

2024

# Informe

## SEGUNDO SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**





## INTRODUCCIÓN

El objetivo primordial de la administración de riesgos es crear una cultura de prevención y control. El marco general para la gestión del riesgo y el control está a cargo de la alta dirección, en el que participa toda la entidad desde el esquema de las líneas de defensa, de tal manera que se garantice a la administración un aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos.

El enfoque no se fundamenta únicamente en una metodología, si no que se convierte en parte esencial desde la planeación, debido a que existe la posibilidad de que se presenten eventos y circunstancias internas y externas que pueden afectar el cumplimiento de la misión.

La oficina de control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR S.S., en desarrollo de sus funciones y en especial en el ejercicio de su rol de evaluación y según lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero 26 de 2016, Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo", corresponde a la oficina de control interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del a la gestión del riesgo por proceso del tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, es decir desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre del 2023.

Tomando como fuente de información, la información reportada por cada una de las áreas responsables de estos procesos.

## OBJETIVOS

- ✓ Realizar seguimiento a la aplicación de la metodología de administración de riesgos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P y de las acciones propuestas para mitigar los riesgos dentro de las fechas planeadas.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P para la definición y tratamiento de los riesgos institucionales identificados en los procesos, así como la debida aplicación de la metodología de administración de riesgos, en el periodo comprendido entre el 1 de mayo hasta el 31 de agosto de 2024.

## AVANCES

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en la matriz de riesgos por procesos 2024, en el tercer cuatrimestre, con corte a 31 de agosto de 2024.



## RELACIÓN DE ACTIVIDADES

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- ✓ Se corrobora que la Oficina Asesora de Planeación efectuó la conceptualización a los riesgos por procesos de la ESSMAR E.S.P. para el año 2024 en los términos establecidos para ello, y su posterior publicación en la página web de la entidad.
- ✓ Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en los controles y/o entregables definidos por riesgo, las evidencias y soportes para los controles de prevención, detección y correctivos como las acciones de mejoras para la mitigación, prevención de la materialización de los riesgos para el segundo cuatrimestre.
- ✓ Se realizaron observaciones/recomendaciones una vez analizadas las evidencias enviadas como entregables a los controles del riesgo por proceso.





## INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO POR PROCESOS

La matriz de riesgo por procesos está estructurada por procesos y este a su vez dividido en dependencias como lo muestra la tabla a continuación:

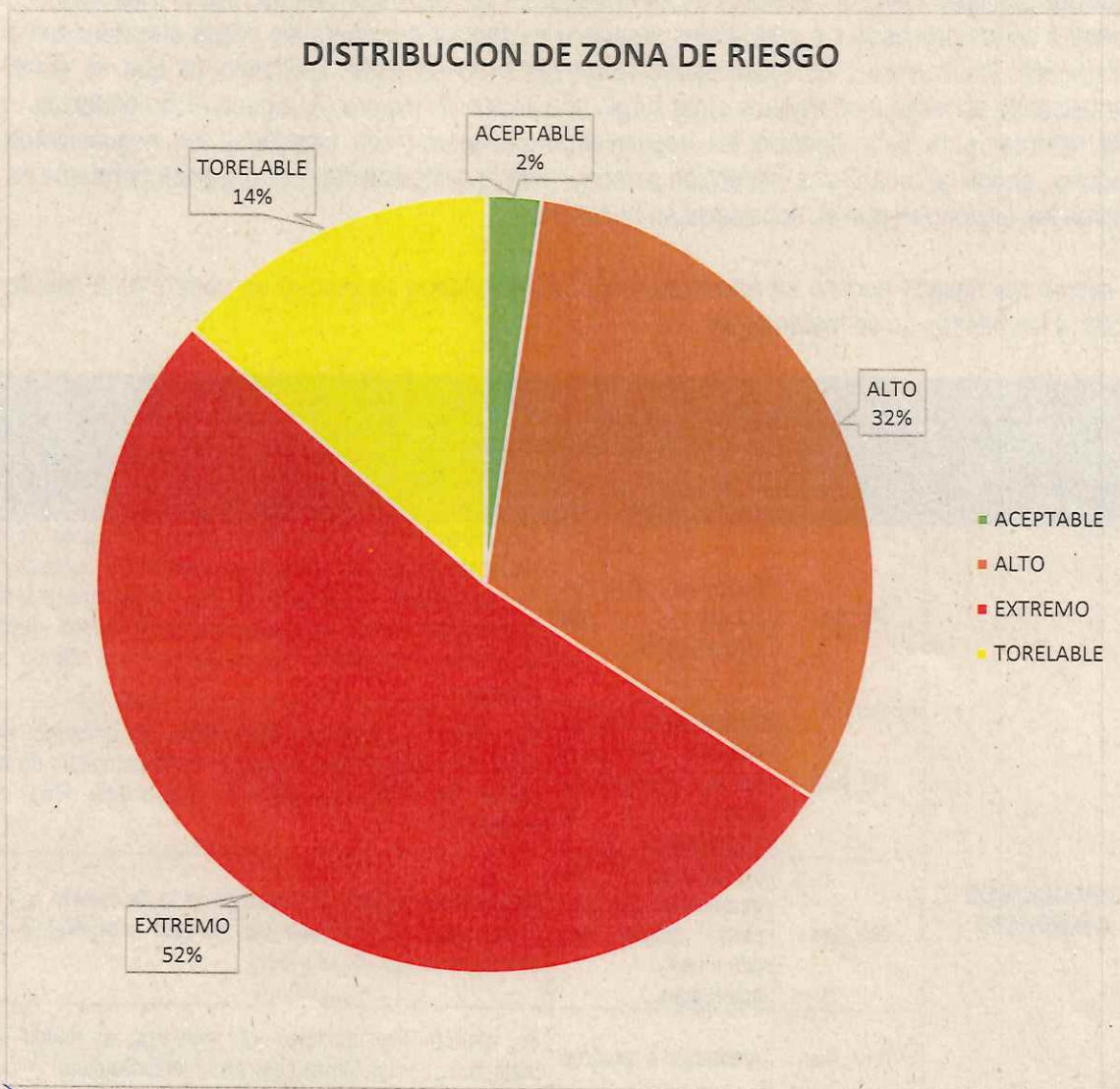
PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	MISIONALES	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PROCESOS DE APOYO	TICS
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		ASEO Y APROVECHAMIENTO		GESTIÓN DOCUMENTAL
	GRUPO MIPG		ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO		GESTIÓN CONTRACTUAL
	GRUPO SIG		PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD		GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA		ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS		GESTIÓN DISCIPLINARIA
					ALMACÉN
					GESTIÓN COMERCIAL
					GESTIÓN JURIDICAL

En el cual se encuentran identificados 88 riesgos en total, discriminado en La siguiente tabla.

DEPENDENCIA	# DE RIESGOS
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	6
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10
GESTIÓN DOCUMENTAL	4
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	3
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	6
ASUNTOS JURIDICOS Y CONTRATACIÓN	4
PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	6
Tics	4
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	10
ACUEDUCTO	19
ALCANTARILLADO	15
ALUMBRADO PUBLICO	7
ASEO	5
COMERCIAL	5
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>



Distribuidos en la zona de riesgo así:





## MONITOREO Y EVALUACIÓN

Dentro del monitoreo y evaluación realizada al en las reuniones de seguimiento y en los informes y/o evidencias suministradas por cada área de los entregables por dependencias asociados a las acciones de control de los procesos y o actividades se pudo evidenciar que, para los riesgos mencionados a continuación, los controles no están siendo efectivos o no se están aplicando ya que se están materializando el riesgo y en algunos otros surgió una acción de mejora y/o alguna recomendación. Cabe recordar para esta vigencia los seguimientos cambiaron con relación a los seguimientos anteriores, donde se realizó una inspección personal para la evidencia del control y posteriormente se enviaron las evidencias que se consideraban necesarias.

Así mismo los riesgos que no se encuentren aquí mencionados es porque su control está siendo efectivo y los riesgos no se materializan,

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
AREA	CODIGO DEL RIESGO	ESCENARIO DEL RIESGO	OBSERVACION
DIRECCION DE ACUEDUCTO	R1_Acu	Fuga de cloro en plantas de potabilización.	Se encuentran en levantamiento de procedimiento, no se presentó fuga de cloro durante el cuatrimestre, la dirección de operaciones se encarga de los mantenimientos, se recomienda reestructurar el responsable del control, desde la dirección se solicitan los mantenimientos cuando se requiere.
	R3_Acu	Disminución de la cantidad del agua potable entregada al sistema de distribución.	Se realizan los controles estipulados, sin embargo, por temas naturales (verano o sequia) e infraestructura de las plantas, se envió a la gerencia estudio este riesgo se materializa.
	R4_Acu	Insuficiencia de personal en cantidad, para atender las diferentes actividades.	Riesgo materializado sin embargo se le da manejo con el cumplimiento de los controles, se está a esperanza de estudio de cargas de la super
	R13_Acu	Afectación a terceros	Se realizan los controles sin embargo el riesgo se materializa por los temas naturales (verano/sequia)
	R15_Acu	Riesgo por orden público	Se realizan los controles sin embargo el riesgo se materializa por los temas naturales (verano/sequia sin embargo es extramente imposible realizar controles 24/7 para evitar estas afectaciones, se realizan campañas de sensibilización ciudadana a través de redes sociales llamada CUIDADANOS.
DIRECCION DE ALCANTARILLADO	R3_Alc	Afectación de la salud física, mental y bienestar de los trabajadores del proceso.	Se evidencio el cumplimiento de los controles y efectividad de estos, sin embargo, el programa de compra, inventario y entrenamiento en equipos de protección y seguridad no se le da cumplimiento de manera efectiva, ya que se incumplen con la entrega de epp o lo entregado no cumple con las características solicitadas.



	R4_Alc	Afectación al proceso por amenazas naturales.	Se cumple con los controles en el término de los posible ya que el Contrato Cabrestante 054 de 2023: se subsanaron las diferencias, el 24 de agosto reinicio ejecución. Sin embargo, no se ha materializado el riesgo.
	R5_Alc	Incumplimiento normativo.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo.  <b>El plan de mantenimiento electromecánico corresponde a la dirección de operaciones por ende se recomienda cambiar el responsable de este control.</b>
	R6_Alc	Desabastecimiento de insumos, materiales, equipos y servicios claves para la operación.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo., sin embargo, depende de la subgerencia corporativa y para el cuatrimestre no se han presentado retrasos.
	R8_Alc	Afectación a terceros	Se evidencia el cumplimiento y eficiencia de los controles Interventorías de obras civiles: Es responsabilidad del área de proyectos con el acompañamiento de alcantarillado, incluir riego y/o control al área de proyectos
	R12_Alc	Afectaciones por terceros.	Se realizan los controles pertinentes, sin embargo, es extramente imposible realizar controles 24/7 para evitar estas afectaciones, se realizan campañas de sensibilización ciudadana a través de redes sociales llamada CUIDADANOS.
	R14_Alc	Falta de estandarización de procesos	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, se encuentran en gestión con el equipo e SIGES el levantamiento de procedimientos, instructivos manuales del área, avanzando con la aprobación de tres procedimientos.
	R15_Alc	Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.	se recomienda modificar y/o cambiar el riesgo ya que los controles del Riesgo corresponden a la dirección de operaciones, se recomienda cambiar responsable.  Desde la subgerencia se adelanta un Cto de equipos menores y herramientas manuales para evitar el cumplimiento de este riesgo, de la sug. De acueducto y Alcantarillado se Encuentra en oficina de contratación.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS			
AREA	CODIGO DEL RIESGO	ESCENARIO DEL RIESGO	OBSERVACION
Alumbrado	R1_Alum	Insuficiencia de personal	No se tiene insuficiencia de personal Se recomienda reestructurar el riesgo
	R2_Alum	Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales	Los controles no concuerdan con el riesgo Se recomienda reestructurar el riesgo



SUBGERENCIA COMERCIAL		
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
R1_Cial	Inconvenientes asociados a la facturación de acueducto y alcantarillado	<p>Acta de revisión previa y comprobante de entrega de factura sin código de SIGES.</p> <p>Se pudo evidenciar los controles preventivos realizados. Para los controles correctivos se encuentra pendiente realizar los requerimientos de actualización al proveedor de software, sin embargo, esto depende directamente de la contratación que es criterio del agente especial.</p> <p>Aunque se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS están relacionadas con este riesgo por lo cual se presume la materialización de este riesgo.</p>
R4_Cial	Afectación por inconvenientes en la gestión del servicio al ciudadano.	<p>Se puede evidenciar la ejecución de los controles, si se realiza el seguimiento y control a los compromisos pactados pero el cumplimiento de estos no depende del área comercial.</p> <p>Se encuentra en borrador de estrategias de gestión social y proyección ambiental educativa.</p> <p>Pendiente la evidencia de las capacitaciones.</p>
R5_Cial	Dificultad para desarrollar las actividades de la operación comercial (suspensión, corte y reconexión)	Se puede evidenciar la ejecución de los controles sin embargo este riesgo se materializa ya que no se cuenta con las herramientas, vehículos y espacios necesarios para el buen desarrollo de estas actividades

SUBGERENCIA CORPORATIVA			
Nombre del Proceso	Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
Capital Humano	R3_CH	Afectación de la salud física, mental y bienestar de los trabajadores.	Se pudo evidenciar la eficacia de los controles ya que durante el cuatrimestre no se presentaron afectaciones de la salud física, mental y bienestar de los trabajadores. Sin embargo, se evidenció insatisfacción por la no entrega o entrega oportuna de epp en la subgerencia de acueducto y alcantarillado.
Dirección Administrativa y Financiera	R2_FIN	Debilidad en la planificación, control y seguimiento presupuestal.	No se evidenció cumplimiento del control.
Dirección Administrativa y Financiera	R7_FIN	Deficiencias en la gestión de almacén.	Se evidencia el cumplimiento de los controles, pero no la efectividad de estos ya que las deficiencias en la gestión del Almacén en el cuatrimestre se encuentran presentes. Es



			decir, el riesgo esta materializado
	R8_FIN	Debilidades en los estudios de mercado para la adquisición de maquinarias, bienes y servicios.	No se evidencian acciones de mejoras por ende no se hace control preventivo y/o correctivo de este riesgo.
TICs	R4_Tic's	Falta de estandarización de procesos	Se efectúan los procesos, se encuentra en estructuración la estandarización de proceso y fortalecimiento de conocimientos técnicas a otras áreas para solución de inconvenientes, y de requerimientos de las áreas. Así mismo se recomienda crear procedimiento de cargue o publicación de información en la página web.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA		
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
R1_PyR	Debilidades en el reporte, análisis, cargue y certificación de la información SUI.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, sin embargo, se pudo evidenciar a corte de junio se encuentra 60 formatos sin cargues y/o vencidos, por lo cual se está generando el incumplimiento a la presentación de la información y se puede presumir una materialización del riesgo.
R4_PyR	Debilidades en la funcionalidad del SIG	No se evidencio acciones de control.
R5_PyR	Debilidades en el cumplimiento a normas que regulan el actuar de la empresa y a cada uno de sus procesos.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, se recomienda realizar y/o ejecutar las recomendaciones para el tratamiento de este riesgo.

SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
R1_Proj	Incumplimiento en la ejecución del POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado).	Hasta el mes de junio se debió ejecutar el POIR 2023- 2024 el cual fue incumplido. Para los siguientes meses del cuatrimestre (JULIO- AGOSTO) se debió iniciar la formulación del POIR 2024-2025 el cual no ha iniciado y no se ha reportado al SUI, es decir se está cumpliendo con los controles por lo cual se presume se está incumpliendo con la normatividad o regulación aplicable, es decir se presume materialización del riesgo
R3_Proj	Debilidades en la formulación de proyectos.	Se encuentra materializado el riesgo ya que no cumple con el procedimiento de formulación de proyectos por parte de las otras áreas



R5_Proj	Posibilidad de incumplir con las tomas de muestras exigidas y/o no realizar las pruebas de forma adecuada.	Los controles no evidencian la efectividad de mitigación o evitar la materialización del riesgo
R6_Proj	Incumplimiento de las obligaciones normativas de gestión ambiental	Aun no se cuentan con acciones de mejora por ende no se pudo evidenciar la mitigación o materialización del riesgo.

### CONCLUSIONES

En general en los resultados se pueden evidenciar el compromiso por parte de cada área en la realización de los controles necesarios para mitigar o evitar la materialización del riesgo.

En la siguiente tabla se puede observar el consolidado por áreas de la cantidad y los riesgos materializados en el cuatrimestre evaluado (mayo – agosto).

RIESGOS MATERIALIZADOS		
ÁREA	CANT RIESGOS	RIESGO
ACUEDUCTO	4	R3_Acu R4_Acu R13_Acu R15_Acu
ALCANTARILLADO	2	R6_Alc R12_Alc
COMERCIAL	1	R5_Cial
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	R7_FIN R8_FIN
PLANEACIÓN	1	R3_PyR
JURÍDICA	3	R1_JUR R2_JUR R3_JUR
PROYECTOS	4	R1_Proj R3_Proj R5_Proj R6_Proj
TICS	1	R4_Tic's
TOTAL, RIESGOS MATERIALIZADOS		17

El seguimiento de todos los riesgos se puede evidenciar en el Excel anexo a este informe.



## RECOMENDACIONES

- Mantener el comportamiento de realización de los controles para mitigar y evitar la materialización de los riesgos.
- Realizar las acciones correctivas que permitan efectuar un mayor control de los riesgos que se encuentran materializado, ya que se espera para el tercer seguimiento estos no se materialicen.
- Tener en cuenta las observaciones realizadas en cada uno de los riesgos para la realización de correcciones y o mejoras.
- Finalmente, la Oficina de Control de Interno requiere a dependencias la disposición para la atención a las visitas de seguimientos y la posterior entrega de la información solicitada de manera oportuna y veraz, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad del informe, así como las decisiones que se deben tomar al respecto, además de evitar el retraso en los procesos y procedimientos, como también evitar incurrir en investigaciones disciplinarias como lo indica el Artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020. "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".



**LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO**  
Asesor oficina Control interno ESSMAR E.S.P

Proyectó: Andrea Carolina Martínez Avendaño, P.U Control Interno



