

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO DE LA TERCERA LÍNEA DE DEFENSA RIESGOS DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL DE LA EMPRESA IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

**CORTE A 30 DE JUNIO
VIGENCIA 2024**

INTRODUCCIÓN

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL., en su firme compromiso con la mejora continua y la implementación de los lineamientos de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – riesgos de gestión y seguridad digital”, versión 06 de noviembre de 2022 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), refuerza su enfoque en la gestión proactiva de riesgos. De acuerdo con la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL., la empresa no solo identifica y controla los riesgos, sino que los considera un pilar fundamental para la prevención de contingencias que puedan afectar sus objetivos institucionales.

En este contexto, la tercera línea de defensa, representada por la Oficina de Control Interno, ha realizado un seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos de Gestión y Seguridad Digital. El propósito de esta evaluación es identificar y analizar los riesgos que podrían amenazar el logro de las metas y objetivos institucionales del IBAL S.A E.S.P OFICIAL. Este informe, se elabora siguiendo los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos vigente, y está orientado a proporcionar una visión integral de la gestión de riesgos.

El respectivo seguimiento se centra en los controles relacionados con la gestión del riesgo, esto con el fin de asegurar que las acciones sean adecuadas y eficaces. A partir de las observaciones de esta revisión, la Oficina de Control Interno de Gestión emitirá los hallazgos y recomendaciones específicas para las acciones de mejora. Estas recomendaciones están destinadas a reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados y a minimizar sus potenciales impactos, contribuyendo a una gestión de riesgos más robusta y eficaz de la Empresa.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento de la Matriz de Riesgos de Gestión y Seguridad Digital correspondiente al primer semestre de 2024, esto con el propósito de evaluar la implementación y efectividad de los controles establecidos, así como garantizar un monitoreo y seguimiento adecuados por parte de la primera y segunda línea de defensa. Este proceso se llevará a cabo conforme a la metodología para la administración del riesgo del DAFP y Política de Administración del riesgo y oportunidades de la Empresa.

2. ALCANCE

Abarca las actividades desarrolladas para la Gestión del Riesgo durante el primer semestre de la vigencia 2024, tanto por la primera como para la segunda línea de defensa. Este enfoque está alineado por los parámetros establecidos en la Política de Administración de Riesgo y Oportunidades SG-0-022, así como el Manual Metodología para la Administración de Riesgos SG-M-004.

3. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- ✓ Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado”.
- ✓ Decreto 1083 de 2015: Decreto único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
- ✓ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del sector función pública”.
- ✓ Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 6.
- ✓ Política de Administración de Riesgo y Oportunidades SG-0-022
- ✓ Manual Metodología para la Administración de Riesgos SG-M-004.

4. METODOLOGIA

De acuerdo con el artículo 2.2.21.5.4 del Decreto 1083 de 2015, las entidades públicas deben implementar políticas de administración del riesgo como parte integral del fortalecimiento de sus sistemas de control interno. Este proceso implica una identificación

y análisis continuo de los riesgos mediante una interacción constante e interactivo entre la administración y las unidades de control interno o quien haga sus veces, evaluando tanto factores internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizaciones, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control.

En consonancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Manual Operativo define la estructura del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en cinco (5) componentes clave, entre los cuales se encuentra la evaluación del riesgo. Este proceso es descrito como “*dinámico e interactivo que le permite a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales*”. Esta definición refuerza la importancia de un enfoque proactivo y flexible en la gestión del riesgo, garantizando que la entidad pueda adaptarse a las cambiantes circunstancias y mantener la efectividad de su control interno.

La auditoría se realizó en conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece siete (7) dimensiones interconectadas, donde cada una contribuye a la implementación eficaz del Modelo mediante la integración de políticas de gestión y desempeño institucional. La séptima (7) dimensión, que se centra en el Control Interno, se articula a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y se considera fundamental para garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos instituciones. Esta Dimensión se estructura a partir de los siguientes elementos de control:

- Políticas de Administración del Riesgo
- Identificación del Riesgo
- Análisis y Valoración del Riesgo

La Oficina de Control Interno actúa como la Tercera Línea de Defensa, en donde realiza seguimiento y evaluación continua de la gestión del Riesgo de la Empresa, considerando especialmente el impacto potencial de los riesgos en los objetivos institucionales. Para evaluar la implementación y efectividad de los controles establecido, así como el monitoreo y seguimiento por parte de la primera y segunda línea de defensa, la Oficina de Control Interno verificó:

- ❖ Efectividad de los controles aplicados sobre las causas de los riesgos identificados.
- ❖ Monitoreo de los controles Vs con las evidencias aportadas para los responsables de las actividades control y procesos.
- ❖ La ejecución y seguimiento de las actividades control establecidas.

Este proceso garantiza que la gestión del riesgo en la Empresa no solo sea proactiva y eficiente, sino también alineada con las mejores prácticas y estándares normativos vigentes.

Nota: La Oficina De Control Interno solicitó, mediante oficio, a cada uno de los líderes de procesos proporcionar las evidencias documentales que respalden la ejecución de las actividades de control de los riesgos establecidos por cada área. Este requerimiento tiene como objetivo principal verificar la existencia y calidad de dichas evidencias, así como evaluar a la Matriz del Riesgo de Gestión correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

El propósito de esta solicitud es asegurar que los controles implementados sean efectivos y que se estén aplicando de manera adecuada para mitigar los riesgos identificados. La evaluación se basará en las pruebas documentales suministradas para validar que las actividades de control se han llevado a cabo conforme a los procedimientos establecidos y que cumplen con las normativas vigentes. Además, se pretende identificar posibles áreas de mejora en la ejecución de los controles y en la gestión de riesgos en general.

DESARROLLO INFORME

1. Seguimiento a la implementación de la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades.

La Política de administración de Riesgos y Oportunidades (SG-0-022), Versión 02, establece claramente en su estructura los objetivo; alcance; responsables, líneas de defensa y sus roles, así como los lineamientos y herramientas para la identificación, valoración, tratamiento y administración de los riesgos y oportunidades. Además, se complementa con el Manual Metodología para la Administración de Riesgos (SG-M-004).

Una vez establecida, la Política de Administración del Riesgo y Oportunidades fue comunicada y socializada entre todos los líderes de proceso y grupo de trabajo de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

En cuanto al seguimiento y monitoreo por parte de la Segunda Línea de Defensa (oficina de planeación), se observaron los siguientes aspectos:

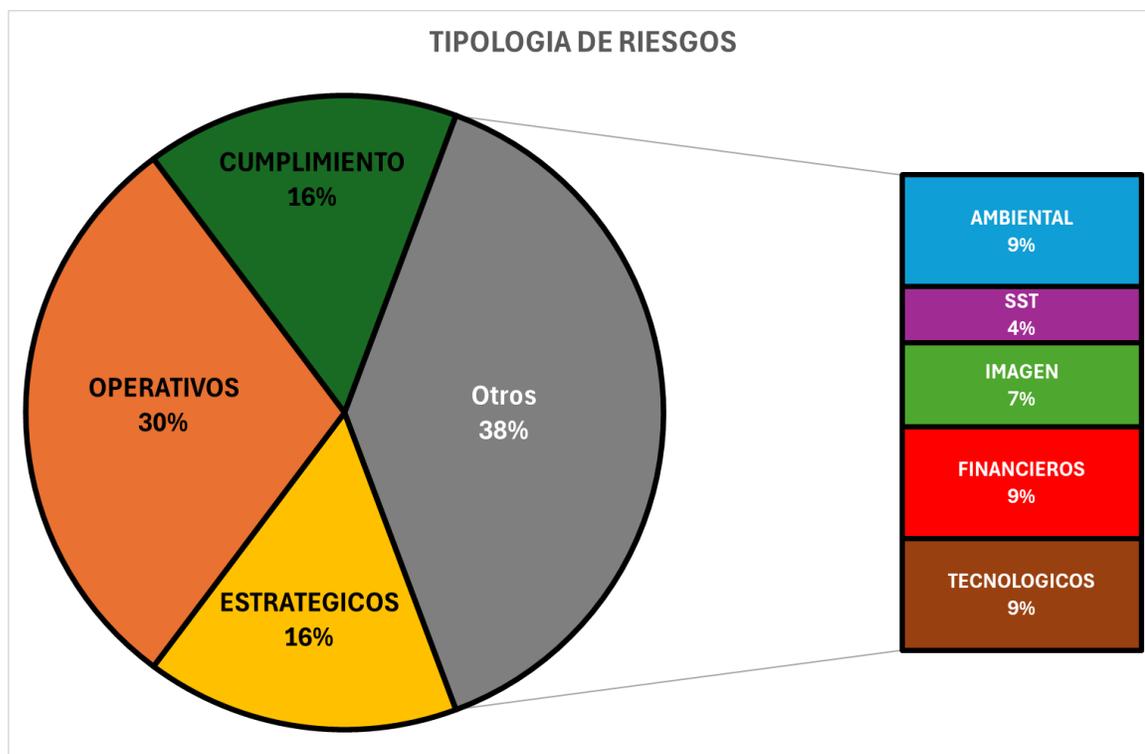
- ✓ La Segunda línea de defensa continúa consolidando en tiempo real la Matriz de Gestión del Riesgo (SG-R-007) utilizando la herramienta de Outlook (sigibal@outlook.es).
- ✓ La Dirección de Planeación ha instruido, mediante circulares, a todos los líderes de proceso y subproceso para que realicen el debido monitoreo y seguimiento trimestral de los riesgos asociados a cada uno de los procesos. Adicionalmente, se ha solicitado la remisión de evidencias que demuestren la ejecución efectiva de los controles establecidos. En cumplimiento con estas directrices, la Oficina de Planeación ha elaborado un informe de monitoreo de la Matriz de Riesgos de Gestión Semestre A de la vigencia 2024.
- ✓ La Dirección de Planeación ha desempeñado un papel crucial en la revisión y actualización de los riesgos de gestión, ofreciendo un acompañamiento integral y un apoyo constante para asegurar la idoneidad y efectividad de las actividades realizadas. En este sentido, se implementó un cronograma de reinducción a la Matriz de Gestión del Riesgo para la vigencia 2024, el cual fue formalmente comunicado mediante la circular No. 200-042 de diciembre de 2023. Este cronograma no solo proporciona una guía detallada para la actualización y adaptación continua de la matriz, sino que también refuerza el compromiso de la Dirección con la mejora continua y la adaptación proactiva a nuevos desafíos y cambios en el entorno de gestión de riesgos.

2. Estado Matriz de Riesgos de Gestión

Dentro del marco de la Administración de Riesgos, establece que los líderes de proceso, subproceso y los grupos de trabajo realicen un exhaustivo análisis de los riesgos que puedan impactar los objetivos tanto del proceso como los institucionales en general. Este análisis implica la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados y valorar el impacto de sus consecuencias, asignándoles una calificación conforme a la Matriz de Gestión del Riesgo de la Empresa. El propósito principal de este análisis es proporcionar una visión clara sobre el nivel y la zona de riesgos, permitiendo la definición de medidas efectivas para su mitigación.

Este enfoque no solo facilita una comprensión detallada de los riesgos y su posible impacto, sino que también permite a la organización priorizar recursos y esfuerzos en las áreas de mayor riesgo, optimizando así la gestión de riesgos y fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales. A continuación, se presenta un resumen de lo observado en la Matriz de Gestión de Riesgos por procesos de la entidad para el primer semestre de 2024. Esta información detalla la distribución de los riesgos por tipología, proporcionando una base para la evaluación continua y la implementación de acciones correctivas según sea necesario.

| MAPA DE PROCESOS | TIPOLOGIA | | | | | | | | TOTAL |
|-----------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | Estrateg. | Operat. | Cumplim. | Ambiental | SST | Imag. | Financ. | Tecnolog. | |
| Dirección Operativa | 2 | 2 | | | | | | | 4 |
| Potabilización de Agua | | 2 | | 2 | | | | | 4 |
| Gestión Acueducto | | 2 | | | | | | | 2 |
| Gestión Control de Perdidas | | 3 | | | 1 | | | | 4 |
| Aseguramiento y Calidad de Agua | 4 | | | | | 1 | | 2 | 7 |
| Gestión de Alcantarillado | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 5 |
| Tratamiento de Aguas Residuales | | 1 | 1 | | 1 | | | | 3 |
| Oficina CECOI | | 1 | | | | | | | 1 |
| Dirección Comercial | | | 1 | | | | 1 | | 2 |
| Facturación y Facturación | | | 1 | | | | | 1 | 2 |
| Gestión Cartera | | 1 | 1 | | | | 1 | | 3 |
| Gestión Atención al Cliente y PQR | | | 2 | | | 2 | | | 4 |
| Gestión Ambiental | 1 | | | 1 | | | 1 | | 3 |
| TOTAL | 7 | 13 | 7 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 44 |



De acuerdo al anterior gráfico, en el primer semestre de 2024 para los procesos objeto de auditoría, se identificaron un total de **44 riesgos de gestión**. De estos, los **riesgos operativos** destacaron con **13 casos**, lo que representa aproximadamente el **29.5% del total**, debido a la esencia de los mismos por pertenecer al área misional de la empresa. En el segundo lugar, se encuentran los **riesgos estratégicos**, que suman 7 (alrededor del **15.9%**), seguido por los **riesgos de cumplimiento**, con 7 (alrededor del **15.9%**).

Los riesgos **ambientales, financieros y tecnológicos** también son significativos, cada uno aportando **4 riesgos** (equivalente al **9.1%**), mientras que los riesgos de imagen/reputacional se contabilizan en **3** (aproximadamente el **6.85%**), y los riesgos **SST** alcanzan **2** (representado el **4.5%**). Este análisis resalta la necesidad en enfocar esfuerzos en la gestión de los riesgos operativos, dado su impacto directo en la operatividad diaria de la empresa.

❖ VARIACIÓN RIESGOS DE GESTIÓN

Al comparar el número de riesgos de gestión identificado en las trece (13) áreas objeto de auditoría entre el semestre B de 2023 y el semestre A de 2024, se observa una variación significativa. En este periodo, la **Dirección Operativa** y el proceso de **Control Pérdidas** experimentaron un aumento de 2 riesgos adicionales, mientras que el proceso de **Cartera** y el de **Potabilización de Agua** sumaron 1 riesgo por área. Esto resulta en

un total de 6 nuevos riesgos identificados para el semestre A de 2024, este incremento resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión para mitigar los nuevos desafíos emergentes en estas áreas. A continuación, se relaciona la variación entre los dos semestres evaluados.

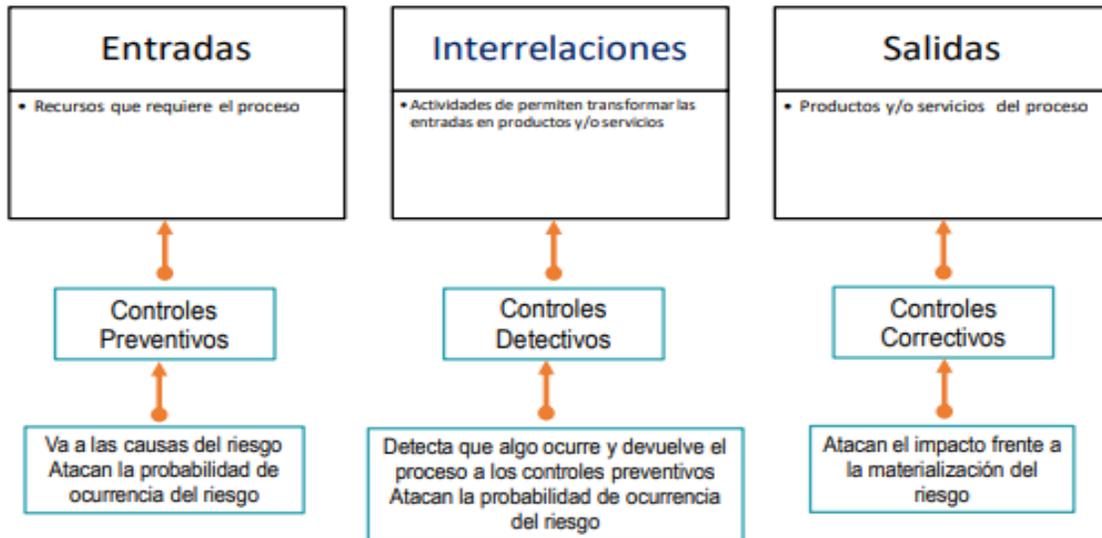
| PROCESOS | Segundo semestre vigencia 2023 | Primer semestre vigencia 2024 | Variación |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Dirección Operativa | 2 | 4 | 2 |
| Dirección Comercial | 2 | 2 | 0 |
| Gestión Control de Pérdidas | 2 | 4 | 2 |
| Gestión Acueducto | 2 | 2 | 0 |
| Potabilización de Agua | 3 | 4 | 1 |
| Oficina CECOI | 1 | 1 | 0 |
| Aseguramiento y Calidad de Agua | 7 | 7 | 0 |
| Gestión de Alcantarillado | 5 | 5 | 0 |
| Tratamiento de Aguas Residuales | 3 | 3 | 0 |
| Gestión Facturación y Recaudo | 2 | 2 | 0 |
| Gestión de Cartera | 2 | 3 | 1 |
| Gestión Atención al Cliente y PQR | 4 | 4 | 0 |
| Gestión Ambiental | 3 | 3 | 0 |
| Total Riesgos de Gestión | 38 | 44 | 6 |

❖ TIPOLOGIA DE CONTROLES EN LOS RIESGOS DE GESTIÓN

Como medio para propiciar el logro de los objetivos por proceso e institucionales, las actividades de control se orientan a prevenir y detectar la materialización de los riesgos, dentro de la metodología de la Guía para la Administración del Riesgo de la DAFP. Se define en la Matriz de Riesgos de Gestión de la Empresa (eficiencia de los controles – atributos) la siguiente tipología de controles:

- ✓ **Control Preventivo:** Es el control accionado en la entrada del proceso y antes de que se realice la actividad originadora del riesgo, se busca establecer las condiciones que aseguren el resultado final esperado.
- ✓ **Control Preventivo:** Control accionado durante la ejecución del proceso. Estos controles detectan el riesgo, pero generan reprocesos.
- ✓ **Control Correctivo:** Control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. Estos controles tienen costos implícitos.

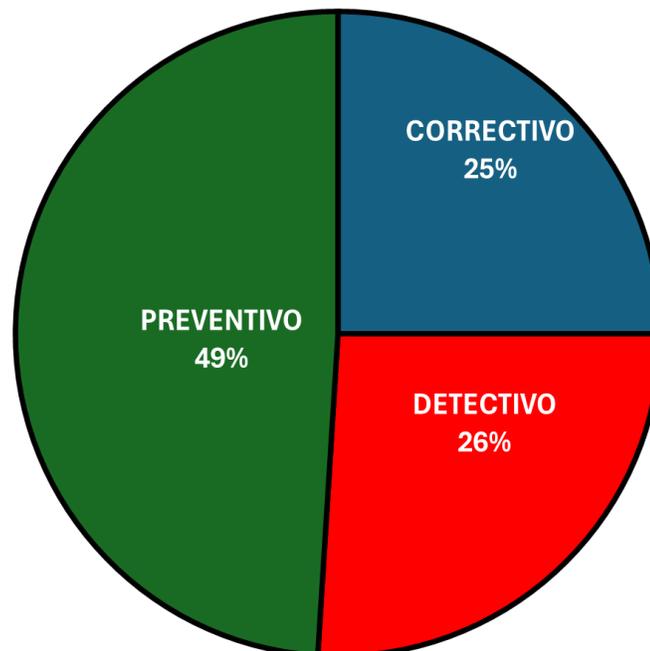
De acuerdo a lo anterior, se ilustra el ciclo del proceso y las tipologías de controles, así:



Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

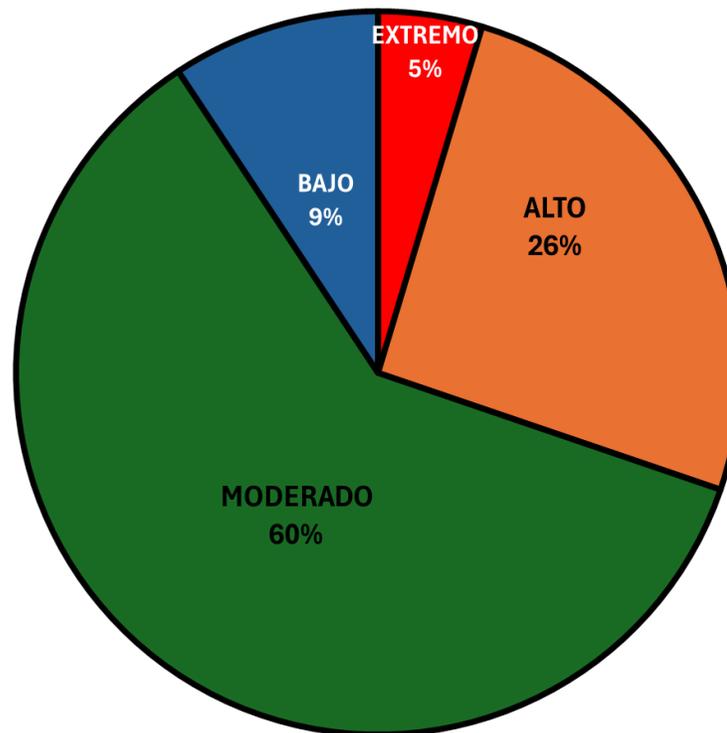
La grafica siguiente ilustra que, de los cuarenta y cuatro (44) riesgos de gestión identificados en los procesos sujetos de auditoría, se han establecido un total de cincuenta y siete (57) controles. Estos controles se clasifican en controles **preventivo**, que representan el 49%, **detectivos**, que constituyen el 26% y **correctivos**, que comprenden el 25%.

TIPOLOGIA DE CONTROLES



impacto. Este desplazamiento se fundamenta en la evaluación específica de cada tipo de control y su respectiva valoración, lo cual es crucial para determinar el riesgo residual. Este proceso permite visualizar como las medidas implementadas han influenciado la probabilidad y el impacto de los riesgos, proporcionando así una perspectiva clara sobre la reducción efectiva del riesgo en cada proceso.

ZONA DE RIESGO RESIDUAL



De los cincuenta y siete (57) controles establecidos por los procesos evaluados, se logró valorar cuarenta y dos (42) controles respecto al movimiento desde la zona de riesgo inherente hacia la zona de riesgo residual. Este análisis evidencia un impacto significativo de los controles implementados en la matriz de riesgos de gestión, lo cual puede ser interpretado así:

Primero, se observó que los 3 riesgos inicialmente en zona **extrema**, solo uno permaneció en esta categoría después de la aplicación de los controles. Este resultado indica una efectividad notable en la reducción de los riesgos más críticos. En cuanto a los riesgos inicialmente clasificados en la zona **alta** (19 riesgos), el número se redujo a 11 riesgos residuales en esta misma zona. Teniendo en cuenta que de zona extrema dos riesgos pasaron a zona alta, la disminución neta de riesgos inherentes fue de 10 riesgos. Esto sugiere que, aunque algunos riesgos siguen siendo significativos, se ha logrado mitigar una parte considerable de ellos.

Por otro lado, los riesgos que inicialmente se encontraban en la zona **moderada** (18 riesgos) aumentaron a 26 riesgos residuales en esta categoría. Este incremento puede ser interpretado como una redistribución de riesgos después de la aplicación de los controles a los riesgos en zona **alta**, indicando una adaptación efectiva a las medidas preventivas implementadas. Finalmente, los 2 riesgos que estaban en la zona **baja** inicialmente se incrementaron a 4 riesgos residuales en la mencionada zona. Este aumento corresponde a una reducción neta de riesgos moderados a bajos un comportamiento esperado dado que la transición de la zona moderada a baja suele ser la más difícil de lograr mediante controles individuales.

Considerando el balance de cambios en la zona de riesgos anterior (riesgos inherentes vs riesgos residuales), se obtiene un valor neto de cambio igual a doce (12) riesgos de los cuarenta y dos (42) evaluados. Esto indica que treinta (30) de los riesgos, equivalente al 71%, no lograron ser efectivos, ya que no generaron un cambio en la zona de riesgos. En consecuencia, se concluye que los procesos no están realizando el análisis adecuado sobre el tipo de control que requieren los riesgos para ser una transición en el diagrama de zonas. **Nota:** Cabe recordar que los controles preventivos y predictivos afectan la probabilidad de ocurrencia, mientras que los controles correctivos afectan el impacto.

❖ EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES FRENTE

La metodología de gestión del riesgo abarca diversas etapas esenciales, como lo es la identificación del riesgo, análisis e identificación de causas, implementación de controles, y finalmente y no menos importante la verificación de la efectividad de los controles. Esta última etapa es crucial, ya que el objetivo de un control o varios controles efectivos tienen como finalidad un cambio en la calificación del riesgo en la matriz o mapa de calor probabilidad vs impacto.

Al realizar la verificación comparativa entre la calificación de los riesgos inherentes (previo a la implementación de controles) VS la calificación de riesgos residuales (después de implementación de controles), se puede obtener una visión general del nivel de madurez de la organización frente a la metodología de gestión de riesgos. Este análisis permite evaluar la eficacia de los controles aplicados y determinar si han logrado reducir el riesgo a niveles aceptables.

En el presente seguimiento de la Gestión del Riesgo, se evaluó la efectividad de los controles implementados por las dependencias objeto de auditoría interna. Se pudo evidenciar que, de los cuarenta y cuatro (44) riesgos evaluados, treinta (30) de ellos (equivalente al 68%) no fueron efectivos al no presentarse cambios en la valoración de riesgo posterior a la aplicación de los controles (variación valoración riesgos Inherente VS Residual). Es decir, no se produjeron cambios significativos en la evaluación del riesgo residual en comparación con el riesgo inherente. La grafica a continuación ilustra esta variación en la valoración de los riesgos inherentes Vs los residuales,

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No.1: Insuficiencia de recursos económicos para el desarrollo de proyectos que permitan el mejoramiento en la infraestructura de las redes de acueducto y/o alcantarillado, así como el incremento de las reclamaciones por parte de usuarios</p> | <p>❖ Se recomienda el análisis del riesgo planteado y que este se enfoque a las actividades más puntuales que desarrolla la Dirección. Recordemos que los riesgos deben estar específicamente dirigidos a las actividades propias de cada proceso.</p> |
| <p>Análisis de Causas</p> | <p>Causa 1: Este riesgo puede estar influenciado por múltiples causas que pueden amplificar su impacto y complejidad. Por ejemplo, en el contexto de la gestión de proyectos de infraestructura, como el desarrollo de redes de acueducto y alcantarillado, la insuficiencia de recursos económicos puede no ser solo resultado de problemas financieros directos, sino también de factores como fluctuaciones económicas, cambios normativos, ineficiencias operativas, o incluso decisiones estratégicas inoportunas.</p> <p>Recomendación: Realizar un análisis detallado de las causas subyacentes del riesgo para implementar controles efectivos y directos. Esto permite diseñar respuestas adecuadas que aborden tanto las causas raíz como las consecuencias potenciales.</p> |
| <p>Controles Asociados</p> | <p>Control 1: El control planteado esta alineado con la causa identificado. Sin embargo, para una gestión del riesgo más efectiva, es fundamental considerar las observaciones anteriormente planteadas, ya que, al integrar estas recomendaciones, no solo refuerza el control, sino que también abordan de manera más integral las diversas dimensiones del riesgo, asegurando una administración más sólida y proactiva.</p> |
| <p>Riesgo No. 2: Condiciones climáticas que pueden generar complicaciones en la prestación de servicio de acueducto y/o alcantarillado que afecten directamente al usuario</p> | <p>Se recomienda que, para el riesgo No. 1 “<i>Condiciones climáticas que pueden generar complicaciones en la prestación de servicio de acueducto y/o alcantarillado que afecten directamente al usuario</i>”, la redacción y descripción del riesgo se reestructuren para mejorar su claridad y precisión. Se sugiere iniciar la descripción con la frase POSIBILIDAD DE, lo que permitirá una presentación más uniforme y clara de los riesgos identificados, por tanto, se requiere que se analicen los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;">¿Qué? ¿Cómo? ¿porqué?</p> <p>Riesgo: Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <p>Ejemplo: Posibilidad de complicaciones en la prestación del servicio de acueducto y/o alcantarillado debido a condiciones climáticas, que podrían afectar directamente al usuario, debido a que estas condiciones pueden interferir en la operatividad del sistema.</p> |
| <p>Análisis de Causas</p> | <p>Control 1: Debido a que el riesgo impacta de manera significativamente la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es crucial identificar causas específicas para cada tipo de servicio. Las actividades de control pueden variar considerablemente entre acueducto y alcantarillado debido a las deferencias en sus procesos y operaciones. El establecer causas diferenciadas para cada servicio permitirá una gestión del riesgo más precisa y adaptada a las particularidades de cada proceso, lo que a su vez garantizará una implementación más efectiva de las medidas de control. Esta aproximación personalizada no solo optimiza la eficiencia en la gestión del riesgo, sino que también contribuye a mejorar la calidad y fiabilidad de los servicios ofrecidos.</p> |
| <p>Controles Asociados</p> | <p>Control 1: El control planteado esta alineado con la causa identificado. Sin embargo, para una gestión del riesgo más efectiva, es fundamental considerar las observaciones anteriormente planteadas, ya que, al integrar estas recomendaciones, no solo refuerza el control, sino que también abordan de manera más integral las diversas dimensiones del riesgo, asegurando una administración más sólida y proactiva.</p> |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>Control 1: La Dirección Operativa informa que, para el primer semestre de la vigencia 2024, no se han generado actas documentales de las reuniones relativas al cumplimiento del Plan de Emergencia y Contingencia de la Empresa. Por tanto, se establece lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se ha detectado un Hallazgo respecto al incumplimiento de la acción de control del riesgo No. 2, debido a la falta de documentación que respalde las actas de reuniones del equipo operativo en el comité de emergencia y contingencia (PEC). Esta deficiencia es particularmente significativa dado que, durante el primer cuatrimestre de 2024 no se activó ni formalizó el Plan de Emergencia y Contingencia. <p>Según la normativa vigente, es esencial activar el protocolo correspondiente y documentar cada una de las actividades asociadas. La ausencia de estas actas no solo la trazabilidad y el seguimiento de las acciones realizadas, sino también la capacidad para evaluar y mejorar la respuesta ante emergencias. Por tanto, es imperativo que se establezcan procedimientos rigurosos</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>para la documentación de reuniones del comité de emergencia, con el fin de garantizar una gestión eficaz y conforme a los protocolos establecidos.</p> <p>En consecuencia, resulta imperativo que el proceso desarrolle un Plan de Acción con el fin de abordar y reducir la exposición de este riesgo.</p> |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>La Dirección Operativa proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia de la Dirección Operativa en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **DIRECCIÓN COMERCIAL**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No.1: Posibilidad de la imposición de multas y/o sanciones por parte de los entes de control por incumplir las obligaciones contractuales de contratos y convenios suscritos por la empresa</p> | <p>❖ El riesgo planteado abarca todas las <i>obligaciones contractuales de contratos y convenios suscritos por la empresa</i> Es crucial precisar que este riesgo debe enfocarse de manera específica en los contratos, convenios y otros compromisos contractuales que estén bajo la responsabilidad directa de la dirección comercial. Al centrar la gestión de este riesgo en el área que tiene el control directo sobre dichos compromisos, se garantiza una supervisión más efectiva y una resolución más rápida de posibles incumplimientos. Además, es fundamental destacar la naturaleza transversal de este riesgo, subrayando la necesidad de una atención detallada y una gestión eficaz dentro de la Dirección Comercial.</p> <p>Por lo tanto, se recomienda proceder con la revisión y modificación del riesgo para que se ajuste específicamente a la responsabilidad del área correspondiente. Es crucial que el enfoque del riesgo sea más puntual y refleje con precisión las obligaciones y compromisos contractuales gestionados por la Dirección Comercial. Esta actualización permitirá una supervisión más detallada y efectiva de los riesgos asociados, asegurando que las estrategias de mitigación se alineen de manera directa con las funciones y responsabilidades del área. De este modo, se optimiza la</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| | <p>gestión del riesgo y se fortalece el control sobre los contratos y convenios, garantizando un cumplimiento más riguroso y la protección integral de los intereses de la Institución.</p> <p>❖ Recomendación: Realizar el análisis para los riesgos planteados al interior de la Dirección Comercial y que este enfoque a las actividades más puntuales que desarrolla la Dirección. Recordemos que los riesgos deben estar específicamente dirigidos a las actividades propias de cada proceso.</p> |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>La causa planteada se encuentra asociado a la esencia del riesgo puntual.</p> |
| <p>Riesgo No.2: Posibilidad de afectación económica por cobros no autorizados, motivados por errores en la aplicación de la metodología tarifaria vigente, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.</p> | <p>Recomendación: Para mitigar este riesgo, se implementen acciones inmediatas enfocadas en el refuerzo de controles internos rigurosos para garantizar la correcta aplicación de la metodología tarifaria. En particular, es esencial desarrollar y establecer un procedimiento aprobado por la oficina SIG, en donde se recomiende se detalle y se cubra los siguientes aspectos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir claramente las actividades prioritarias relacionadas con la aplicación de tarifas, asegurando que todos los procesos se llevan a cabo de manera correcta y en conformidad con la metodología tarifaria vigente. Esto incluye la revisión de los cálculos tarifarios y la validación de los datos antes de su implementación. ✓ Establecer un sistema de verificación y autorización para todas las tarifas aplicadas. Esto debe de involucrar múltiples niveles de revisión para confirmar que las tarifas aplicadas sean precisas, autorizadas y en línea con las normativas y políticas establecidas. ✓ Implementar un procedimiento formal para la detección, revisión y corrección de errores en la aplicación de tarifas. Este proceso debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Errores: Mecanismos para identificar errores en la facturación y la aplicación de tarifas de manera oportuna. • Revisión de Errores: Un proceso estructurado para revisar y analizar errores detectados, determinando las causas raíz y evaluando el impacto potencial. • Corrección de Errores: Protocolos para realizar ajustes necesarios en las tarifas y |

| | |
|--|--|
| | <p>corregir errores, incluyendo la modificación de registros y ajustes financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación: Procedimientos para notificar a los usuarios afectados sobre los errores detectados y las correcciones realizadas, así como para ofrecer soluciones adecuadas y compensaciones si es necesario. <p>Nota: lo anterior está enfocado en la metodología de producto no conforme el cual es un requisito del Sistema Integrado de Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar una adecuada documentación de todas las actividades relacionadas con la aplicación de tarifas, así como de las correcciones y ajustes realizados. Establecer un sistema de reporte que permita la trazabilidad de las acciones tomadas y facilite la auditoría y revisión continua. <p>La implementación de estos procedimientos detallados contribuirá a una gestión más rigurosa y efectiva del riesgo asociado con la ampliación del marco tarifario. Al establecer controles claros, procesos de revisión y corrección formales, y asegurar una comunicación efectiva, la Empresa podrá minimizar los errores tarifarios y garantizar precisión en el proceso de facturación, protegiendo así tanto los intereses de los usuarios como los de la empresa.</p> |
| <p>Control y Cumplimiento Riesgo No. 1 y 2</p> | <p>La Dirección Comercial no allego la evidencia documental requerida por parte de la Oficina de Control Interno, a pesar de las reiteradas solicitudes de dicha información. Esta falta de respuesta establece lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hallazgo relacionado con la ejecución de los controles, ya que la falta de información impide evaluar adecuadamente su eficacia. La falta de evidencia documental afecta la capacidad para confirmar que los controles están implementados y funcionando según lo previsto, lo que puede dar lugar a riesgos no gestionados adecuadamente. |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>La Dirección Comercial no allegó la información requerida, se establece un hallazgo relacionado con el incumplimiento en la entrega de la información requerida. Este hallazgo subraya la importancia crítica de contar con información completa y oportuna para llevar a cabo una evaluación efectiva del riesgo.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Se recuerda que la falta de entrega de información impide a la oficina de control interno llevar a cabo su función de manera adecuada, comprometiendo la eficacia del proceso de gestión de riesgos y la implementación de controles internos necesarios para mitigar posibles contingencias.</p> |
|--|--|

➤ **CONTROL PÉRDIDAS**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de incrementarse las pérdidas por falta de medición efectiva de consumos</p> | |
| <p>Controles Asociados</p> | <p>Control 1: Para abordar este riesgo de manera integral, Se recomienda en los atributos del control No. 1 en “evidencias” que no solo se plasme como evidencia el contrato, sino el cumplimiento del mismo como cronograma de instalación, actas parciales, mesas de trabajo y demás información relevante.</p> <p>Incluir estas evidencias adicionales en los atributos del control No. 1 proporciona una base sólida para verificar no solo la existencia del contrato, sino también su efectiva implementación y cumplimiento.</p> |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Recomendación: La causa <i>No contar con un laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores acreditado ante el organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC,</i> no contiene una consecuencia, la cual debe de ser redactada y plasmada en la identificación del riesgo de manera obligatoria.</p> <p>Ejemplo de Consecuencia: La falta de acreditación puede tener implicaciones significativas, ya que compromete la precisión y falta de confiabilidad de las mediciones realizadas, incumplimiento normativo e impacto en la reputación y confianza del suscriptor y/o usuario.</p> |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>OBSERVACIÓN CRÍTICA: El riesgo planteado presenta deficiencias significativas, particularmente en relación con la causa No. 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha llevado a cabo la identificación del tipo de riesgo de gestión. 2. No se realizó valoración del riesgo inherente asociado. |

| | |
|--|--|
| | <p>3. No se ha propuesto ningún control específico que esté alienado con los atributos y características particulares del riesgo. La ausencia de controles dirigidos y efectivos reduce la capacidad de la empresa para mitigar el riesgo de manera adecuada.</p> <p>Es crucial y de estricto cumplimiento abordar estas deficiencias de manera urgente para fortalecer el proceso de gestión de riesgos. Por tanto, se debe proceder a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una Identificación Detallada del Riesgo: Definir claramente el tipo de riesgo relacionado con la falta de medición efectiva de consumos. • Valorar el Riesgo Inherente: Estimar la magnitud y probabilidad del riesgo inherente para priorizarlo adecuadamente. • Diseñar y Proponer Controles Específicos: Desarrollar controles dirigidos y efectivos que se ajusten a las características del riesgo identificado, cumpliendo de igual forma con los atributos exigidos. |
| <p>Riesgo No. 2: Posibilidad de aumentar el Índice de Perdidas por Usuario Facturado (IPUF)</p> | |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Recomendación: La causa No.1 Falta de atención a los daños en tiempos cortos, la consecuencia “<i>No asegurar la trazabilidad y la fiabilidad del resultado de las calibraciones en los equipos de medición</i>” no es clara en relación a la causa planteada. Se recomienda analizar y replantear la misma.</p> <p>En cuanto a las Causa 2 y Causa 3: Se ha observado deficiencias críticas en relación a los siguientes parámetros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se identificaron consecuencias de las dos causas, lo que impide comprender como afectan estas causas al riesgo general y a los objetivos. 2. No se identificó el tipo de riesgo. 3. No se efectuó valoración del riesgo inherente, lo cual es esencial para estimar su impacto potencial y su probabilidad de ocurrencia. 4. No se ha propuesto ningún control específico acorde a los atributos y características de dicho riesgo, esto reduce significativamente la capacidad de gestionar efectivamente los riesgos identificados. <p>OBSERVACIÓN CRITICA: La ausencia de esta información es crítica y debe ser abordada con urgencia. Para fortalecer el proceso de gestión de riesgos, se recomienda:</p> |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Replantear la Consecuencia: Revisar y definir la consecuencia relacionada con la asociada a la causa de aumentar el Índice de Perdidas por Usuario Facturado 2. Establecer Consecuencias Claras: Identificar y documentar las consecuencias específicas para las causas 2 y 3, para comprender como afectan al riesgo general y a los objetivos. 3. Definir el Tipo de Riesgo: Especificar el tipo de riesgo asociado con cada causa para una mejor gestión. 4. Realizar una Valoración del Riesgo Inherente: Realizar una valoración exhaustiva del riesgo inherente para comprender su impacto y probabilidad. 5. Desarrollar Controles Efectivos: Establecer y documentar controles dirigidos que se alineen con los atributos y características de cada riesgo identificado. Cumpliendo de igual forma con los atributos exigidos. |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>El riesgo planteado carece de información crucial relacionada a la causa 1. Control 1.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se estableció que pasa con las observaciones o desviaciones. El diligenciamiento de todos los atributos del control es obligatorio. 2. La evidencia propuesta carece de mayor información, dado que en la descripción del control se habla de un estudio de necesidad; como tal, se requiere como evidencia el proceso pre y contractual y demás información relevante que evidencia la ejecución del control. Además, sería beneficioso incluir documentos que detallen las decisiones tomadas durante la etapa de planificación, ejecución de las diferentes actividades y resultados obtenidos durante la implementación del control. Esto permitirá una comprensión más completa y verificable de como se ha gestionado y ejecutado el control. <p>OBSERVACIÓN CRITICA – OPORTUNIDAD DE MEJORA:</p> <p>En el SEGUNDO CONTROL, se repitió la misma información del primer control, lo cual resulta inapropiado según la política de administración del riesgo. Ya que para que un segundo control sea verdaderamente efectivo, debe constituir una acción o actividad adicional específicamente diseñada para abordar y mitigar la causa subyacente del riesgo. Es esencial que cada fase de control se enfoque en fortalecer las</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>medidas preventivas o correctivas nuevas y diferenciadas, que fortalezcan la gestión del riesgo y aborden cualquier brecha identificada en el primer control.</p> <p>De acuerdo con las observaciones mencionadas anteriormente, se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva y las modificaciones necesarias para optimizar la gestión de los riesgos identificados en el proceso. Este ajuste no solo mejorará la eficacia de los controles existentes, sino que también garantizará que las medidas de mitigación sean adecuadas y estén alineadas con los objetivos y requerimientos específicos del proceso. La implementación de estas recomendaciones contribuirá a una gestión de riesgos más robusta y adaptativa, reduciendo la probabilidad de incidentes futuros</p> |
| <p>Riesgo No.3: Posibilidad de aumento de conexiones no autorizadas.</p> | |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Para las causas 1 y causa 2, se presentan varias deficiencias críticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se identificaron las consecuencias asociadas a cada causa, lo que limita la comprensión del impacto potencial en el proceso o sistema afectado. 2. No se ha clasificado el tipo de riesgo relacionado con cada causa, lo cual es esencial para aplicar las estrategias de mitigación más efectivas. 3. se realizó una valoración del riesgo inherente, lo que impide determinar la magnitud del riesgo antes de la aplicación de controles. 4. Falta de Controles Específicos: No se han propuesto controles específicos que correspondan a los atributos y características particulares de cada riesgo, dejando sin cubrir áreas críticas que podrían prevenir o mitigar efectivamente los impactos. <p>OBSERVACIÓN CRÍTICA: La ausencia de esta información es crítica y debe ser abordada con urgencia.</p> <p>Estas omisiones comprometen la capacidad de gestionar y mitigar los riesgos de manera efectiva, por lo que es imperativo realizar una revisión exhaustiva y desarrollar una estrategia integral que aborde cada uno de estos aspectos. Solo mediante la correcta identificación, valoración y establecimiento de controles adecuados se podrá asegurar una gestión robusta y eficaz de los riesgos.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Riesgo No. 4: Posibilidad de agresiones y/o accidentes de tránsito a los funcionarios de terreno</p> | |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Para las causas 1 y causa 2 no se establecieron los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se identificaron las consecuencias asociadas a cada causa, lo que limita la comprensión del impacto potencial en el proceso o sistema afectado. 2. No se ha clasificado el tipo de riesgo relacionado con cada causa, lo cual es esencial para aplicar las estrategias de mitigación más efectivas. 3. No se realizó una valoración del riesgo inherente, lo que impide determinar la magnitud del riesgo antes de la aplicación de controles. 4. Falta de Controles Específicos: No se han propuesto controles específicos que correspondan a los atributos y características particulares de cada riesgo, dejando sin cubrir áreas críticas que podrían prevenir o mitigar efectivamente los impactos. |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>De acuerdo a las Observaciones Críticas evidenciadas para los riesgos del proceso de Control Pérdidas se establece el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hallazgo: Inadecuado diligenciamiento de la Matriz de Gestión del Riesgo en el área de Control Pérdidas, el cual infringe los requisitos establecidos por la política y metodología de administración del riesgo por la Empresa. En particular, se ha detectado deficiencias en la correcta aplicación de los atributos requeridos, la identificación precisa de los tipos de riesgos, la valoración adecuada, controles eficientes y el seguimiento continuo. Esta deficiencia expone al proceso de control pérdidas a la materialización de riesgos sin el debido tratamiento adecuado, aumentando la vulnerabilidad de la Empresa a contingencias no gestionadas. |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El proceso de Control Perdidas no proporcionó la evidencia documental requerida por parte de la Oficina de Control Interno, a pesar de las reiteradas solicitudes de dicha información, esta falta de respuesta establece lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incumplimiento en la entrega de la información solicitada por la oficina de control interno, el cual vulnera los |

| | |
|---|--|
| | agua) que pueden comprometer la calidad de agua potable de manera significativa. |
| Cumplimiento de evidencias documentales requeridas | El proceso de Gestión de Acueducto proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas. |

➤ **POTABILIZACIÓN DE AGUA**

| | |
|---|---|
| Riesgo No. 1, 3 y 4 | <p>Se recomienda que, para los riesgos No. 1, 3 y 4, la redacción y descripción de los riesgos se reestructuren para mejorar su claridad y precisión. Se sugiere iniciar la descripción con la frase POSIBILIDAD DE, lo que permitirá una presentación más uniforme y clara de los riesgos identificados, por tanto, se requiere que se analicen los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;">¿Qué? ¿Cómo? ¿porqué?</p> <p>Riesgo: Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz</p> <p>Ejemplo: Posibilidad de complicaciones en la prestación del servicio de acueducto y/o alcantarillado debido a condiciones climáticas, que podrían afectar directamente al usuario, debido a que estas condiciones pueden interferir en la operatividad del sistema.</p> |
| Riesgo No. 2 Posibilidad de incumplir la normativa actual de calidad de agua potable | |
| Análisis de Causa | <p>Además de la causa establecida por el proceso “<i>variación significativa de condiciones operativas</i>”, se pueden considerar las siguientes causas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencias en el mantenimiento de equipos e infraestructura: la falta de mantenimiento adecuado de los equipos de tratamiento de agua y sistema de captación puede comprometer la calidad del agua potable. 2. Errores en procesos de tratamiento de agua: La incorrecta dosificación de productos químicos, errores en los procesos de filtración, o falta de capacitación del personal operativo en las técnicas adecuadas de |

| | |
|---|---|
| | <p>tratamiento de agua pueden resultar en la producción de agua que no cumple con los estándares de calidad establecidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Cambios en la calidad del agua fuente: Variaciones en la calidad del agua cruda proveniente de fuentes naturales, como ríos o quebradas, debido a fenómenos naturales como sequias, inundaciones o cambios estacionales, pueden afectar la capacidad del sistema de tratamiento para producir agua potable que cumpla con los estándares de calidad establecidos. 4. Entre otros ejemplos. |
| <p>Riesgo No. 3: Parada de operación en PTAP por falta de insumos químicos para el proceso</p> | <p>Además de la causa establecida por el proceso “<i>Carencia de insumos químicos para la potabilización</i>”, se pueden considerar las siguientes causas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas de suministro o logística: Además de la carencia de insumos químicos, la interrupción en el suministro debido a problemas logísticos como retrasos en la entrega, errores en la planificación de inventarios o problemas en la cadena de distribución puede resultar en la falta de insumos en la planta de tratamiento. Esto podría deberse a factores externos como problemas con proveedores, transporte y demás, que podrían causar retrasos imprevistos en la disponibilidad de los químicos necesarios para el tratamiento del agua. 2. Fallas en el sistema de almacenamiento o dosificación: Problemas técnicos o mecánicos en los sistemas de almacenamiento o dosificación de insumos químicos dentro de la planta de tratamiento pueden llevar a interrupciones en la entrega adecuada de estos productos a los procesos de tratamiento de agua potable. |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El Subproceso de Potabilización de Agua proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del Subproceso de Potabilización de Agua en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **OFICINA CECOI**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de suministrar datos errados en la actualización de catastro de usuarios</p> | |
| <p>Controles y Cumplimiento</p> | <p>Se recomienda en los atributos del control “responsables” describir los cargos de los funcionarios del área de cecoi que realizan la actividad control y están involucrados en la misma.</p> <p>Se recomienda en el atributo del control “como se realiza la actividad control” detallar cuales son las plataformas de consultas y los soportes más relevantes que hacen parte de esta actividad.</p> <p>Para el atributo “evidencia” se debe de especificar cuáles son los formatos y los archivos de trabajo, estos deben de estar relacionados.</p> <p>Es importante que la información detallada en los controles sea clara y comprensible para cualquier persona que no esté directamente involucrado en el proceso. Esto garantiza que dicha información pueda ser fácilmente entendida y utilizada correctamente durante la ejecución de las actividades del control. La claridad en los detalles no solo facilita la comunicación efectiva entre diferentes dependencias, sino que también minimiza la posibilidad de interpretaciones erróneas que podrían afectar la eficiencia y la precisión de las operaciones.</p> |
| <p>Inclusión de nuevos Riesgos</p> | <p>Se recomienda a la oficina de CECOI establecer y gestionar nuevos riesgos específicos en función de las actividades que realiza el área, se recomienda analizar los posibles riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas de integración de sistemas: Dificultades técnicas o incompatibilidades entre diferentes sistemas utilizados para la actualización del sistema de información que posee la oficina CECOI. Esto podría resultar en la pérdida de información crucial o en la inconsistencia de los registros. 2. Falta de Validación de datos: Falta de procesos de validación y verificación de la información ingresada durante la actualización del sistema de información, podría permitir la inclusión de datos no verificados o incompletos. Dado el volumen de información que se ingresa periódicamente a las bases de datos o |

| | |
|--|--|
| | <p>sistemas de información del CECOI se recomienda se implementen herramientas estadísticas de muestreo que permitan valorar el grado de confianza de la información presente en el sistema.</p> |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>La oficina de CECOI proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia de la oficina de CECOI en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de incumplir en la entrega de los reportes de los resultados de los parámetros físico químicos y microbiológicos tanto internos como externos.</p> | |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>Recomendación: Se recomienda en los atributos del control “descripción del control”, se detallen de manera específica y clara las acciones a implementar. Este aspecto cobra relevancia al aplicarse a las “planillas”, cuyo contenido y estructura pueden resultar desconocidos para quienes no están familiarizados con el proceso. Al especificar con precisión como se llevarán a cabo las medidas de control en relación con las planillas y su codificación asociada, esto facilita la comprensión y segura que tanto los responsables del proceso como auditores internos y externos puedan verificar efectivamente la conformidad.</p> |
| <p>Riesgo No. 2, 3, 4, 5, 6 y 7</p> | <p>Recomendación: para los riesgos enunciados la revisión y modificación de lo planteado en el atributo del control “que pasa con las observaciones o desviaciones” ya que no corresponde a lo requerido por la política de administración del riesgo, dado que al momento de evaluar si un control está bien diseñado para mitigar el riesgo, si como resultado de un control preventivo se observan diferencias o aspectos que no se cumplen, la actividad no debería continuarse hasta que se</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del proceso de Aseguramiento Calidad de Agua en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |
|--|--|

➤ **GESTIÓN ALCANTARILLADO**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No. 1: Posible déficit de recursos financieros para dar cumplimiento a los requerimientos judiciales y entes de control</p> | <p>Se recomienda ser más puntual y detallado en la descripción del riesgo, enfatizar que el cumplimiento a los requerimientos judiciales del área de alcantarillado y no de toda la empresa. Es importante que se detalle particularmente ese tema.</p> |
| <p>Controles Asociados</p> | <p>Recomendación: Control 1. Se recomienda en el atributo del control “cómo se realiza la actividad control”, informe de manera clara y detallada el cómo se realiza la acción, recordemos que el control debe indicar como se realiza, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control, es confiable para la mitigación del riesgo.</p> <p>Recomendación: Control 2. El segundo control presenta similitud significativa con el primero, lo cual justifica la necesidad de una revisión exhaustiva y ajustes pertinentes. De acuerdo al riesgo planteado, es crucial recordar que el proceso de Gestión de Alcantarillado actualmente cuenta con personal operativo encargado de intervenir las redes de alcantarillado debido a la falta de un contrato específico para la atención de daños. En este contexto, es imperativo revisar ambos controles y las causas asociadas a los mismos, esto con el objeto de abordar causas subyacentes que han generado esta situación.</p> |
| <p>Riesgo No. 5: Posible falta de seguimiento y control a las actividades programadas por los equipos especializados</p> | <p>Se recomienda considerar la inclusión y análisis de otra causa relevante. Este riesgo podría materializarse debido a la carencia de personal tanto administrativo para el seguimiento y programación de actividades como operativo para la ejecución de las mismas. Es esencial abordar ambas dimensiones para mitigar efectivamente el riesgo identificado.</p> |

RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda la revisión y modificación de los siguientes atributos – control:

1. “¿qué pasa con las observaciones o desviaciones?”

Este aspecto se refiere a como se manejan las diferencias o problemas que se detentan al realizar un control para evitar que ocurra un riesgo. Cuando se ejecuta un control preventivo y se encuentra alguna discrepancia o aspecto que no cumple con lo esperado, la idea es de tener la actividad hasta que se resuelva el problema. Si el control detecta que un riesgo podría materializarse, se deben tomar acciones rápidas para corregir las diferencias encontradas o aclaraciones a las diferencias presentadas u observaciones.

Es esencial considerar que este aspecto se refiere a las medidas de acción correctiva y contingencia que deben activarse cuando un control no se implementa según lo previsto. Este atributo no solo destaca la importancia de identificar y registrar las desviaciones de los controles establecidos, sino que también subraya la necesidad de tener un plan de contingencia que asegure la continuidad y eficacia del sistema de control. *Es crucial establecer una acción clara para **abordar las observaciones o desviaciones detectadas***. Cuando un control falla o no se ejecuta correctamente, debe activarse una segunda acción específica para mitigar los efectos adversos y restablecer el funcionamiento adecuado.

En resumen, este aspecto se centra en cómo se actúa ante los problemas que se identifican durante la implementación de medidas preventivas para evitar los riesgos.

- En cuanto al atributo “**periodicidad**”, se sugiere una revisión detallada para ajustar la frecuencia de las actividades y/o supervisión correspondiente. Dado que se requiere aumentar la frecuencia de estas revisiones, lo cual permitirá una detección más temprana de cualquier materialización del riesgo.

Esta revisión y ajustes son fundamentales para asegurar que los controles estén alineados con las mejores prácticas y con los requisitos específicos de la política de gestión de riesgos, garantizando así una adecuada mitigación de los riesgos identificados.

| | |
|--|--|
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El proceso de Gestión de Alcantarillado proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del proceso de Gestión de Alcantarillado en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |
|--|--|

➤ **TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES**

| | |
|--|---|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de afectación económica por requerimientos y exigencias realizadas por la autoridad ambiental debido a la revisión y seguimiento al cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada</p> | |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Recomendación: Causa 1: Con respecto a la causa identificada “<i>Requerimientos excesivos de la Entidad Ambiental para ser aplicados y dar cumplimiento a la Normatividad Ambiental Actual en plantas (usuarios) existentes</i>”, se recomienda reevaluar y eliminar la palabra “excesivos”, dado que la autoridad ambiental actúa en conformidad con la normatividad colombiana vigente, la cual establece criterios y regulaciones que las plantas de tratamiento deben de cumplir. Por lo tanto, el enfoque debería centrarse en el cumplimiento de las normativas en lugar de cuestionar la naturaleza de los requerimientos.</p> <p>Además, es crucial considerar otras causas que pueden contribuir al riesgo en cuestión. Algunas causas adicionales podrían influir en la capacidad de las plantas para cumplir con las exigencias realizadas por la autoridad ambiental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología obsoleta o inadecuada: Uso de tecnología obsoletas o no adecuadas para cumplir con los estándares ambientales vigentes, lo que puede requerir inversiones adicionales para actualizar equipos y procesos. 2. Cambios en las condiciones ambientales: Variación climáticas externas u otros cambios ambientales que |

| | |
|--|---|
| | <p>afecten la eficiencia operativa de las plantas de tratamiento y aumenten la presión sobre el cumplimiento normativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Conflicto con comunidades locales: Disputas con comunidades locales sobre el impacto ambiental de las plantas de tratamiento, lo que podría llevar a demandas legales o exigencias adicionales de mitigación. 4. Recursos Financieros Insuficientes: El cumplimiento de la normativa ambiental a menudo requiere inversiones significativas en infraestructura y procesos. Las limitaciones presupuestarias pueden obstaculizar la capacidad de las plantas para cumplir con todos los requisitos establecidos. <p>Las anteriores causas ayudan a ampliar el espectro de posibles desencadenantes del riesgo económico relacionado con el cumplimiento de la normatividad ambiental en las plantas de tratamiento de agua residual, proporcionando una base más sólida para la evaluación y gestión del riesgo establecido.</p> |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El Subproceso de Tratamiento de Aguas Residuales proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del Subproceso de Tratamiento de Aguas Residuales en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **FACTURACIÓN Y RECAUDO**

| | |
|---|---|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de incumplir el cronograma de facturación</p> | |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Recomendación: De acuerdo al riesgo planteado, se recomienda la inclusión de una causa adicional significativa,</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>como lo es falta de personal operativo adecuado. Esta deficiencia puede ser un factor determinante en el incumplimiento del cronograma de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado. A continuación, se relaciona algunos puntos adicionales sobre como la falta de personal operativo puede afectar esta actividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiente personal operativo: Si no hay suficiente personal asignado para realizar las lecturas, revisiones internas y entrega de facturas de manera oportuna y precisa, esto puede retrasar el cronograma del proceso de facturación. 2. Retraso en las visitas de inspección: Las visitas programadas para las inspecciones regulares por alto o bajo consumo, puede retrasarse si no hay suficiente personal disponible para llevarlas a cabo. 3. Errores y falta de precisión: Si el personal operativo esta sobrecargado, podría resultar en errores en la recopilación de datos, lecturas incorrectas de medidores u omisiones que afecten la precisión de las lecturas. 4. Rotación de personal: La alta rotación de personal puede llevar periodos de transición en los que no se cubre adecuadamente las funciones necesarias, provocando retrasos en el proceso. |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El proceso de Facturación y Recaudo proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del proceso de Facturación y Recaudo en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **GESTIÓN CARTERA**

| | |
|--|--|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de incremento de la cartera por facturación de valores incobrables o no ejecución de</p> | |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>puede dificultar la identificación oportuna de aquellos sujetos a acciones de cobro.</p> <p>4. Inconsistencias en los procedimientos internos. La ausencia de protocolos claros en el marco del SIG y procedimientos estandarizados para la gestión de cobro, lo que puede llevar a errores en la ejecución de las acciones legales necesarias. Y la falta de capacitación adecuada para el personal encargado de llevar a cabo las acciones de cobro.</p> |
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>Control 1: Es crucial recordar que todos los atributos de los controles deben estar debidamente diligenciados y ser coherentes, como lo es para este caso “que pasa con las observaciones o desviaciones”. Esto es fundamental para cumplir con la política de administración del riesgo establecida por la empresa. Garantizar que cada aspecto de los controles este correctamente implementado no solo fortalecer la gestión interno, sino que también ayuda a mitigar los posibles riesgos asociados.</p> |
| <p>Cumplimiento de evidencias documentales requeridas</p> | <p>El proceso de Cartera proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del proceso de Cartera en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

➤ **ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR**

| | |
|---|---|
| <p>Riesgo No. 1: Confianza en la gestión del grupo</p> | <p>Se recomienda que, para el riesgo No. 1 “<i>Confianza en la gestión del grupo</i>”, la redacción y descripción del riesgo se reestructuren para mejorar su claridad y precisión. Se sugiere iniciar la descripción con la frase POSIBILIDAD DE, lo que permitirá una presentación más uniforme y clara de los riesgos identificados, por tanto, se requiere que se analicen los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;">¿Qué? ¿Cómo? ¿porqué?</p> <p>Riesgo: Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz</p> <p>En este contexto, la falta de claridad en la descripción del riesgo dificulta la comprensión de las afectaciones y alcance</p> |
|---|---|

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <p>del mismo. Es esencial que la redacción del riesgo sea precisa y detallada para facilitar una evaluación adecuada de sus implicaciones y para establecer medidas efectivas de mitigación.</p> <p>Por lo tanto, mejorar la redacción y asegurar que se incluyan todos los elementos requeridos permitirá una gestión más efectiva del riesgo, garantizando que se tomen las acciones adecuadas para mitigar sus efectos potenciales.</p> |
| <p>Análisis de Causa</p> | <p>Recomendación: De acuerdo con el riesgo identificado como “<i>Confianza en la gestión del grupo</i>”, es fundamental considerar varias causas que podrían materializar dicho riesgo, impactando negativamente tanto la efectividad como en la percepción de esta actividad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal del grupo de atención al cliente y PQRS puede no contar con la capacitación suficiente para manejar las solicitudes de manera eficiente y efectiva. 2. Los procedimientos internos para la gestión de PQRS pueden ser ineficaces o mal definidos, lo que lleva a una gestión inconsistente o inadecuada. 3. La falta de comunicación clara y oportuna entre el grupo de atención al cliente y otras áreas de la organización puede causar demoras o errores en las respuestas de solicitudes. 4. El grupo de atención al cliente puede estar insuficientemente dotado en términos de personal, tecnología o herramientas necesarias para gestionar efectivamente las PQRS. 5. Puede haber una falta de mecanismos para monitorear y evaluar el desempeño del grupo de atención al cliente en la gestión de PQRS. 6. La gestión inadecuada de la información y los datos relacionados con las PQRS puede llevar a errores en el seguimiento y en las respuestas de solicitudes. <p>Estas causas representan los posibles factores que pueden contribuir el incremento del riesgo asociado.</p> |
| <p>Controles asociados</p> | <p>OBSERVACIÓN RELEVANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los controles asociados a la Causa 1 y la Causa 2 del riesgo establecido, presentan una organización deficiente, ya que no cumplen con los atributos, ni con |

| | |
|---|--|
| | <p>los criterios mínimos requeridos para su efectividad, como lo especifica la Matriz de Gestión del Riesgo. Es crucial destacar que aspectos fundamentales como “qué pasa con las observaciones o desviaciones” y la “evidencia” no han sido diligenciados adecuadamente. Estos elementos son vitales no solo para evaluar la efectividad de los controles internamente, sino también para proporcionar una comprensión clara y accesible a partes externas que puedan auditar o revisar el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En cuanto a los segundos controles de la causa 1 y 2, se observa una duplicidad de la información con respecto a los primeros controles. Esta duplicidad indica una falta de atención a lo estipulado en la Política de administración del riesgo y capacitaciones efectuadas por la oficina del Sistema Integrado de Gestión, se recuerda que la intención de establecer un segundo control es complementar y reforzar las actividades del primer control. Este enfoque estratégico está dirigido a mitigar tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia del riesgo. <p>Por todo lo anterior, es imperativo revisar, reorganizar y evaluar los controles actuales para asegurar que todos los atributos esenciales estén debidamente diligenciados y sean coherentes entre ellos. Esto no solo mejorará la efectividad del control interno, sino que también fortalecerá la capacidad del proceso para manejar y mitigar los riesgos de manera eficiente y transparente, cumpliendo así con los estándares y exigencias establecidas por la política de administración del riesgo.</p> <p>Recordemos que la correcta implementación y seguimiento de la Matriz de Riesgos y de la política correspondiente son fundamentales para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera efectiva</p> |
| <p>Riesgo No.2 Demoras en la recopilación de la información necesaria para dar respuesta a los PQR</p> | |
| <p>Análisis de Causas</p> | <p>En relación a la causa 1 <i>“No socialización o desconocimiento de cada proceso y su matriz de caracterización.”</i>, presenta una falta de claridad con respecto al impacto directo que puede tener en el riesgo identificado. Se recomienda la revisión y redacción de forma más clara y argumentativa de la causa.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Controles y Cumplimiento</p> | <p>OBSERVACIÓN RELEVANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los controles establecidos para las causas 1 y causa 2 carecen de información, estas presentan una organización deficiente, ya que no cumplen con los atributos establecidos, ni con los criterios mínimos requeridos para su efectividad, como lo especifica la matriz de gestión del riesgo. Es crucial destacar que aspectos fundamentales como “responsable de la ejecución del control”, “periodicidad”, “como se realiza la actividad control”, “que pasa con las observaciones o desviaciones” y la “evidencia” no han sido diligenciados adecuadamente. Estos elementos son vitales no solo para evaluar la efectividad de los controles internamente, sino también para proporcionar una comprensión clara y accesible a partes externas que puedan auditar o revisar el proceso. ➤ En cuanto a los segundos controles de la causa 1 y causa 2, se repite el mismo no conformidad, dado que se observa una duplicidad de la información con respecto a los primeros controles. Esta duplicidad indica una falta de atención a lo estipulado en la Política de administración del riesgo y capacitaciones efectuadas por la oficina del Sistema Integrado de Gestión, se recuerda que la intención de establecer un segundo control es complementar y reforzar las actividades del primer control. Este enfoque estratégico está dirigido a mitigar tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia del riesgo. |
| <p>Riesgo No.3 posibilidad de incurrir en multas y sanciones generadas por los entes de control o el ente regulador de acuerdo a lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, derivadas de presuntos silencios administrativos positivos</p> | <p>Descripción del riesgo: posibilidad de incurrir en multas y sanciones generadas por los entes de control o el ente regulador de acuerdo a lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, derivadas de presuntos silencios administrativos positivos</p> |
| <p>Análisis de causas</p> | <p>De acuerdo a las causas planteadas por el proceso, la oficina de control interno se permite sugerir las siguientes causas que puede afectar directamente el riesgo planteado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada aplicación de normativas: Falta de implementación adecuada de la normativas y regulaciones establecidas en la Ley 142 de 1994, lo |

| | |
|--|--|
| <p>Control y Cumplimiento</p> | <p>para asegurar que una persona externa al proceso pueda entenderlas sin dificultades.</p> <p>OBSERVACIÓN RELEVANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Control 1 de la causa 1 se encuentra incompleto en relación a los atributos que contiene el mismo, no se puede evaluar la efectividad del mismo. Se recuerda nuevamente la importancia del diligenciamiento eficiente de estos atributos. ➤ Los controles para las causas 2 y 3 no han sido incluidos en la Matriz de Gestión del riesgo, lo que representa una omisión significativa en la estrategia de mitigar el riesgo. Esta falencia se traduce en una carencia total de información requerida tanto por la Matriz de Gestión del Riesgo como por la Política de Administración del riesgo de la Empresa. <p>La Política de Administración del Riesgo estipulan claramente que todos los controles deben de tener información detallada y precisa, para asegurar su efectividad y correcta implementación.</p> |
| <p>Controles y Cumplimiento en cuanto a todos los Riesgos establecidos en la Matriz de Gestión.</p> | <p>En relación con las Observaciones Relevantes identificadas en las actividades control y su cumplimiento, es necesario establecer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hallazgo: Inadecuado diligenciamiento de la Matriz de Gestión el Riesgo del área de Atención al Cliente y PQR, que contraviene los requisitos establecidos por la Política y Metodología de Administración del Riesgo por la Empresa. Específicamente, se han observado deficiencias en la correcta aplicación de varios atributos esenciales, tales como la identificación de aspectos como “responsable de la ejecución del control”, “periodicidad”, “como se realiza la actividad control”, “que pasa con las observaciones o desviaciones”, “evidencia y el seguimiento continuo de las acciones establecidas en la Matriz. Esta deficiencia expone al proceso de Atención al Cliente y PQR a la materialización de riesgos que no están siendo adecuadamente gestionados. <p>Por lo anterior, es imperativo llevar a cabo una revisión exhaustiva de la Matriz de Gestión del Riesgo correspondiente al proceso de Atención al Cliente y PQR. Esta revisión debe asegurar el cumplimiento riguroso de los requisitos establecidos en la Política de Administración del</p> |

| | |
|--|---|
| | Riesgo y la metodología del mismo. Recordemos que La correcta diligencia de la Matriz no solo es fundamental para identificar y mitigar riesgos de manera efectiva, sino que también garantiza que todos los controles y procedimientos estén alineados con las normativas de la empresa. |
| Cumplimiento del control en relación a las evidencias documentales requeridas | El proceso de Atención al Cliente y PQR Proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. |

➤ **GESTIÓN AMBIENTAL**

| | |
|---|---|
| <p>Riesgo No. 1: Posibilidad de incumplir con el Plan de Acción del Proceso</p> | <p>Recomendación: El riesgo planteado es demasiado amplio y general, lo que dificulta su gestión efectiva y la identificación precisa de los controles a aplicar. Dado que el Plan de Acción abarca diversas actividades, acorde a la metodología de gestión de riesgo se debe desglosar este riesgo enfocado en las actividades propias del proceso.</p> <p>Cada actividad principal que pueda afectar el logro del objetivo del proceso y de la empresa, debe ser analizada de manera individual para identificar los riesgos específicos asociados. Esto permitirá una evaluación más precisa de la probabilidad y el impacto de cada riesgo, así como la implementación de medidas de mitigación adecuadas para cada situación particular.</p> <p>Además, <u>un enfoque más detallado y específico facilita la priorización de las actividades correctivas y/o preventivas</u>, asegurando que se asigne recursos y gestiones administrativas de manera eficiente a las áreas que representan un mayor riesgo.</p> |
| <p>Riesgo No.2: Posibilidad de incumplimiento a las medidas de compensación impuestas por parte de la autoridad ambiental</p> | <p>De acuerdo al riesgo planteado, la oficina de control interno sugiere tener en cuenta alguna de las siguientes causas que puede generar el riesgo, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en el monitoreo; insuficiente seguimiento y control de la implementación de las medidas de compensación, lo que puede llevar a que las medidas no se lleven a cabo correctamente. |
| <p>Riesgo No.3 Posibilidad de afectación de la cobertura vegetal de los predios de conservación con los que cuenta la empresa.</p> | <p>De acuerdo al riesgo planteado, la oficina de control interno sugiere tener en cuenta alguna de las siguientes causas que puede generar el riesgo, así:</p> |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Deforestación o tala, la realización de actividades de tala o deforestación no autorizadas o mal gestionadas en los predios de conservación. 2. Falta de monitoreo y mantenimiento: Falta de un sistema adecuado de monitoreo y vigilancia de los predios de conservación, lo que puede llevar a la detección tardía de daños. En el mismo sentido carencia de actividades de mantenimiento regular para proteger la cobertura vegetal, como control de plagas y enfermedades. 3. Falta de planificación y estrategia de conservación: La falta de un plan integral de conservación que contemple medidas específicas para proteger y restaurar la cobertura vegetal en los predios, al igual que una estrategia de conservación que no están bien definidas o que no se actualizan en respuesta a las condiciones ambientales del entorno. 4. Falta de conciencia ambiental: la falta de conciencia y educación ambiental en las comunidades locas sobre la importancia de proteger la cobertura vegetal de los predios de conservación. |
| <p style="text-align: center;">Sugerencias y Recomendaciones para la Inclusión de Riesgos en el Proceso</p> | <p>Se recomienda el análisis de posibles riesgos asociados al desarrollo de “4.8. EJECUCIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES AMBIENTALES” el cual se encuentra en el procedimiento de Gestión Ambiental (GA-P-001):</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de licencias y permisos ambientales: la falta de seguimiento adecuado a las licencias y permisos ambientales puede llevar a incumplimientos legales y sanciones, en donde una de las acciones de control puede ser implementar un sistema o calendario de alertar en donde se refleje los vencimientos y renovación de licencias y permisos, designando un responsable para el seguimiento continuo. ✓ Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV): Riesgo: <i>Posible incumplimiento de las metas establecidas en el PSMV.</i> Implementación de controles detectivos de posibles incumplimientos de las metas planteadas. Posible acción de desviación: Comunicación al proceso responsable de la meta incumplida (sea Dirección de Planeación y/o Gestión Alcantarillado). Se hace énfasis en la inclusión de un riesgo asociado al PSMV debido al impacto económico significativo llegado el caso de una |

| | |
|---|---|
| | <p>sanción económica por parte de la Corporación Autónoma Regional a la Empresa por posibles incumplimientos</p> <p>✓ Programa de Ejecución de la Guía de Manejo Ambiental de Obras (PEGMA) en donde los contratistas que ejecutan obras de infraestructura están obligados a cumplir con la normatividad ambiental vigente y las requeridas por el sistema de Gestión Ambiental bajo los criterios establecidos en la norma ISO 14001:2015 a fin de minimizar, prevenir y evitar la contaminación ambiental en las obras de construcción desarrolladas para la Empresa. En donde es obligatorio que todos los contratos tengan PEGMA y se encuentre aprobados</p> <p>Programa de Ejecución de la Guía de Manejo Ambiental de Obras (PEGMA) se aprueba tiempo después del inicio de las actividades contractuales, por tanto, existe el riesgo de que las medidas adoptadas por parte del contratista no cumplan con el total de los requerimientos establecidos por el IBAL, por tanto, existe el riesgo de ejecución parcial o total del contrato sin el cumplimiento de PEGMA.</p> |
| <p>Cumplimiento del control en relación a las evidencias documentales requeridas</p> | <p>El proceso de Gestión de Ambiental proporcionó las evidencias documentales requeridas dentro del plazo estipulado para demostrar el cumplimiento de las actividades del control. Este cumplimiento puntual no solo refleja la eficiencia en la gestión del área, sino que también asegura la ejecución de la actividad y la responsabilidad de la documentación de las actividades realizadas.</p> <p>La diligencia del proceso de Gestión de Ambiental en el cumplimiento de los plazos de entrega no solo demuestra un compromiso con la política de administración del riesgo, sino también optimiza el proceso de auditoría interna y revisión.</p> |

MAPA DE RIESGOS DE SEGURIDAD DIGITAL

El proceso de Gestión Tecnológica ha establecido un Mapa de Riesgos Digitales que incluye un plan detallado para el tratamiento de riesgos relacionados con diversos tipos de activos, tales como servicios, software, información, hardware, componentes de red, intangibles, personas e instalaciones. Este plan es esencial para el tratamiento de riesgos

para la protección integral de los recursos digitales y para asegurar la continuidad operativa frente a amenazas.

Recomendaciones Específicas:

- Se recomienda diligenciar el cuadro de control de seguimiento, en este cuadro debe de suministrarse la información pertinente al monitoreo y seguimiento trimestral que debe de realizar la primera línea de defensa (Gestión Tecnológica). Este cuadro debe incluir toda la evidencia documental relevante, como oficios, registros y actas, para garantizar la trazabilidad y transparencia del proceso. La documentación adecuada permitirá evaluar la efectividad de los controles implementados y la gestión de los riesgos de manera efectiva.
- Es fundamental que las actividades de control sean claras y comprensible, incluso quienes no están familiarizadas con el lenguaje técnico. Las descripciones deben ser accesibles y detalladas para evitar malentendidos y asegurar una correcta implementación de los controles.
- Por otro lado, se recomienda que cuando un riesgo digital se clasifica en una zona de riesgos extrema o alta, se debe de establecer un plan de acción específico para reforzar los controles existentes. Este plan debe incluir medidas detalladas y prácticas que aborden de manera eficaz las vulnerabilidades identificadas.
- Asimismo, se recomienda que el soporte para las actividades de control sea claro y específico, y que, si existe un formato aplicable, se incluya en la documentación. Esto facilitará una mejor comprensión y seguimiento de las actividades control.

Recomendaciones Generales:

Dentro de la Política de Gestión del Riesgos de Seguridad Digital que sea establecida por el área de Gestión Tecnológica, es crucial considerar los siguientes parámetros, en concordancia con la naturaleza y operatividad específica de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Estos parámetros no solo deben alinearse con las mejores prácticas en seguridad informática, sino también cumplir con las exigencias normativas establecidas por la legislación colombiana. A continuación, se relaciona la información a tener en cuenta:

1. Prevención de Incidentes de Seguridad

Una política de riesgos bien implementada ayuda a identificar vulnerabilidades y amenazas potenciales antes de que puedan ser explotadas. Esto permite a la Empresa establecer controles y medidas preventivas para minimizar la probabilidad de incidentes de seguridad, como ciberataques, fraudes o pérdida de datos.

2. Protección de Datos Sensibles y Críticos

Una Empresa que presta los servicios de Acueducto y Alcantarillado maneja datos altamente sensibles, como información de usuarios, datos operacionales y sistema de control de infraestructura crítica. Una política de seguridad digital robusta ayuda a proteger estos datos contra acceso no autorizados, pérdida y ataques cibernéticos, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

3. La Mejora Continua y Adaptación

Las amenazas digitales están en constante evolución. Una política de riesgos efectiva incluye procesos de monitoreo y revisión continua para adaptarse a nuevas amenazas y cambios en entorno tecnológico. Esto asegura que la empresa este siempre preparada para enfrentar nuevos desafíos y mejora sus prácticas de seguridad.

4. Responsabilidad y Gobernanza

El seguimiento y la correcta ejecución de la política de riesgos aseguran que haya una clara responsabilidad en la gestión de la seguridad digital dentro de la empresa. Establece roles y responsabilidades, procesos de reporte y revisión, esto garantiza que todos los funcionarios estén alineados con las prácticas de seguridad digital.

Finalmente, se debe de fortalecer la aplicación de la metodología de administración para la Gestión de Riesgos Digitales, asegurando que se cumplan todas las etapas establecidas y se enfoque en una adecuada estructuración del diseño de los controles. Esta metodología debe ser aplicada de manera rigurosa para garantizar una gestión efectiva de los riesgos digitales y mejorar continuamente la postura de seguridad de la Empresa.

Recomendación Política de Seguridad Digital

Aunando todo lo anterior, se recomienda agilizar las gestiones administrativas para la aprobación de la política de seguridad digital por parte de la oficina del Sistema Integrado de Gestión. Esta medida es necesaria no solo para garantizar la implementación oportuna de medidas de protección en la infraestructura tecnológica, sino también para establecer un marco claro y eficiente que rija la seguridad digital en toda la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

La pronta aprobación y posterior publicación de la política permitirá a todas las partes interesadas estén informadas y alineadas con las nuevas directrices. Esto facilitará una integración más fluida y efectiva de las prácticas de seguridad en todos los procesos, garantizando el cumplimiento normativo, reduciendo riesgos potenciales y fortaleciendo la postura de seguridad digital.

CONCLUSIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO COMO TERCERA LINEA DE DEFENSA

De acuerdo con los resultados del seguimiento a la Matriz de Riesgos de Gestión y Seguridad Digital, donde se evaluó la implementación y efectividad de los controles establecidos, se concluye lo siguiente:

- ✓ Es importante recordar que los riesgos son inherentemente dinámicos, lo que requiere un apoyo continuo y compromiso firme de todos los líderes de procesos como Primera Línea de Defensa en relación a la administración del riesgo. Cada riesgo demanda un tratamiento especial y diferenciado en función de su origen y contexto.
- ✓ Se recomienda a todos los procesos misionales y áreas con personal operativo que identifiquen al menos un riesgo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo (SST). Esta recomendación corresponde a la naturaleza de las actividades realizadas en terreno, que conllevan a una exposición significativa a riesgos inherentes durante su ejecución. Identificar y gestionar estos riesgos es fundamental para garantizar la seguridad del personal y efectividad en el desempeño de sus funciones.
- ✓ La Oficina de Control Interno, en su rol como Tercera Línea de Defensa, ha identificado una serie de hallazgos, oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones en diversos procesos. Se destaca que no se pudo realizar la revisión documental de la *Dirección Comercial y Control Perdidas* debido a la falta de entrega oportuna de la evidencia documental requerida. Esta deficiencia afecta negativamente la capacidad para asegurar que los controles sean efectivos, estén alineados con los riesgos identificados y funcionen de manera oportuna y eficaz.
- ✓ En respuesta a los **hallazgos y oportunidades de mejora** identificados, es preciso que se adelante un plan de mejoramiento para que estos sean abordados de manera prioritaria para mejorar la efectividad del sistema de Gestión del Riesgo. en el mismo sentido es fundamental revisar y actuar sobre las *recomendaciones* y *observaciones* planteadas en este informe para asegurar un manejo adecuado de los riesgos.
- ✓ Es esencial subrayar la importancia de cumplir con la entrega de reportes y evidencia de manera adecuada y oportuna. El diligenciamiento de la Matriz de Riesgos de Gestión debe realizarse conforme a la identificación de los riesgos, su redacción, establecimiento de causas, valoración, y la implementación de controles efectivos. Una integración adecuada de estos atributos y un seguimiento

riguroso son necesarios para mantener la efectividad del sistema de gestión del riesgo.

En conclusión, el informe semestral de seguimiento a la Matriz de Riesgos de Gestión y Seguridad Digital del primer semestre de 2024 subraya la imperiosa necesidad de adoptar un enfoque proactivo y sistemático en la Administración del Riesgo. Este enfoque es crucial para robustecer el control interno y garantizar una gestión eficaz de los riesgos dentro la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. La identificación temprana y la evaluación continua de los riesgos permiten no solo mitigar potenciales amenazas, sino también anticiparse a posibles desafíos, optimizando así los recursos y fortaleciendo la institución.



Profesional Universitaria
Control Interno de Gestión
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

AÑOS
IBAL CONTIGO