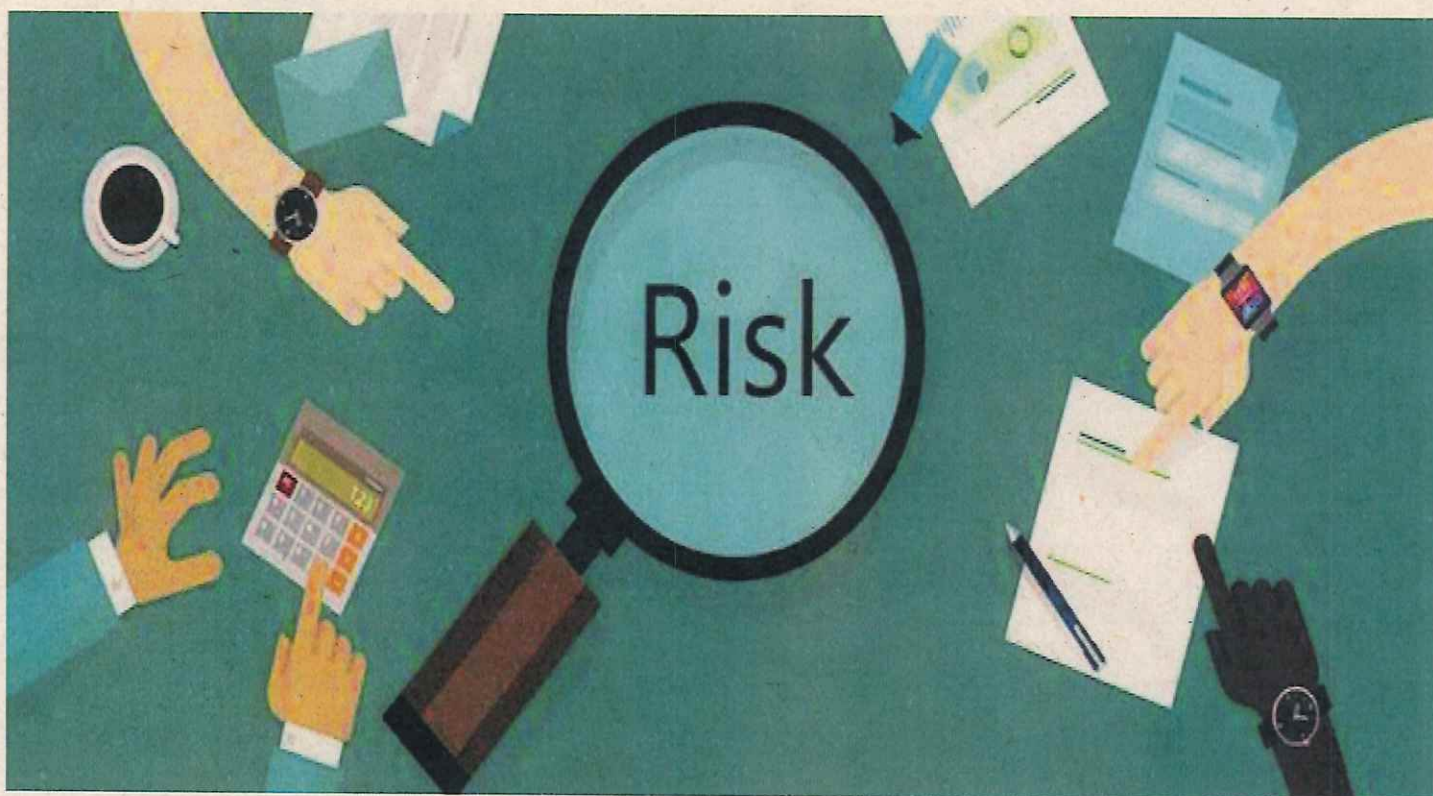


2024

Informe

TERCER 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 2024.

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 septiembre hasta el 31 de diciembre 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 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre 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

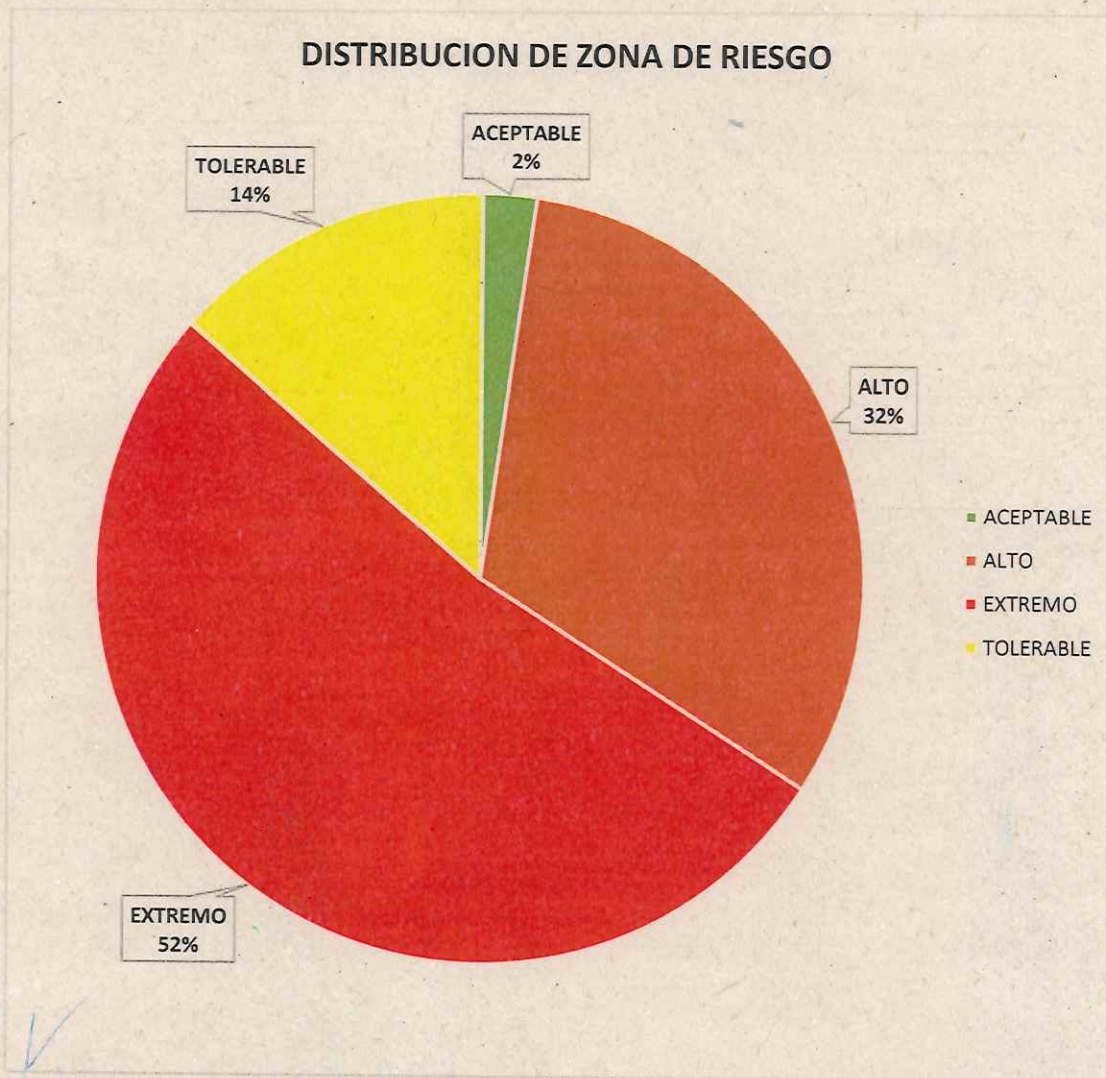
La matriz de riesgo por procesos está estructurada por procesos y este a su vez dividido en dependencias como lo muestra la tabla a continuación:

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 JURIDICIAL

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 JURÍDICOS Y CONTRATACIÓN	4
PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	6
Tics	4
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	10
ACUEDUCTO	19
ALCANTARILLADO	15
ALUMBRADO PUBLICO	7
ASEO	5
COMERCIAL	5
TOTAL	104

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 o no presentan observación alguna.

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
ÁREA	CÓDIGO DEL RIESGO	ESCENARIO DEL RIESGO	OBSERVACIÓN
ACUEDUCTO	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 sequía) e infraestructura de la planta.
	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 expensas de estudio de cargas de la superintendencia.
	R8_Acu	Afectación al proceso por amenazas naturales.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo. Se recomienda modificar el riesgo ya que el responsable del Plan de mantenimientos preventivos es la dirección de operaciones.
	R10_Acu	Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.	Control corresponde a la dirección de operaciones, se recomienda cambiar el responsable del control, sin embargo, Desde la subgerencia se adelanta un CTO de equipos menores y herramientas manuales para evitar el cumplimiento de este riesgo, que por los cambios gerenciales no se pudo hacer efectivo
	R11_Acu	Desabastecimiento de insumos, materiales, planta, equipos y servicios claves para la operación.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo. Desde la subgerencia se adelanta un CTO de equipos menores y herramientas manuales para evitar el incumplimiento de este riesgo, de la subgerencia se encuentra en oficina de contratación.

	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.
ALCANTARILLADO	R5_Alc	Incumplimiento normativo.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo. El plan de mantenimiento electromecánico corresponde a la dirección de operaciones por ende se recomienda cambiar el responsable de este control.
	R8_Alc	Afectación a terceros	Se evidencia el cumplimiento y eficiencia de los controles Interventorias de obras civiles: Es responsabilidad del área de proyectos con el acompañamiento de alcantarillado, incluir riego y/o control al área de proyectos
	R14_Alc	Falta de estandarización de procesos	se recomienda realizar la articulación con SIG para que se realice el inventario de los procedimientos, instructivos y manuales propios del área.
	R15_Alc	Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.	Riesgo correspondiente a la dirección de operaciones, se recomienda cambiar responsable. Sin embargo, desde la subgerencia se adelanta un contrato 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			
Área	Código del riesgo	Escenario del riesgo	observación
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	Acta de revisión previa y comprobante de entrega de factura sin código de SIGES. 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. Aun así se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS están relacionadas con este riesgo por lo cual se presume la materialización de este riesgo.
R2_Cial	Afectación por reducción de ingresos	Acta de revisión de suspensión y reinstalación y formato supervisión de ordenes de suspensión sin código de SIGES. Se puede evidenciar la ejecución de los controles, incluir que no se toman medidas cuando el supervisor encuentra anomalías, lo que se puede considerar un riesgo de corrupción.
R4_Cial	Afectación por inconvenientes en la gestión del servicio al ciudadano.	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. Se encuentra en borrador de estrategias de gestión social y proyección ambiental educativa. No se evidenciaron capacitaciones en el periodo.
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, además los equipos especiales suministrados por el proveedor xtreme se encuentran en mal estado y no han sido reemplazado incumpliendo con lo pactado.

SUBGERENCIA CORPORATIVA			
Nombre del Proceso	Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
Capital Humano	R4_CH	Insatisfacción de los servidores públicos, debido a la desarticulación entre la identificación de necesidades y el plan de actividades en el programa de bienestar.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, sin embargo, este procedimiento se encuentra es reestructuración en compañía de SIG.

	R5_CH	Debilidad en la gestión del conocimiento interno de la entidad.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, y la creación y actualización de procedimientos y documentos con el SIGES, sin embargo se observan retrasos en este proceso ya que se llevan 8 meses en el proceso y no se da por aprobado.
	R6_CH	Debilidad en la ejecución del plan de capacitaciones	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, sin embargo de 11 capacitaciones programadas para el cuatrimestre solo se ejecutaron 4 es decir, el 2,7% de lo programado, por lo cual se puede presumir la materialización del riesgo. Se realizó actualización del procedimiento de capacitaciones en agosto de 2024.
Dirección Administrativa y Financiera	R4_FIN	Insolvencia financiera	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo, sin embargo, se recomienda diligenciar el listado de chequeo de cada uno de los pagos a realizar
TICS	R2_Tic's	Deficiencias de los sistemas de información.	Se realizan los controles, sin embargo, aún no hay proceso de contratación por lo cual no se ejecutan los controles.
	R3_Tic's	Insuficiencia de equipos, herramientas e infraestructura.	Se realizan los controles, y los mantenimientos se realizan de manera correctiva según los requerimientos de las dependencias. La compra de equipos nuevos se encuentran en proceso de estudio de mercado.
	R4_Tic's	Falta de estandarización de procesos	Se efectúan los procesos, se encuentran en estructuración la estandarización de procesos y fortalecimiento de conocimientos técnicos 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 diciembre se encuentran 64 formatos sin cargues y/o vencidos, por lo cual se está generando el incumplimiento a la presentación de la información y se puede presumir materialización del riesgo.
R4_PyR	Debilidades en la funcionalidad del SIG	No se evidencio, ejecución de auditorías, ni Seguimiento a las acciones de mejoras identificadas en las auditorías internas.
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.
R2_Proj	Debilidades en el desempeño (supervisión e interventoría) de proyectos.	No fue posible evidenciar el cumplimiento de los controles para prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo
R3_Proj	Debilidades en la formulación de proyectos.	No fue posible evidenciar el cumplimiento de los controles para prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo
R4_Proj	Posibilidad de otorgar disponibilidades sin la capacidad técnica y administrativa para atender la demanda del servicio.	No fue posible evidenciar el cumplimiento de los controles para prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo
R5_Proj	Posibilidad de incumplir con las tomas de muestras exigidas y/o no realizar las pruebas de forma adecuada.	No fue posible evidenciar el cumplimiento de los controles para prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo
R6_Proj	Incumplimiento de las obligaciones normativas de gestión ambiental	No fue posible evidenciar el cumplimiento de los controles para prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo

SECRETARIA GENERAL			
AREA	Código del riesgo	Escenario de riesgo	Observaciones al seguimiento
Gestión Documental	R1_Doc	Inadecuada gestión y trámite documental.	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo. Se evidencio que hasta el mes de octubre se realizó el control de alertas.
Gestión Documental	R2_Doc	Perdida de confidencialidad	Se pueden evidenciar los controles para prevenir y/o mitigar el riesgo. Se recomienda codificar con el grupo SIGES el acta de confidencialidad.

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 y/o con observaciones en el cuatrimestre evaluado (septiembre-diciembre).

RIESGOS MATERIALIZADOS – OBSERVACIONES		
AREA	TERCER SEGUIMIENTO	
	CANT RIESGOS	RIESGO
ACUEDUCTO	4	R3_Acu R4_Acu R8_Acu R10_Acu R11_Acu R13_Acu R15_Acu
ALCANTARILLADO	4	R5_Alc R8_Alc R14_Alc R15_Alc
ALUMBRADO	2	R1_Alm R2_Alm
COMERCIAL	4	R1_Cial R2_Cial R4_Cial R5_Cial
CAPITAL HUMANO	3	R4_CH R5_CH R6_CH
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	R4_FIN
TICS	3	R2_Tic's R3_Tic's R4_Tic's
PLANEACIÓN	1	R1_PyR R4_PyR R5_PyR
PROYECTOS	6	R1_Proj R2_Proj R3_Proj R4_Proj R5_Proj R6_Proj
TOTAL RIESGOS MATERIALIZADOS – OBSERVACIONES		28

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