 * Ejecuciones manuales - ordenes de trabajo por fuera del sistema comercial. | * 1 - Afectación de la reputación Empresarial * 2 - Reprocesos en las operaciones. * 3 - Afectación del clima organizacional. * 4 - Posibles equivocaciones en la toma de decisiones. |
| RGOC-2 | Soborno (Cohecho). | Fraude | 1 * Falta de ética, profesionalismo y valores que recaen en la obtención de un beneficio político, económico o social. 2 * Aceptación de beneficios económicos, para obstaculizar el cumplimiento de un acto o no llevarlo a cabo 3 * Conceder contratos motivados por la recepción de beneficios por parte del contratista. | * 1 - Pérdidas económicas para la organización. * 2 - Riesgo Legal. * 3 - Afectación de la Reputación. * 4 - Pérdida de los valores corporativos. |
| RGOC-3 | Bajo nivel de publicación de información que sea considerada pública la ciudadanía. | Fraude | 1 * Desinformación de la gestión realizada a la comunidad. 2 * No impulsar la rendición de cuentas a las entidades encargadas 3 * La información pública no está al alcance de los particulares 4 * Rendición de cuentas a la comunidad de baja calidad | * 1 - Afectación reputacional. * 2 - Bajo relacionamiento con los grupos de interés. |
| RGOC-4 | (Subproceso Contratación Riesgo: RCRT-4). Errónea escogencia de los proponentes. | Fraude | 1 * Falta de procedimiento documento y formal para la elección de proponentes. 2 * Falta de verificación de la idoneidad del proponente a invitar. | * 1 - Pérdida de competitividad de la Empresa. * 2 - Incumplimiento a los estatutos de contratación y procesos de selección. |
| RGOC-5 | (Subproceso Contratación Riesgo: RCRT-5). Error o inconsistencia en el Informe de Evaluación Final. | Fraude | 1 * Concentración de las evaluaciones en el mismo grupo. 2 * Falta de una reunión previa de todo el grupo evaluador. | * 1 - Pérdida de competitividad de la Empresa. * 2 - Pérdidas económicas. * 3 - Afectación de la Reputación. |
| RGOC-6 | (Subproceso Contratación Riesgo: RCRT-6). Deficiencia en la elaboración y revisión de los Pliegos de Condiciones. | Reputacional | 1 * Inadecuado análisis de los requisitos que deben cumplir las condiciones de invitación. 2 * Alteración a condiciones de invitación ya aprobadas. | * 1 - Afectación reputacional de la organización. * 2 - Reprocesos. |

| | | | | |
|---------|---|-------------|--|--|
| RGOC-7 | (Subproceso Facturación Riesgo: RFAC-6).Alteración intencional del consumo a facturar. | Fraude | 1 * Adulteración por parte del personal del área de facturación del registro de los consumos de los usuarios en el SIC. 2 * Modificación del registro de lectura tomada en terreno. 3 * Acceso a la base de datos por personal no autorizado 4 * Manipulación de los medidores afectando la correcta medición de consumo (lectura y visita de desviación de consumo). | * 1 - Afectación económica. * 2 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-8 | (Subproceso Gestion de Tesorería Riesgo: RTES-03).Hurto de recursos a través de internet. | Fraude | 1 * Transacciones no autorizados 2 * Por inadecuada segregación de funciones. 3 * Por fallas o intermitencias en los equipos o en la conectividad al momento de realizar pagos a través de transferencias electrónicas que no permiten cerrar de forma adecuada las páginas de los bancos después de hacer consultas o transacciones. 4 * Por debilidades en la seguridad de los equipos de Tesorería que permitan que a través de Spam, archivos maliciosos o virus acceder a claves de cuentas bancarias para efectuar transacciones. | * 1 - Perdidas Económicas. * 2 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-9 | (Subproceso Gestión de Tesorería Riesgo: RTES-04).Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. | Fraude | 1 * Concentración de poder para toma de desiciones 2 * Inadecuadas politicas de Inversión | * 1 - Perdidas económicas. * 2 - Riesgo Legal * 3 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-10 | (Subproceso COMPENSACIÓN SALARIAL Y CONTROL DE PERSONAL Riesgo: RCOM-5).Falsedad en los soportes de hojas de vida de los funcionarios de la empresa | Fraude | 1 * Deficiente definición y verificación de requisitos que certifiquen la formación de los trabajadores 2 * Actos deshonestos por parte de los funcionarios dueños de los soportes y/o de los receptores de los documentos | * 1 - Afectación Reputacional. * 2 - Perdida de valores corporativos. * 3 - Generación de Procesos Disciplinarios. * 4 - Generación de Procesos Disciplinarios. |
| RGOC-11 | (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC-3).Perdida de Documentos durante el reparto interno o externo | Información | 1 * Robo intencionado de la información 2 * Servicio de mensajería inadecuado | * 1 - Afectación Reputacional. * 2 - Reprocesos * 3 - Usos inadecuado de la información |
| RGOC-12 | (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC-4).Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico | Información | 1 * Falla en los sistemas hidráulicos 2 * Falla en los sistemas eléctricos (conato de incendio) 3 * Roedores, plagas 4 * Prestamos de documentos sin controles 5 * Robo intencionado de la información 6 * Colapso de la infraestructura por sobrepeso de los documentos | * 1 - Perdida de la memoria institucional. |
| RGOC-13 | (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC-5).Alteración o manipulación de documentos oficiales. | Fraude | 1 * Extravío intencionado de documentos para favorecer a terceros 2 * Ingreso de personal no autorizado a las instalaciones de archivo | * 1 - Mal uso de la información * 2 - Afectación Reputacional. * 3 - Afectación Legal. |
| RGOC-14 | (Subproceso: Gestión de Compras Riesgo: RCPR-4).Dar trámite a compras no aprobadas por el nivel adecuado. | Fraude | 1 * Por la no definición de niveles de autoridad en el sistema SEVEN para la aprobación de compras o contrataciones dependiendo de su monto. 2 * Por conflictos de segregación de funciones de gestión, aprobación y accesos en el sistema. | * 1 - Afectación Legal. * 2 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-15 | (Subproceso: Sistema de Gestion de Proyectos Riesgo: RSGP-3).Uso indiscriminado de los recursos financieros de los proyectos. | Financiero | 1 * Falta de priorización de los proyectos y de los recursos disponibles. 2 * Deficiente soporte de la programación del presupuesto de inversiones. 3 * Deficiente formulación de los proyectos. | * 1 - Perdidas económicas. * 2 - Incumplimiento al plan estratégico. * 3 - Incumplimiento al plan de Inversiones. |

| | | | | |
|---------|--|---------------|--|---|
| RGOC-16 | (Subproceso: Cartera y Recaudo Riesgo: RCYR-5).Manipulación de la información de las cuentas en el Sistema Comercial | Fraude | 1 * Roles y responsabilidades inadecuadas. 2 * Acceso no restringido. 3 * Debilidad en la segregación de funciones. | * 1 - Perdidas económicas. * 2 - Afectación Reputacional. * 3 - Afectación de la seguridad de la Información. |
| RGOC-17 | Detrimiento Patrimonial | Fraude | 1 * Daño a los bienes y recursos y derechos susceptibles a valoración económica de la entidad 2 * Incumplimientos en la gestión fiscal, en el caso del pago de multas, sanciones e intereses de mora. | * 1 - Perdidas Económicas. * 2 - Generación de investigaciones por parte de los entes de control. * 3 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-18 | Conflicto de Interés no declarado o tramitado | Fraude | 1 * Falencias o falta de claridad en la segregación de funciones 2 * Alta discrecionalidad en la toma de decisiones 3 * Favorecimiento propio o para familiares o amigos | * 1 - Perdidas económicas. * 2 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-19 | Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional de la Empresa. | Mala Conducta | 1 * Falta de implementación de Sistemas de Gestión 2 * Falta de cultura de autocontrol 3 * Falta de conciencia frente a los Sistemas Integrados de Gestión | * 1 - Perdida de competitividad Empresarial. * 2 - Atraso en el desarrollo operativo y tecnológico. * 3 - Perdidas económicas. * 4 - Afectación Reputacional. |
| RGOC-20 | Inexistencia de canales de denuncias internas y externas | Mala Conducta | 1 * Bajo desarrollo tecnológica 2 * Falta de revisión y tramite de las denuncias realizadas. | * 1 - Incumplimiento legal a las tiempos establecidos para el trámite de una PQR. * 2 - Afectación Reputacional. * 3 - Perdidas Económicas. |
| RGOC-21 | Peculado | Fraude | 1 * Utilización de los recursos de la organización para beneficio propio o de terceros | * 1 - Perdidas Económicas. * 2 - Procesos Disciplinarios. * 3 - Investigaciones o sanciones generadas por los entes de control. * 4 - Afectación reputacional. |
| RGOC-22 | Lavado de Activos | Fraude | 1 * Falta de control en la selección de proveedores | * 1 - Afectación de la Reputación. * 2 - Afectación Legal. |
| RGOC-23 | Sustracción y/o manipulación de la información. | Información | 1 * Ingreso hackers externos 2 * Sustracción de información en servidores de la empresa por ingreso sin permiso en el sistema de control. 3 * Sustracción o modificación en base de datos sin permisos en el sistema de control. | * 1 - Perdidas económicas para la organización. * 2 - Afectación a la reputación. * 3 - Afectación de la seguridad de la información. |
| RGOC-24 | Ejecuciones de ordenes manuales fuera del sistema comercial. | Fraude | 1 * Falta de la implementación total de las ordenes en linea. | * 1 - Perdidas económicas para la organización. * 2 - Afectación reputacional de la empresa * 3 - Afectación Legal. |

MATRIZ RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN



| Identificador | Tratamiento | Descripción | Frecuencia | Responsable | Documentado | Manual/Automatizado | Clase de control | Disminuye |
|---------------|-------------|---|------------|--|-------------|---------------------|------------------|--------------|
| CGOC-01 | | Se cuenta con un reglamento de la junta Directiva, donde se define el alcance de las decisiones que pueden tomar, los derechos y deberes de los miembros de Junta; adicionalmente se cuenta con los estatutos de contratación. | ANUAL | Secretario General | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-02 | | Se establecen los estatutos sociales de la Empresa que definen derechos y deberes sobre las decisiones y atribuciones del Presidente de la Junta Directiva, los miembros de junta Directiva y el Gerente. | ANUAL | Secretario General | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-03 | | Las decisiones de la Junta Directiva y Comité de Gerencia se toman por consenso, socializadas y se someten a votación. | POR EVENTO | Junta Directiva y Gerente | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-04 | | Competencia reglada y restringida. Para el tema de manejo de facturación siempre que se realiza una novedad de cartera es Acreditada por la jefe de Cartera, quien verifica que se realice de manera correcta y con el valor que corresponda. Cuando la nota debito o credito sea menor o igual a 1 millon de pesos debera ser firmada por el jefe del Departamento que genero la novedad y con el visto del jefe del Departamento de Cartera para proceder a la aplicación; Si el monto es mayor de 1 millon de pesos y menor de 2 millones de pesos debe ser aprobada por el comite; Cuando el monto de la nota credito sea mayor a 2 millones de pesos y hasta 20 millones de pesos debe ser aprobado por el subgerente comercial, ademas de la citacion del comite de novedades especiales; Cuando la devolución sea mayor a 20 millones de pesos debera ser aprobada por el gerente con el visto bueno del subgerente comercial y adjuntando el acta del comite de novedades especiales de cartera. Segun la directiva de cartera 217 de 4 de julio de 2017. | POR EVENTO | Subgerencia Comercial | Si | Automatizado | Correctivo | Probabilidad |
| CGOC-05 | | El código de buen gobierno y estatutos de la Empresa se establece la sujeción al objeto contractual de la Empresa, en todo el actuar de los Directivos | POR EVENTO | Secretario General | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-06 | | Se cuenta con una línea ética donde los ciudadanos pueden acceder por la página web de la Organización y denunciar cualquier comportamiento que consideren no ético, el manejo de la línea esta documentada en el código de ética. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano | Si | Manual/Automatizado | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-07 | | La empresa cuenta con Manuales de funciones que son socializados y entregados a cada uno de los trabajadores; Se cuenta con reglamento interno de trabajo, procedimientos documentados en Sistema Integrado de calidad (SIC), manual de interventoría, código de ética y política de derechos humanos. | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-08 | | El código de buen gobierno, estatutos de la Empresa y la Directiva por la cual se implementa el procedimiento para prevenir la ocurrencia del conflicto de interés, donde se advierte que ningún empleado o administrador puede participar en la selección del proveedor, la celebración de contratos o las negociaciones, cuando se encuentre en conflicto de interés, o tenga interés en el procedimiento cualquiera de sus parientes hasta el 4 grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. | PERMANENTE | Secretario General | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|--|--|------------|--|----|--------------|------------|--------------|
| CGOC-09 | | Se cuenta con el código de ética y el estatuto anticorrupción, donde se fomentan los principios y valores que deben guiar los comportamientos de los empleados de la Empresa tanto a nivel interno como en las relaciones con sus grupos de interés. | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano - Dirección de Planeación | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-11 | | 1. Los proveedores de bienes y servicios deben estar inscritos en el registro de inscripción de proveedores en la empresa- RIP (Directiva 009 de 25 de abril de 2013), y cumplir en los requisitos establecidos. A través de la selección de proponentes se hace la evaluación técnica, económica, jurídica y ambiental si aplica para la respectiva asignación. 2. Se cuenta con un comité de compras (Directiva 399 de 31 de diciembre de 2013), en el cual se evalúan y aprueban las necesidades de bienes y servicios superiores desde 20 SMLMV hasta 1.000 SMLMV, menores a 20 SMLMV (Directiva 117 de 31 de mayo de 2012). 3. Se tiene el manual de contratación que permiten la elección de contratistas por sus méritos, capacidades y competencias (Directiva 001 de 23 de mayo de 2012). | POR EVENTO | Departamento de Logística Comité de Compras Secretaría General | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-12 | | Se da cumplimiento a la normatividad vigente en el territorio Colombia (contraloría municipal, Departamental), mediante la rendición de cuentas | PERMANENTE | Control Interno | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-13 | | Se realizan las audiencias públicas de rendición de cuentas. Se publican todos los informes de gestión en el portal WEB. Se entregan de forma digital o impresa a diferentes grupos de interés. | ANUAL | Secretaría General - Oficina de Comunicaciones | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-14 | | Se publican todos los informes de gestión en el portal WEB. Todas las solicitudes de información se responden dentro de los términos de ley. | POR EVENTO | Control Interno | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-15 | | (Subproceso: Contratación Control: CCRT-3). La líder de Contratación realizó un análisis de los tiempos y movimientos del proceso y justificó la necesidad de incluir personal a su proceso, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Una vez realizado el análisis se autorizó por parte del Secretario General y la Gerencia la contratación de 2 abogados de planta y 2 asistentes de contratación de planta. a. Contratos por mes. b. Tiempo de revisión (promedio). c. Temporadas de alta contratación. | PERMANENTE | Líder del subproceso | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-16 | | (Subproceso: Contratación Control: CCRT-5). 1. Se cuenta con el procedimiento AG-J-EP-02 Etapa precontractual, en el cual se definen todas las etapas para elaboración, revisión y radicación de pliegos de condiciones, presentación de ofertas, evaluación de propuestas y adjudicación. 2. Fue aprobado por la junta Directiva, la modificación al procedimiento del registro de proponentes (Directiva 009 de 25 de abril de 2013), en relación a la elección de los mismos y se encuentra pendiente los ajustes para la implementación. 3. Se cuenta con la Directiva 001 de mayo 23 de 2012 Manual de Contratación donde se define la elección de contratistas por méritos, capacidades y competencias. | PERMANENTE | Líder del subproceso de Contratación | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|--|--|------------|-------------------------------|----|--------------|------------|--------------|
| CGOC-17 | | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-6).1.Según laDirectiva 068 de 23 de marzo de 2012 se conformo uncomité permanente de evaluación de propuestas para que recomienden a la gerencia la mejor alternativa a contratar bajo los parámetros del estatuto interno de contratación; El comité esta conformado así: Evaluación Técnica y económica (El subgerente del área respectiva o su delegado) - Evaluación Financiera (El subgerente Financiero o su delegado) - Evaluación Jurídica (El Secretario General o su delegado); Igualmente en la misma Directiva se faculta al subgerente respectivo para que agote el proceso de contratación, y a través de memorando notifique a las diferentes personas que adelantaran la evaluación técnica y económica, financiera y jurídica de cada proceso.2.Una vez se tienen las propuestas cada uno de los evaluadores de forma individual redactan la evaluación de acuerdo a su área de competencia, cuando se tienen los tres informes se recopilan para generar un informe Final, este es revisado por cada uno de los integrantes del comité de evaluación y posteriormente es firmado por los tres evaluadores. | POR EVENTO | Los Evaluadores Designados. | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-18 | | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-7).1. Una vez entregada la propuesta de condiciones de invitación por el área encargada, se compara con la plantilla que se tiene diseñada en el Sistema Integrado de Calidad (SIC); Una vez verificada, hechas las observaciones y corregidas las mismas, se pasa para el visto bueno del abogado encargado de la revisión jurídica. Igualmente las condiciones deben llevar visto bueno de revisión financiera y técnica.2.Después de hecha la revisión se pasa las condiciones de invitación para foliado y radicado en la Secretaria General y se enviácopia al área respectiva para el proceso de invitación privada o directa, o para publicación en la página web de la empresa en caso de invitación pública. | POR EVENTO | Abogado Designado | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-19 | | (Subproceso: Facturación Control:CFAC-31).El profesional II al presentarse cambios de personal de su equipo solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos relacionados con el perfil de facturación. A través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet. | POR EVENTO | Líder de facturación | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-20 | | (Subproceso: Gestion de Tesoreria Control:CTES-07).Cada vez que se abre una cuenta, la Profesional III de Tesorería crea un usuario transaccional y un usuario autorizador que deben ser administrados por diferentes personas y se parametrizan aspectos como:1) Días hábiles y Horarios laborales para realizar consultas y transacciones.2) Montos límite para realizar pagos o transferencias por día.3) Dirección IP de los equipos autorizados para realizar transacciones.4) Usuarios, Claves y Token personales; cambio periódico de claves. | POR EVENTO | Profesional III de Tesorería | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-21 | | (Subproceso: Gestion de Tesoreria Control:CTES-08).Automáticamente TI tiene definido por sistema que el antivirus Karpesky diariamente se actualice en el servidor y en todos los computadores de la organización, con el objetivo que si detecta el virus lo destruya e impida la captura de información de la maquina.Adicionalmente, para impactar la intermitencia, TI provee redundancia para conectividad de internetpara brindar garantia de conexión a internet por wifi o red LAN y por 2 operadores diferentes. | DIARIA | Tecnologías de la Información | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|--|---|------------|---|----|--------------|------------|--------------|
| CGOC-22 | | (Subproceso: Gestión de Tesorería Control:CTES-10).Antes de realizar inversiones y una vez identificados los excedentes de liquidez, según flujo de caja se realizan los siguientes pasos: 1. Se presenta informe a la subgerencia Financiera; 2. El profesional que ejerce las funciones de tesorería es quien se encarga de cotizar con las Entidades financieras el proyecto de inversión en el cual se solicita incluir la calificación de riesgo; 3. Se realiza análisis de cotizaciones entre la Subgerente Financiera y la Tesorera y se toman las decisiones de lo cual se levanta un acta; 4. Se cuenta con la Directiva de Inversiones donde se establecen las políticas y las directrices para realizar las inversiones de la Empresa que corresponden al flujo de caja, teniendo en cuenta la Directiva Interna 228 de julio 7 de 2017; 5. Se hace la colocación de excedentes de liquidez. | POR EVENTO | Subgerente Financiera, Administrativa y Tesorera | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-23 | | (Subproceso: Gestión de Tesorería Control: CTES-11).Las colocaciones de excedentes de liquidez se hacen de conformidad al artículo 49 del decreto 1525 de 2008, modificado por el artículo primero del decreto 600 de 2013, ambos compilados en el decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Hacienda. Internamente y según Directiva 228 de julio 7 de 2017 que establece la colocación de excedentes de liquidez en la empresa y que deroga la Directiva Interna 374 de diciembre 31 de 2014 sobre manejos de recursos financieros. | POR EVENTO | Subgerente Financiera, Administrativa y Tesorera | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-24 | | (Subproceso:COMPENSACIÓN SALARIAL Y CONTROL DE PERSONAL Control:CCOM-16).Cuando el proceso de selección se realiza con un externo se establece en los pliegos de condiciones,que sean verificados todos los soportes relacionados en la hoja de vida. | POR EVENTO | La firma que presta el servicio | Si | Manual | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-25 | | (Subproceso: Gestion Documental Control:CGDC-7).Diariamente el responsable de la correspondencia de cada área introduce los documentos que se repartirán externamente en la bolsa de mensajería que posee un cierre para evitar la pérdida de estos. Posteriormente el mensajero interno entrega las bolsas en ventanilla única y relaciona la información en la planilla de control, para entregar al mensajero externo. | DIARIA | Personal de la ventanilla única Mensajero Interno y Externo | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-26 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-8).Toda correspondencia recibida en la empresa, es radicada en el aplicativo SAIA y es transferida al responsable o destinatario. Los documentos físicos reposan en el archivo de gestión de ventanilla única y cumplido su tiempo de retención pasan al archivo central. En caso de que el destinatario requiera la información física, debe realizar la solicitud de una copia a ventanilla única.Cuando la correspondencia recibida posee un volumen de anexos considerable, se envía físicamente al destinatario. | DIARIA | Personal de la ventanilla única | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-27 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-9).Mantenimiento correctivo de redes eléctricas e hidráulicas en las áreas de Aguas y Aguas de Pereira | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Logística - Líder de Gestión Documental | No | Manual | Correctivo | Probabilidad |
| CGOC-28 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-10).La Jefe de Logística programa el servicio de fumigación para control de plagas de forma trimestral en la sede de Torre central y de forma mensual en las otras sedes de la Empresa, para evitar la reproducción de roedores y plagas. | MENSUAL | Jefe de Departamento de Logística | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|--|---|------------|--|----|--------------|------------|--------------|
| CGOC-29 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-11).Los documentos que se encuentran en el archivo central de la Empresa, se conservan en cajas especializadas para evitar el ingreso de plagas y roedores (Material diseñado para evitar este tipo de plagas). | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Logística | No | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-30 | | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-12).Para atención de la solicitud de prestamos el funcionario encargado del archivo central diligencia el formato de préstamo y consulta de documentos de los archivos central e históricos con su respectivo seguimiento. Formato Solicitud de préstamo de Documentos A-GL-PD-R02 | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-31 | | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-13).Para los casos en que el usuario requiera información del archivo central, que no necesariamente sea de manera física, se procede a escanear el expediente solicitado y se envía a través de correo electrónico o carpeta compartida, previa solicitud de préstamo por parte del solicitante. | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-32 | | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-14).Para tener control de los documentos prestados que se retrasan en su regreso al Archivo Central, se envía un SAIA mediante el cual se solicita la devolución o pronunciamiento sobre la entrega del mismo, cuando se haya llamado la atención en dos ocasiones sobre la mora en la entrega del documento. | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Automatizado | Correctivo | Probabilidad |
| CGOC-33 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-15).Se tienen controles para el ingreso del personal al Archivo Central, por medio de tarjetas de acceso a las cuales se les programa el ingreso por medio de autorización del Jefe del Departamento de Logística | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Logística Administración del edificio. | No | Automatizado | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-34 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-16).El archivo central se encuentra ubicado en una zona apta para evitar colapsos en las estructuras, cumpliendo los requerimientos necesarios. | PERMANENTE | Jefe de departamento de logística | No | Manual | Preventivo | Impacto |
| CGOC-35 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-17).Se cuenta con vigilancia mediante cámaras en la entrada al archivo. | DIARIA | Jefe de Departamento de Logística Administración del edificio | No | Automatizado | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-36 | | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-18).El Líder del subproceso de Gestión Documental, encargado de la manipulación de la información del archivo central, es vinculado directamente con la empresa, lo cual garantiza compromiso con el manejo transparente de la información institucional. | DIARIA | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-37 | | (Subproceso: Gestión de Compras Control:CCPR-9).En el software SEVEN por medio del work flow se tienen parametrizados los perfiles para acceder y aprobar las diferentes etapas de la compra. | POR EVENTO | Área Usuario | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-38 | | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Control:CSGP-4).Priorización de los proyectos basados en los resultados de la articulación con el mapa de riesgos y el plan de inversiones de tarifas. | SEMESTRAL | Líder del Sistema de Gestión de Proyectos | Si | Automatizado | Correctivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|----------|---|------------|---|----|-------------------------|------------|--------------|
| CGOC-39 | | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Control:CSGP-5).Formulación detallada de algunos de los proyectos según las necesidades de recursos financieros, especialmente para aquellos que requieren de recursos no reembolsables o de crédito interno. No se aplica para proyectos ejecutados con recursos de la caja de la empresa y los inscritos en el banco de proyectos del Municipio. | POR EVENTO | Lider del sistema de gestión de Proyectos | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-40 | | (Subproceso: Cartera y Recaudo Control:CCYR-13).El líder de Cartera informa al área de TI el personal que asume los diferentes roles y/o cargos del equipo de cartera para asignar los permisos de uso del módulo de Cartera y Recaudo en la herramienta SIC, de acuerdo a la política de Cartera y Recaudo, así:• Financiaciones: Personal del CIS y personal de Cartera y Recaudo• Abonos de capital: Personal del CIS y personal de Cartera y recaudo• Corte: Personal de Cartera y Recaudo• Reconexiones: Personal del CIS, Operadores línea 116 y personal de Cartera y Recaudo• Novedades de Cartera: Personal de Cartera y Recaudo. Al presentarse cambios en su equipo, el líder de Cartera solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos a través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Facturación y Cartera | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-41 | Evitar | La Empresa cuenta con un procedimiento de Gestión de bienes muebles e inmuebles donde se controlan los inventarios y se ejerce control jurídico de los bienes inmuebles. Entrega de bienes muebles Directiva 108 de 19 de abril de 2010; Directiva de baja de bienes 154 de 13 de mayo de 2019. | PERMANENTE | Jefe del Departamento de Logística | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-42 | Evitar | Se tiene control sobre el calendario tributario que le aplica a la Empresa para realizar pagos fiscales y poder tener control sobre ellos | PERMANENTE | Jefe Departamento Financiero | Si | Manual/ Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-43 | Reducir | Se cuenta con directiva para el manejo de conflicto de interés. Los miembros de la JD y los directivos deben firmar el formato de certificación de inhabilidades y ausencia de conflicto de interés. | ANUAL | Secretaria General | Si | Manual | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-44 | Evitar | La Empresa cuenta con la implementación y Certificación de los siguientes Sistemas de Gestión: Calidad ISO 9001:2015, Ambiental ISO 14001:2015, Laboratorio ISO 17025: 2005 (acreditado).Implementados: Seguridad y Salud en el trabajo OHSAS 18001:2007, Gestión del Riesgo,ISO31000, Sistema de Innovación y Gestión de Proyectos. | PERMANENTE | Director de Planeación | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-45 | Reducir | La oficina de control interno realiza anualmente campañas de autocontrol. | ANUAL | Director de Control Interno | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-46 | Reducir | Cada año se realiza un plan de comunicación del SIGC para sensibilizar al personal frente a las políticas y procesos de cada uno de los sistemas de Gestión | PERMANENTE | Director de Planeación | Si | Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-47 | Corregir | Se cuenta con un link para el correo ético, dispuesto en el mini sitio del gobierno corporativo. | SEMESTRAL | Dirección de TI | Si | Automatizado | Detectivo | Impacto |
| CGOC-48 | Evitar | El Jefe de Departamento de Gestión Humana y la Dirección de Control Interno deben dar cumplimiento a lo establecido en el código de ética, en cuanto al manejo de los canales de denuncias sobre temas éticos. | POR EVENTO | El Jefe de Departamento de Gestión Humana | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-49 | Corregir | Se cuenta con procedimientos que impiden el mal uso de los recursos de la Empresa tales como: Control de Presupuesto detallado por fuentes de financiación en el Sistema de Costos, Plan de Seguridad vial (Control de asignación de vehículos por la Central de Operaciones), manejo de inventarios individuales, Auditorías Internas y Externas | PERMANENTE | Subgerente Financiera - Director de Control Interno - Dirección de Planeación | Si | Manual/ Automatizado | Preventivo | Probabilidad |

| | | | | | | | | |
|---------|----------|---|------------|--|----|-------------------------|------------|--------------|
| CGOC-50 | Evitar | Se cuenta con la Directiva 009 de 2013 de Registro de Inscripción de Proveedores (RIP) y el cual contiene un anexocertificación de lista restrictiva lavado de activosque deben firmar los que se inscriban y queda en el Software de Proveedores.LA ONU a través del consejo de seguridad, emite las listas vinculantes para Colombia.Código Penal art 323. | POR EVENTO | Jefe del Departamento de Logística | Si | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-51 | | (Subproceso de Facturación CFAC-12)El jefe del Departamento de CPNT genera el listado con las observaciones detectadas por los revisores de CPNT en las visitas en campo de los predios reportados con causales de no lectura (Medidor encerrado, alto, hondo, empañado, directos y frenados), luego los analistas de crítica realizan los ajustes reportados por el personal de terreno en el software comercial, con base en las observaciones reportadas y se prosigue a archivar como soporte de los cambios. | MENSUAL | Jefe del Departamento de CPNT - Líder de Facturación | Si | Automatizado | Correctivo | Probabilidad |
| CGOC-52 | | (Subproceso de facturación CFAC-09)Grupo de crítica ejecuta auditorias en terreno al proceso de previa que realiza el contratista en terreno. Estas auditorias se ejecutan y quedan evidenciadas en los formatos establecidos en el procedimiento de calidad, y se realiza el reporte al Dpto de Control de Perdidas no Técnicas para tomar las acciones del caso. | MENSUAL | Técnico de Crítica | Si | Automatizado | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-53 | Evitar | La empresa cuenta con un soporte avanzado denominado ORACLE DBA | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Manual | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-54 | Evitar | La empresa con con Firewall para proteger contra-ataques y antivirus con reglas. | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Manual/ Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-55 | Evitar | La empresa cuenta con políticas de seguridad de la información y se hace back-up a cada uno de los computadores de los funcionarios.La empresa cuenta con un Centro de Datos alternativo en la planta de tratamiento con sala de crisis y servidores alternos.La empresa cuenta con un back-up en la nube de Google . | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | Si | Manual/ Automatizado | Preventivo | Probabilidad |
| CGOC-56 | Corregir | Parametrización de grafos en el sistema comercial, documentación en el sistema de calidad con registros. | PERMANENTE | Subgerencia Comercial y Dirección de Tecnologías de la Información | Si | Manual | Correctivo | Probabilidad |
| CGOC-57 | Corregir | Seguimiento permanente de las ejecuciones de ordenes de servicio entre las áreas de operaciones y comercial. | POR EVENTO | Subgerencia de Operaciones y Subgerencia Comercial | No | Manual/ Automatizado | Detectivo | Probabilidad |
| CGOC-58 | Evitar | Desarrollo total de parametrizaciones de grafos del sistema comercial y aplicaciones en el área de operaciones. | POR EVENTO | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Automatizado | Correctivo | Probabilidad |

MATRIZ RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN



| Identificador | Evento | Causa | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|-----------|---|------------|---------------------------|-------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Causa | Controles | | | | | | | | |
| | | | ID | Descripción | Frecuencia | Responsable | Documentado | Clase | Manual | Calificación | Disminuye |
| RGOC-1 | Concentración de autoridad o exceso de poder. | Uso desmedido de una facultad concedida con una finalidad distinta a la que realmente se debe llevar a cabo | CGOC-01 | Se cuenta con un reglamento de la junta Directiva, donde se define el alcance de las decisiones que pueden tomar, los derechos y deberes de los miembros de Junta; adicionalmente se cuenta con los estatutos de contratación. | ANUAL | Secretario General | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-02 | Se establecen los estatutos sociales de la Empresa que definen derechos y deberes sobre las decisiones y atribuciones del Presidente de la Junta Directiva, los miembros de junta Directiva y el Gerente. | ANUAL | Secretario General | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Lideres con motivos de poder personalizados | CGOC-03 | Las decisiones de la Junta Directiva y Comité de Gerencia se toman por consenso, socializadas y se someten a votación. | POR EVENTO | Junta Directiva y Gerente | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Competencia abierta en subgerencia Comercial | CGOC-04 | Competencia reglada y restringida. Para el tema de manejo de facturación siempre que se realiza una novedad de cartera es Acreditada por la jefe de Cartera, quien verifica que se realice de manera correcta y con el valor que corresponda. Cuando la nota debito o credito sea menor o igual a 1 millón de pesos debera ser firmada por el jefe del Departamento que genero la novedad y con el visto del jefe del Departamento de Cartera para proceder a la aplicación; Si el monto es mayor de 1 millón de pesos y menor de 2 millones de pesos debe ser aprobada por el comite; Cuando el monto de la nota credito sea mayor a 2 millones de pesos y hasta 20 millones de pesos debe ser aprobado por el subgerente comercial, ademas de la citacion del comite de novedades especiales; Cuando la devolución sea mayor a 20 millones de pesos debera ser aprobada por el gerente con el visto bueno del subgerente comercial y adjuntando el acta del comite de novedades especiales de cartera. Segun la directiva de cartera 217 de 4 de julio de 2017. | POR EVENTO | Subgerencia Comercial | Si | Correctivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-05 | El código de buen gobierno y estatutos de la Empresa se establece la sujeción al objeto contractual de la Empresa, en todo el actuar de los Directivos | POR EVENTO | Secretario General | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---------|--|------------|--|----|------------|---------------------|--------|--------------|
| | Realizar actos contrarios a los deberes que le impone la ley | CGOC-06 | Se cuenta con una línea ética donde los ciudadanos pueden acceder por la página web de la Organización y denunciar cualquier comportamiento que consideren no ético, el manejo de la línea esta documentada en el código de ética. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano | Si | Detectivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | No dar a conocer a las personas los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada trabajador de la entidad. | CGOC-07 | La empresa cuenta con Manuales de funciones que son socializados y entregados a cada uno de los trabajadores; Se cuenta con reglamento interno de trabajo, procedimientos documentados en Sistema Integrado de calidad (SIC), manual de interventoría, código de ética y política de derechos humanos. | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | Influir para favorecer contratación que incurra en conflictos de interés | CGOC-08 | El código de buen gobierno, estatutos de la Empresa y la Directiva por la cual se implementa el procedimiento para prevenir la ocurrencia del conflicto de interés, donde se advierte que ningún empleado o administrador puede participar en la selección del proveedor, la celebración de contratos o las negociaciones, cuando se encuentre en conflicto de interés, o tenga interés en el procedimiento cualquiera de sus parientes hasta el 4 grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. | PERMANENTE | Secretario General | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | Ejecuciones manuales - ordenes de trabajo por fuera del sistema comercial. | CGOC-56 | Parametrización de grafos en el sistema comercial, documentación en el sistema de calidad con registros. | PERMANENTE | Subgerencia Comercial y Dirección de Tecnologías de la Información | Si | Correctivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | Falta de ética, profesionalismo y valores que recaen en la obtención de un beneficio político, económico o social. | CGOC-09 | Se cuenta con el código de ética y el estatuto anticorrupción, donde se fomentan los principios y valores que deben guiar los comportamientos de los empleados de la Empresa tanto a nivel interno como en las relaciones con sus grupos de interés. | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano - Dirección de Planeación | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | Aceptación de beneficios económicos, para obstaculizar el cumplimiento de un acto o no llevarlo a cabo | CGOC-06 | Se cuenta con una línea ética donde los ciudadanos pueden acceder por la página web de la Organización y denunciar cualquier comportamiento que consideren no ético, el manejo de la línea esta documentada en el código de ética. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano | Si | Detectivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--|---------|--|------------|--|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-2 | Soborno (Cohecho). | Conceder contratos motivados por la recepción de beneficios por parte del contratista. | CGOC-11 | 1. Los proveedores de bienes y servicios deben estar inscritos en el registro de inscripción de proveedores en la empresa- RIP (Directiva 009 de 25 de abril de 2013), y cumplir en los requisitos establecidos. A través de la selección de proponentes se hace la evaluación técnica, económica, jurídica y ambiental si aplica para la respectiva asignación. 2. Se cuenta con un comité de compras (Directiva 399 de 31 de diciembre de 2013), en el cual se evalúan y aprueban las necesidades de bienes y servicios superiores desde 20 SMLMV hasta 1.000 SMLMV, menores a 20 SMLMV (Directiva 117 de 31 de mayo de 2012). 3. Se tiene el manual de contratación que permiten la elección de contratistas por sus méritos, capacidades y competencias (Directiva 001 de 23 de mayo de 2012). | POR EVENTO | Departamento de Logística Comité de Compras Secretaria General | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-3 | Bajo nivel de publicación de información que sea considerada pública la ciudadanía. | Desinformación de la gestión realizada a la comunidad. | CGOC-13 | Se realizan las audiencias públicas de rendición de cuentas. Se publican todos los informes de gestión en el portal WEB. Se entregan de forma digital o impresa a diferentes grupos de interés. | ANUAL | Secretaria General - Oficina de Comunicaciones | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | No impulsar la rendición de cuentas a las entidades encargadas | CGOC-12 | Se da cumplimiento a la normatividad vigente en el territorio Colombia (contraloría municipal, Departamental), mediante la rendición de cuentas | PERMANENTE | Control Interno | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | La información pública no está al alcance de los particulares | CGOC-14 | Se publican todos los informes de gestión en el portal WEB. Todas las solicitudes de información se responden dentro de los términos de ley. | POR EVENTO | Control Interno | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Rendición de cuentas a la comunidad de baja calidad | CGOC-14 | Se publican todos los informes de gestión en el portal WEB. Todas las solicitudes de información se responden dentro de los términos de ley. | POR EVENTO | Control Interno | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--|---------|---|------------|--------------------------------------|----|------------|--------|--------|--------------|
| RGOC-4 | (Subproceso Contratacion Riesgo: RCRT-4).Errónea escogencia de los proponentes. | Falta de procedimiento documento y formal para la elección de proponentes. | CGOC-16 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-5).1. Se cuenta con el procedimiento AG-J-EP-02 Etapa precontractual, en el cual se definen todas las etapas para elaboración, revisión y radicación de pliegos de condiciones, presentación de ofertas, evaluación de propuestas y adjudicación.2. Fue aprobado por la junta Directiva, la modificación al procedimiento del registro de proponentes (Directiva 009 de 25 de abril de 2013), en relación a la elección de los mismos y se encuentra pendiente los ajustes para la implementación.3. Se cuenta con la Directiva 001 de mayo 23 de 2012 Manual de Contratación donde se define la elección de contratistas por méritos, capacidades y competencias. | PERMANENTE | Líder del subproceso de Contratación | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Falta de verificación de la idoneidad del proponente a invitar. | CGOC-16 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-5).1. Se cuenta con el procedimiento AG-J-EP-02 Etapa precontractual, en el cual se definen todas las etapas para elaboración, revisión y radicación de pliegos de condiciones, presentación de ofertas, evaluación de propuestas y adjudicación.2. Fue aprobado por la junta Directiva, la modificación al procedimiento del registro de proponentes (Directiva 009 de 25 de abril de 2013), en relación a la elección de los mismos y se encuentra pendiente los ajustes para la implementación.3. Se cuenta con la Directiva 001 de mayo 23 de 2012 Manual de Contratación donde se define la elección de contratistas por méritos, capacidades y competencias. | PERMANENTE | Líder del subproceso de Contratación | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|--|---|---------|--|------------|-----------------------------|----|------------|--------|--------|--------------|
| RGOC-5 | (Subproceso Contratacion Riesgo: RCRT-5).Error o inconsistencia en el Informe de Evaluación Final. | Concentración de las evaluaciones en el mismo grupo. | CGOC-17 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-6).1.Según laDirectiva 068 de 23 de marzo de 2012 se conforme uncomité permanente de evaluación de propuestas para que recomienden a la gerencia la mejor alternativa a contratar bajo los parámetros del estatuto interno de contratación; El comité esta conformado así: Evaluación Técnica y económica (El subgerente del área respectiva o su delegado) - Evaluación Financiera (El subgerente Financiero o su delegado) - Evaluación Jurídica (El Secretario General o su delegado); Igualmente en la misma Directiva se faculta al subgerente respectivo para que agote el proceso de contratación, y a través de memorando notifique a las diferentes personas que adelantaran la evaluación técnica y económica, financiera y jurídica de cada proceso.2.Una vez se tienen las propuestas cada uno de los evaluadores de forma individual redactan la evaluación de acuerdo a su área de competencia, cuando se tienen los tres informes se recopilan para generar un informe Final, este es revisado por cada uno de los integrantes del comité de evaluación y posteriormente es firmado por los tres evaluadores. | POR EVENTO | Los Evaluadores Designados. | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Falta de una reunión previa de todo el grupo evaluador. | CGOC-17 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-6).1.Según laDirectiva 068 de 23 de marzo de 2012 se conforme uncomité permanente de evaluación de propuestas para que recomienden a la gerencia la mejor alternativa a contratar bajo los parámetros del estatuto interno de contratación; El comité esta conformado así: Evaluación Técnica y económica (El subgerente del área respectiva o su delegado) - Evaluación Financiera (El subgerente Financiero o su delegado) - Evaluación Jurídica (El Secretario General o su delegado); Igualmente en la misma Directiva se faculta al subgerente respectivo para que agote el proceso de contratación, y a través de memorando notifique a las diferentes personas que adelantaran la evaluación técnica y económica, financiera y jurídica de cada proceso.2.Una vez se tienen las propuestas cada uno de los evaluadores de forma individual redactan la evaluación de acuerdo a su área de competencia, cuando se tienen los tres informes se recopilan para generar un informe Final, este es revisado por cada uno de los integrantes del comité de evaluación y posteriormente es firmado por los tres evaluadores. | POR EVENTO | Los Evaluadores Designados. | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|--|---|---------|--|------------|--|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-6 | (Subproceso Contratacion Riesgo: RCRT-6).Deficiencia en la elaboración y revisión de los Pliegos de Condiciones. | Inadecuado análisis de los requisitos que deben cumplir las condiciones de invitación. | CGOC-18 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-7).1. Una vez entregada la propuesta de condiciones de invitación por el área encargada, se compara con la plantilla que se tiene diseñada en el Sistema Integrado de Calidad (SIC); Una vez verificada, hechas las observaciones y corregidas las mismas, se pasa para el visto bueno del abogado encargado de la revisión jurídica. Igualmente las condiciones deben llevar visto bueno de revisión financiera y técnica.2.Después de hecha la revisión se pasa las condiciones de invitación para foliado y radicado en la Secretaria General y se enviacopia al área respectiva para el proceso de invitación privada o directa, o para publicación en la página web de la empresa en caso de invitación pública. | POR EVENTO | Abogado Designado | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Alteración a condiciones de invitación ya aprobadas. | CGOC-18 | (Subproceso: Contratación Control:CCRT-7).1. Una vez entregada la propuesta de condiciones de invitación por el área encargada, se compara con la plantilla que se tiene diseñada en el Sistema Integrado de Calidad (SIC); Una vez verificada, hechas las observaciones y corregidas las mismas, se pasa para el visto bueno del abogado encargado de la revisión jurídica. Igualmente las condiciones deben llevar visto bueno de revisión financiera y técnica.2.Después de hecha la revisión se pasa las condiciones de invitación para foliado y radicado en la Secretaria General y se enviacopia al área respectiva para el proceso de invitación privada o directa, o para publicación en la página web de la empresa en caso de invitación pública. | POR EVENTO | Abogado Designado | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-7 | (Subproceso Facturación Riesgo: RFAC-6).Alteración intencional del consumo a | Adulteración por parte del personal del área de facturación del registro de los consumos de los usuarios en el SIC. | CGOC-51 | (Subproceso de Facturación CFAC-12)El jefe del Departamento de CPNT genera el listado con las observaciones detectadas por los revisores de CPNT en las visitas en campo de los predios reportados con causales de no lectura (Medidor encerrado, alto, hondo, empañado, directos y frenados), luego los analistas de crítica realizan los ajustes reportados por el personal de terreno en el software comercial, con base en las observaciones reportadas y se prosigue a archivar como soporte de los cambios. | MENSUAL | Jefe del Departamento de CPNT - Líder de Facturación | Si | Correctivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Modificación del registro de lectura tomada en terreno. | CGOC-52 | (Subproceso de facturación CFAC-09)Grupo de crítica ejecuta auditorias en terreno al proceso de previa que realiza el contratista en terreno. Estas auditorias se ejecutan y quedan evidenciadas en los formatos establecidos en el procedimiento de calidad, y se realiza el reporte al Dpto de Control de Perdidas no Técnicas para tomar las acciones del caso. | MENSUAL | Técnico de Critica | Si | Detectivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |

facturar.

| | | | | | | | | | |
|---|----------------|---|-------------------|---|-----------|-------------------|---------------------|---------------|---------------------|
| <p>Acceso a la base de datos por personal no autorizado</p> | <p>CGOC-19</p> | <p>(Subproceso: Facturación Control:CFAC-31).El profesional II al presentarse cambios de personal de su equipo solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos relacionados con el perfil de facturación. A través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet.</p> | <p>POR EVENTO</p> | <p>Líder de facturación</p> | <p>Si</p> | <p>Preventivo</p> | <p>Manual</p> | <p>Fuerte</p> | <p>Probabilidad</p> |
| <p>Manipulación de los medidores afectando la correcta medición de consumo (lectura y visita de desviación de consumo).</p> | <p>CGOC-51</p> | <p>(Subproceso de Facturación CFAC-12)El jefe del Departamento de CPNT genera el listado con las observaciones detectadas por los revisores de CPNT en las visitas en campo de los predios reportados con causales de no lectura (Medidor encerrado, alto, hondo, empañado, directos y frenados), luego los analistas de crítica realizan los ajustes reportados por el personal de terreno en el software comercial, con base en las observaciones reportadas y se prosigue a archivar como soporte de los cambios.</p> | <p>MENSUAL</p> | <p>Jefe del Departamento de CPNT - Líder de Facturación</p> | <p>Si</p> | <p>Correctivo</p> | <p>Automatizado</p> | <p>Fuerte</p> | <p>Probabilidad</p> |
| <p>Transacciones no autorizadas</p> | <p>CGOC-21</p> | <p>(Subproceso: Gestion de Tesorería Control:CTES-08).Automáticamente TI tiene definido por sistema que el antivirus Karpesky diariamente se actualice en el servidor y en todos los computadores de la organización, con el objetivo que si detecta el virus lo destruya e impida la captura de información de la maquina.Adicionalmente, para impactar la intermitencia, TI provee redundancia para conectividad de internetpara brindar garantía de conexión a internet por wifi o red LAN y por 2 operadores diferentes.</p> | <p>DIARIA</p> | <p>Tecnologías de la Información</p> | <p>Si</p> | <p>Preventivo</p> | <p>Automatizado</p> | <p>Fuerte</p> | <p>Probabilidad</p> |
| <p>Por inadecuada segregación de funciones.</p> | <p>CGOC-20</p> | <p>(Subproceso: Gestion de Tesorería Control:CTES-07).Cada vez que se abre una cuenta, la Profesional III de Tesorería crea un usuario transaccional y un usuario autorizador que deben ser administrados por diferentes personas y se parametrizan aspectos como:1) Días hábiles y Horarios laborales para realizar consultas y transacciones.2) Montos límite para realizar pagos o transferencias por día.3) Dirección IP de los equipos autorizados para realizar transacciones.4) Usuarios, Claves y Token personales; cambio periódico de claves.</p> | <p>POR EVENTO</p> | <p>Profesional III de Tesorería</p> | <p>Si</p> | <p>Preventivo</p> | <p>Manual</p> | <p>Fuerte</p> | <p>Probabilidad</p> |

(Subproceso Gestion de

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--|---------|---|------------|--|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-8 | (Subproceso Gestion de Tesorería Riesgo: RTES-03).Hurto de recursos a través de internet. | <p>Por fallas o intermitencias en los equipos o en la conectividad al momento de realizar pagos a través de transferencias electrónicas que no permiten cerrar de forma adecuada las páginas de los bancos después de hacer consultas o transacciones.</p> | CGOC-21 | <p>(Subproceso: Gestion de Tesorería Control:CTES-08).Automáticamente TI tiene definido por sistema que el antivirus Karpesky diariamente se actualice en el servidor y en todos los computadores de la organización, con el objetivo que si detecta el virus lo destruya e impida la captura de información de la maquina.Adicionalmente, para impactar la intermitencia, TI provee redundancia para conectividad de internetpara brindar garantia de conexión a internet por wifi o red LAN y por 2 operadores diferentes.</p> | DIARIA | Tecnologías de la Información | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | <p>Por debilidades en la seguridad de los equipos de Tesorería que permitan que a través de Spam, archivos maliciosos o virus acceder a claves de cuentas bancarias para efectuar transacciones.</p> | CGOC-21 | <p>(Subproceso: Gestion de Tesorería Control:CTES-08).Automáticamente TI tiene definido por sistema que el antivirus Karpesky diariamente se actualice en el servidor y en todos los computadores de la organización, con el objetivo que si detecta el virus lo destruya e impida la captura de información de la maquina.Adicionalmente, para impactar la intermitencia, TI provee redundancia para conectividad de internetpara brindar garantia de conexión a internet por wifi o red LAN y por 2 operadores diferentes.</p> | DIARIA | Tecnologías de la Información | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | <p>Concentración de poder para toma de desiciones</p> | CGOC-23 | <p>(Subproceso: Gestión de Tesorería Control: CTES-11).Las colocaciones de excedentes de liquidez se hacen de conformidad al artículo 49 del decreto 1525 de 2008, modificado por el artículo primero del decreto 600 de 2013, ambos compilados en el decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Hacienda. Internamente y según Directiva 228 de julio 7 de 2017 que establece la colocación de excedentes de liquidez en la empresa y que deroga la Directiva Interna 374 de diciembre 31 de 2014 sobre manejos de recursos financieros.</p> | POR EVENTO | Subgerente Financiera, Administrativa y Tesorera | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|---|--|---------|---|------------|---|----|------------|--------|--------|--------------|
| RGOC-9 | (Subproceso Gestión de Tesorería Riesgo: RTES-04).Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. | Inadecuadas políticas de Inversión | CGOC-22 | (Subproceso: Gestión de Tesorería Control:CTES-10).Antes de realizar inversiones y una vez identificados los excedentes de liquidez, según flujo de caja se realizan los siguientes pasos: 1. Se presenta informe a la subgerencia Financiera; 2. El profesional que ejerce las funciones de tesorería es quien se encarga de cotizar con las Entidades financieras el proyecto de inversión en el cual se solicita incluir la calificación de riesgo; 3. Se realiza análisis de cotizaciones entre la Subgerente Financiera y la Tesorera y se toman las decisiones de lo cual se levanta un acta; 4. Se cuenta con la Directiva de Inversiones donde se establecen las políticas y las directrices para realizar las inversiones de la Empresa que corresponden al flujo de caja, teniendo en cuenta la Directiva Interna 228 de julio 7 de 2017; 5. Se hace la colocación de excedentes de liquidez. | POR EVENTO | Subgerente Financiera, Administrativa y Tesorera | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-10 | (Subproceso COMPENSACIÓN SALARIAL Y CONTROL DE PERSONAL Riesgo: RCOM-5).Falsedad en los soportes de hojas de vida de los funcionarios de la empresa | Deficiente definición y verificación de requisitos que certifiquen la formación de los trabajadores | CGOC-24 | (Subproceso:COMPENSACIÓN SALARIAL Y CONTROL DE PERSONAL Control:CCOM-16).Cuando el proceso de selección se realiza con un externo se establece en los pliegos de condiciones,que sean verificados todos los soportes relacionados en la hoja de vida. | POR EVENTO | La firma que presta el servicio | Si | Detectivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Actos deshonestos por parte de los funcionarios dueños de los soportes y/o de los receptores de los documentos | CGOC-24 | (Subproceso:COMPENSACIÓN SALARIAL Y CONTROL DE PERSONAL Control:CCOM-16).Cuando el proceso de selección se realiza con un externo se establece en los pliegos de condiciones,que sean verificados todos los soportes relacionados en la hoja de vida. | POR EVENTO | La firma que presta el servicio | Si | Detectivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-25 | (Subproceso: Gestion Documental Control:CGDC-7).Diariamente el responsable de la correspondencia de cada área introduce los documentos que se repartirán externamente en la bolsa de mensajería que posee un cierre para evitar la pérdida de estos. Posteriormente el mensajero interno entrega las bolsas en ventanilla única y relaciona la información en la planilla de control, para entregar al mensajero externo. | DIARIA | Personal de la ventanilla única Mensajero Interno y Externo | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---------|--|------------|---|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-11 | (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC-3).Perdida de Documentos durante el reparto interno o externo | Robo intencionado de la información | CGOC-26 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-8). Toda correspondencia recibida en la empresa, es radicada en el aplicativo SAIA y es transferida al responsable o destinatario. Los documentos físicos reposan en el archivo de gestión de ventanilla única y cumplido su tiempo de retención pasan al archivo central. En caso de que el destinatario requiera la información física, debe realizar la solicitud de una copia a ventanilla única. Cuando la correspondencia recibida posee un volumen de anexos considerable, se envía físicamente al destinatario. | DIARIA | Personal de la ventanilla única | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Servicio de mensajería inadecuado | CGOC-25 | (Subproceso: Gestion Documental Control:CGDC-7). Diariamente el responsable de la correspondencia de cada área introduce los documentos que se repartirán externamente en la bolsa de mensajería que posee un cierre para evitar la pérdida de estos. Posteriormente el mensajero interno entrega las bolsas en ventanilla única y relaciona la información en la planilla de control, para entregar al mensajero externo. | DIARIA | Personal de la ventanilla única Mensajero Interno y Externo | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-26 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-8). Toda correspondencia recibida en la empresa, es radicada en el aplicativo SAIA y es transferida al responsable o destinatario. Los documentos físicos reposan en el archivo de gestión de ventanilla única y cumplido su tiempo de retención pasan al archivo central. En caso de que el destinatario requiera la información física, debe realizar la solicitud de una copia a ventanilla única. Cuando la correspondencia recibida posee un volumen de anexos considerable, se envía físicamente al destinatario. | DIARIA | Personal de la ventanilla única | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Falla en los sistemas hidráulicos | CGOC-27 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-9). Mantenimiento correctivo de redes eléctricas e hidráulicas en las áreas de Aguas y Aguas de Pereira | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Logística - Líder de Gestión Documental | No | Correctivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Falla en los sistemas eléctricos (conato de incendio) | CGOC-27 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-9). Mantenimiento correctivo de redes eléctricas e hidráulicas en las áreas de Aguas y Aguas de Pereira | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Logística - Líder de Gestión Documental | No | Correctivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Roedores, plagas | CGOC-28 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-10). La Jefe de Logística programa el servicio de fumigación para control de plagas de forma trimestral en la sede de Torre central y de forma mensual en las otras sedes de la Empresa, para evitar la reproducción de roedores y plagas. | MENSUAL | Jefe de Departamento de Logística | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|--|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| RGOC-12 | (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC-4).Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico | nuevos, plagas | CGOC-29 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-11).Los documentos que se encuentran en el archivo central de la Empresa, se conservan en cajas especializadas para evitar el ingreso de plagas y roedores (Material diseñado para evitar este tipo de plagas). | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Logística | No | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Prestamos de documentos sin controles | CGOC-30 | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-12).Para atención de la solicitud de prestamos el funcionario encargado del archivo central diligencia el formato de préstamo y consulta de documentos de los archivos central e históricos con su respectivo seguimiento. Formato Solicitud de préstamo de Documentos A-GL-PD-R02 | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-31 | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-13).Para los casos en que el usuario requiera información del archivo central, que no necesariamente sea de manera física, se procede a escanear el expediente solicitado y se envía a través de correo electrónico o carpeta compartida, previa solicitud de préstamo por parte del solicitante. | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-32 | (Subproceso: Gestión Documental Control: CGDC-14).Para tener control de los documentos prestados que se retrasan en su regreso al Archivo Central, se envía un SAIA mediante el cual se solicita la devolución o pronunciamiento sobre la entrega del mismo, cuando se haya llamado la atención en dos ocasiones sobre la mora en la entrega del documento. | POR EVENTO | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Correctivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-33 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-15).Se tienen controles para el ingreso del personal al Archivo Central, por medio de tarjetas de acceso a las cuales se les programa el ingreso por medio de autorización del Jefe del Departamento de Logística | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Logística Administración del edificio. | No | Detectivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Colapso de la infraestructura por sobrepeso de los documentos | CGOC-34 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-16).El archivo central se encuentra ubicado en una zona apta para evitar colapsos en las estructuras, cumpliendo los requerimientos necesarios. | PERMANENTE | Jefe de departamento de logística | No | Preventivo | Manual | Fuerte | Impacto |
| (Subproceso: Gestion Documental Riesgo: RGDC- | Extravío intencionado de documentos para favorecer a terceros | CGOC-35 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-17).Se cuenta con vigilancia mediante cámaras en la entrada al archivo. | DIARIA | Jefe de Departamento de Logística Administración del edificio | No | Detectivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad | |
| | | CGOC-36 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-18).El Líder del subproceso de Gestión Documental, encargado de la manipulación de la información del archivo central, es vinculado directamente con la empresa, lo cual garantiza compromiso con el manejo transparente de la información institucional. | DIARIA | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad | |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|---|--|---------|---|------------|--|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-13 | 5).Alteración o manipulación de documentos oficiales. | Ingreso de personal no autorizado a las instalaciones de archivo | CGOC-33 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-15).Se tienen controles para el ingreso del personal al Archivo Central, por medio de tarjetas de acceso a las cuales se les programa el ingreso por medio de autorización del Jefe del Departamento de Logística | PERMANENTE | Jefe de Departamento de Logística Administración del edificio. | No | Detectivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-36 | (Subproceso: Gestión Documental Control:CGDC-18).El Líder del subproceso de Gestión Documental, encargado de la manipulación de la información del archivo central, es vinculado directamente con la empresa, lo cual garantiza compromiso con el manejo transparente de la información institucional. | DIARIA | Líder del subproceso de Gestión Documental | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-14 | (Subproceso: Gestión de Compras Riesgo: RCPR-4).Dar trámite a compras no aprobadas por el nivel adecuado. | Por la no definición de niveles de autoridad en el sistema SEVEN para la aprobación de compras o contrataciones dependiendo de su monto. | CGOC-37 | (Subproceso: Gestión de Compras Control:CCPR-9).En el software SEVEN por medio del work flow se tienen parametrizados los perfiles para acceder y aprobar las diferentes etapas de la compra. | POR EVENTO | Área Usuario | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Por conflictos de segregación de funciones de gestión, aprobación y accesos en el sistema. | CGOC-37 | (Subproceso: Gestión de Compras Control:CCPR-9).En el software SEVEN por medio del work flow se tienen parametrizados los perfiles para acceder y aprobar las diferentes etapas de la compra. | POR EVENTO | Área Usuario | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-15 | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Riesgo: RSGP-3).Uso indiscriminado de los recursos financieros de los proyectos. | Falta de priorización de los proyectos y de los recursos disponibles. | CGOC-38 | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Control:CSGP-4).Priorización de los proyectos basados en los resultados de la articulación con el mapa de riesgos y el plan de inversiones de tarifas. | SEMESTRAL | Líder del Sistema de Gestión de Proyectos | Si | Correctivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Deficiente soporte de la programación del presupuesto de inversiones. | CGOC-39 | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Control:CSGP-5).Formulación detallada de algunos de los proyectos según las necesidades de recursos financieros, especialmente para aquellos que requieren de recursos no reembolsables o de crédito interno. No se aplica para proyectos ejecutados con recursos de la caja de la empresa y los inscritos en el banco de proyectos del Municipio. | POR EVENTO | Líder del sistema de gestión de Proyectos | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Deficiente formulación de los proyectos. | CGOC-39 | (Subproceso: Sistema de Gestión de Proyectos Control:CSGP-5).Formulación detallada de algunos de los proyectos según las necesidades de recursos financieros, especialmente para aquellos que requieren de recursos no reembolsables o de crédito interno. No se aplica para proyectos ejecutados con recursos de la caja de la empresa y los inscritos en el banco de proyectos del Municipio. | POR EVENTO | Líder del sistema de gestión de Proyectos | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|--|--|---------|---|------------|---|----|------------|--------------|--------|--------------|
| RGOC-16 | (Subproceso: Cartera y Recaudo Riesgo: RCYR-5).Manipulación de la información de las cuentas en el Sistema Comercial | Roles y responsabilidades inadecuadas. | CGOC-40 | (Subproceso: Cartera y Recaudo Control:CCYR-13).El líder de Cartera informa al área de TI el personal que asume los diferentes roles y/o cargos del equipo de cartera para asignar los permisos de uso del módulo de Cartera y Recaudo en la herramienta SIC, de acuerdo a la política de Cartera y Recaudo, así:• Financiaciones: Personal del CIS y personal de Cartera y Recaudo• Abonos de capital: Personal del CIS y personal de Cartera y recaudo• Corte: Personal de Cartera y Recaudo• Reconexiones: Personal del CIS, Operadores línea 116 y personal de Cartera y Recaudo• Novedades de Cartera: Personal de Cartera y Recaudo. Al presentarse cambios en su equipo, el líder de Cartera solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos a través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Facturación y Cartera | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Acceso no restringido. | CGOC-40 | (Subproceso: Cartera y Recaudo Control:CCYR-13).El líder de Cartera informa al área de TI el personal que asume los diferentes roles y/o cargos del equipo de cartera para asignar los permisos de uso del módulo de Cartera y Recaudo en la herramienta SIC, de acuerdo a la política de Cartera y Recaudo, así:• Financiaciones: Personal del CIS y personal de Cartera y Recaudo• Abonos de capital: Personal del CIS y personal de Cartera y recaudo• Corte: Personal de Cartera y Recaudo• Reconexiones: Personal del CIS, Operadores línea 116 y personal de Cartera y Recaudo• Novedades de Cartera: Personal de Cartera y Recaudo. Al presentarse cambios en su equipo, el líder de Cartera solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos a través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Facturación y Cartera | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---------|---|------------|---|----|------------|---------------------|--------|--------------|
| | | Debilidad en la segregación de funciones. | CGOC-40 | (Subproceso: Cartera y Recaudo Control:CCYR-13).El líder de Cartera informa al área de TI el personal que asume los diferentes roles y/o cargos del equipo de cartera para asignar los permisos de uso del módulo de Cartera y Recaudo en la herramienta SIC, de acuerdo a la política de Cartera y Recaudo, así:• Financiaciones: Personal del CIS y personal de Cartera y Recaudo• Abonos de capital: Personal del CIS y personal de Cartera y recaudo• Corte: Personal de Cartera y Recaudo• Reconexiones: Personal del CIS, Operadores línea 116 y personal de Cartera y Recaudo• Novedades de Cartera: Personal de Cartera y Recaudo. Al presentarse cambios en su equipo, el líder de Cartera solicita al área de TI la asignación o revocación de los permisos a través de la herramienta de Gestión de usuarios ubicada en la Intranet. | POR EVENTO | Jefe de Departamento de Facturación y Cartera | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-17 | Detrimento Patrimonial | Daño a los bienes y recursos susceptibles a valoración económica de la entidad | CGOC-41 | La Empresa cuenta con un procedimiento de Gestión de bienes muebles e inmuebles donde se controlan los inventarios y se ejerce control jurídico de los bienes inmuebles. Entrega de bienes muebles Directiva 108 de 19 de abril de 2010; Directiva de baja de bienes 154 de 13 de mayo de 2019. | PERMANENTE | Jefe del Departamento de Logística | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Incumplimientos en la gestión fiscal, en el caso del pago de multas, sanciones e intereses de mora. | CGOC-42 | Se tiene control sobre el calendario tributario que le aplica a la Empresa para realizar pagos fiscales y poder tener control sobre ellos | PERMANENTE | Jefe Departamento Financiero | Si | Preventivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-18 | Conflicto de Interés no declarado o tramitado | Falencias o falta de claridad en la segregación de funciones | CGOC-43 | Se cuenta con directiva para el manejo de conflicto de interés. Los miembros de la JD y los directivos deben firmar el formato de certificación d e inhabilidades y ausencia de conflicto de interés. | ANUAL | Secretaria General | Si | Detectivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Alta discrecionalidad en la toma de decisiones | CGOC-43 | Se cuenta con directiva para el manejo de conflicto de interés. Los miembros de la JD y los directivos deben firmar el formato de certificación d e inhabilidades y ausencia de conflicto de interés. | ANUAL | Secretaria General | Si | Detectivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| | | Favorecimiento propio o para familiares o amigos | CGOC-43 | Se cuenta con directiva para el manejo de conflicto de interés. Los miembros de la JD y los directivos deben firmar el formato de certificación d e inhabilidades y ausencia de conflicto de interés. | ANUAL | Secretaria General | Si | Detectivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-19 | Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional de la Empresa. | Falta de implementación de Sistemas de Gestión | CGOC-44 | La Empresa cuenta con la implementación y Certificación de los siguientes Sistemas de Gestión: Calidad ISO 9001:2015, Ambiental ISO 14001:2015, Laboratorio ISO 17025: 2005 (acreditado).Implementados: Seguridad y Salud en el trabajo OHSAS 18001:2007, Gestión del Riesgo,ISO31000, Sistema de Innovación y Gestión de Proyectos. | PERMANENTE | Director de Planeación | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Falta de cultura de autocontrol | CGOC-45 | La oficina de control interno realiza anualmente campañas de autocontrol. | ANUAL | Director de Control Interno | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|--|--|---------|--|------------|---|----|------------|---------------------|--------|--------------|
| | | Falta de conciencia frente a los Sistemas Integrados de Gestión | CGOC-46 | Cada año se realiza un plan de comunicación del SIGC para sensibilizar al personal frente a las políticas y procesos de cada uno de los sistemas de Gestión | PERMANENTE | Director de Planeación | Si | Preventivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-20 | Inexistencia de canales de denuncias internas y externas | Bajo desarrollo tecnológica | CGOC-47 | Se cuenta con un link para el correo ético, dispuesto en el mini sitio del gobierno corporativo. | SEMESTRAL | Dirección de TI | Si | Detectivo | Automatizado | Fuerte | Impacto |
| | | Falta de revisión y tramite de las denuncias realizadas. | CGOC-48 | El Jefe de Departamento de Gestión Humana y la Dirección de Control Interno deben dar cumplimiento a lo establecido en el código de ética, en cuanto al manejo de los canales de denuncias sobre temas éticos. | POR EVENTO | El Jefe de Departamento de Gestión Humana | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-21 | Peculado | Utilización de los recursos de la organización para beneficio propio o de terceros | CGOC-49 | Se cuenta con procedimientos que impiden el mal uso de los recursos de la Empresa tales como: Control de Presupuesto detallado por fuentes de financiación en el Sistema de Costos, Plan de Seguridad vial (Control de asignación de vehículos por la Central de Operaciones), manejo de inventarios individuales, Auditorías Internas y Externas | PERMANENTE | Subgerente Financiera - Director de Control Interno - Dirección de Planeación | Si | Preventivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-22 | Lavado de Activos | Falta de control en la selección de proveedores | CGOC-50 | Se cuenta con la Directiva 009 de 2013 de Registro de Inscripción de Proveedores (RIP) y el cual contiene un anexocertificación de lista restrictiva lavado de activosque deben firmar los que se inscriban y queda en el Software de Proveedores.LA ONU a través del consejo de seguridad, emite las listas vinculantes para Colombia.Código Penal art 323. | POR EVENTO | Jefe del Departamento de Logística | Si | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-23 | Sustracción y/o manipulación de la información. | Ingreso hackers externos | CGOC-54 | La empresa con con Firewall para proteger contra-ataques y antivirus con reglas. | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Preventivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Sustracción de información en servidores de la empresa por ingreso sin permiso en el sistema de control. | CGOC-55 | La empresa cuenta con políticas de seguridad de la información y se hace back-up a cada uno de los computadores de los funcionarios.La empresa cuenta con un Centro de Datos alternativo en la planta de tratamiento con sala de crisis y servidores alternos.La empresa cuenta con un back-up en la nube de Google . | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | Si | Preventivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | Sustracción o modificación en base de datos sin permisos en el sistema de control. | CGOC-53 | La empresa cuenta con un soporte avanzado denominado ORACLE DBA | PERMANENTE | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Preventivo | Manual | Fuerte | Probabilidad |
| RGOC-24 | Ejecuciones de ordenes manuales fuera del sistema comercial. | Falta de la implementación total de las ordenes en línea. | CGOC-57 | Seguimiento permanente de las ejecuciones de ordenes de servicio entre las áreas de operaciones y comercial. | POR EVENTO | Subgerencia de Operaciones y Subgerencia Comercial | No | Detectivo | Manual/Automatizado | Fuerte | Probabilidad |
| | | | CGOC-58 | Desarrollo total de parametrizaciones de grafos del sistema comercial y aplicaciones en el área de operaciones. | POR EVENTO | Dirección de Tecnologías de la Información | No | Correctivo | Automatizado | Fuerte | Probabilidad |

MATRIZ RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN



| ID | Categoría | Impacto | Económico | Personas | Reputacional y Legal | Socio Ambiental | Valoración Inherente | Controles | Económico | Personas | Reputacional y Legal | Socio Ambiental | Valoración Residual | Política |
|---------|--------------|-----------------------------------|-----------|----------|----------------------|-----------------|----------------------|---|---------------|----------|----------------------|-----------------|---------------------|---|
| RGOC-1 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 5D - Alto | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-01 * CGOC-02 * CGOC-03 * CGOC-04 * CGOC-05 * CGOC-06 * CGOC-07 * CGOC-08 * CGOC-56 | N/A | N/A | 5E - Alto | N/A | Alto | Riesgo que requiere acciones de mitigación y control. |
| RGOC-2 | Fraude | Reputacional y Legal | N/A | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-09 * CGOC-06 * CGOC-11 | N/A | N/A | 5E - Alto | N/A | Alto | Riesgo que requiere acciones de mitigación y control. |
| RGOC-3 | Fraude | Reputacional y Legal | N/A | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-13 * CGOC-12 * CGOC-14 | N/A | N/A | 3E - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-4 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 3B - Alto | N/A | Alto | * CGOC-16 | N/A | N/A | 3C - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-5 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 1A - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-17 | N/A | N/A | 1B - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-6 | Reputacional | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 1E - Bajo | N/A | Bajo | * CGOC-18 | N/A | N/A | 1E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-7 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1C - Bajo | N/A | 2C - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-51 * CGOC-52 * CGOC-19 | N/A | N/A | 2C - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-8 | Fraude | Económico | 5D - Alto | N/A | N/A | N/A | Alto | * CGOC-21 * CGOC-20 | 4D - Moderado | N/A | N/A | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-9 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 5D - Alto | N/A | 4D - Moderado | N/A | Alto | * CGOC-23 * CGOC-22 | 5E - Alto | N/A | N/A | N/A | Alto | Riesgo que requiere acciones de mitigación y control. |
| RGOC-10 | Fraude | Reputacional y Legal | N/A | N/A | 3C - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-24 | N/A | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-11 | Información | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 2B - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-25 * CGOC-26 | N/A | N/A | 2D - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------|--------------------------------------|------------------|-----|------------------|-----|----------|--|------------------|-----|------------------|-----|----------|--|
| RGOC-12 | Información | Económico Reputacional y Legal | 4D - Moderado | N/A | 1E - Bajo | N/A | Moderado | * CGOC-27 * CGOC-28 * CGOC-29 * CGOC-30 * CGOC-31 * CGOC-32 * CGOC-33 * CGOC-34 | 4E - Moderado | N/A | N/A | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-13 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 4E - Moderado | N/A | 1E - Bajo | N/A | Moderado | * CGOC-35 * CGOC-36 * CGOC-33 | 3E - Moderado | N/A | N/A | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-14 | Fraude | Económico | 2D - Bajo | N/A | N/A | N/A | Bajo | * CGOC-37 | 2E - Bajo | N/A | N/A | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-15 | Financiero | Económico Reputacional y Legal | 2C - Moderado | N/A | 2D - Bajo | N/A | Moderado | * CGOC-38 * CGOC-39 | N/A | N/A | 2E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-16 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-40 | 1E - Bajo | N/A | N/A | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-17 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 4E - Moderado | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-41 * CGOC-42 | 1E - Bajo | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-18 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-43 | 4E - Moderado | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-19 | Mala Conducta | Económico Reputacional y Legal | 4E - Moderado | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-44 * CGOC-45 * CGOC-46 | 1E - Bajo | N/A | 2E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-20 | Mala Conducta | Reputacional y Legal | N/A | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-47 * CGOC-48 | N/A | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-21 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 4E - Moderado | N/A | 5D - Alto | N/A | Alto | * CGOC-49 | 4E - Moderado | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | Riesgo tolerable, requiere seguimiento. |
| RGOC-22 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1E - Bajo | N/A | 3D - Moderado | N/A | Moderado | * CGOC-50 | 1E - Bajo | N/A | 2E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-23 | Información | Económico Reputacional y Legal | 1D - Bajo | N/A | 2D - Bajo | N/A | Bajo | * CGOC-54 * CGOC-55 * CGOC-53 | 1E - Bajo | N/A | 2E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |
| RGOC-24 | Fraude | Económico Reputacional y Legal | 1D - Bajo | N/A | 1D - Bajo | N/A | Bajo | * CGOC-57 * CGOC-58 | 1E - Bajo | N/A | 1E - Bajo | N/A | Bajo | Riesgo aceptable |