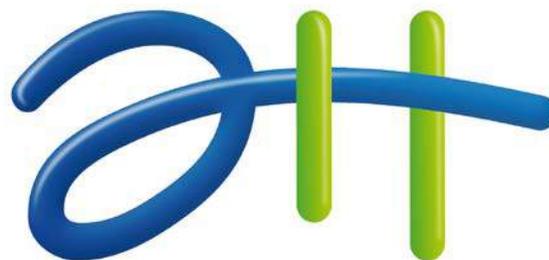


MANUAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



aguas del huila
...llevamos más que agua.

www.aguasdelaHuila.gov.co



ENERO / 2016



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguasdelaHuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 GENERALES.....	4
1.2 ESPECÍFICOS.....	4
2. IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD.....	5
2.1 MISION.....	6
2.2 VISIÓN.....	6
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	6
4. FUNCIONES INSTITUCIONALES ADELANTADAS Y ACOGIDAS PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN.....	7
4.1 CONTRATACIÓN.....	7
4.2 FINANCIEROS.....	8
4.3 ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ETICA.....	8
4.4 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN y TERMINOLOGÍA ASOCIADA.....	9
4.5 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	11
5. MAPA DE RIESGOS.....	12
5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	12
5.2 PROCESO DE CONTROL.....	13
5.3 PROCESOS MISIONALES.....	14
5.3.1 CAPACITACIÓN.....	14
5.3.2 COMERCIALIZACIÓN.....	15
5.3.3. SERVICIOS PUBLICOS.....	16
5.3.4 PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA.....	18
5.3.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE INVERSIÓN.....	20
5.4 PROCESOS DE APOYO.....	21
5.4.1 GESTION DE CONTRATACIÓN.....	21
5.4.2 GESTION FINANCIERA.....	23
5.4.4 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	26
5.4.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS.....	27
5.4.6 ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.....	28
6. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	29
7. SERVICIO AL CIUDADANO.....	30
8. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	33



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



INTRODUCCIÓN

Aguas del Huila, en aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno que abarque las suficientes estrategias para el control de la gestión, enmarcados en los cuatro componentes que fija la Ley 1474 de 2012, (Mapa de riesgos, Racionalización de trámites, Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano, este último a través de Gobierno en Línea, estrategias que vale la pena resaltar, la Entidad ha venido trabajando en los últimos años), establece una serie de directrices y mecanismos claros que conllevaran al logro del objetivo.

En razón a lo anterior, el presente documento plasma el “Plan Anticorrupción” para el año 2016, tomando como fundamento básico la “Prevención” de cada uno de los eventos o hechos de corrupción que puedan presentarse, y por otra parte la potestad que se encuentra en cabeza de todos los ciudadanos de ejercer sus derechos.

El Programa Empresarial de Modernización que recientemente adoptó la Entidad, apunta a los requerimientos aquí enunciados y se convierte en una herramienta de trabajo válida que mejorará indiscutiblemente la Gestión de la misma y por ende la calidad y accesibilidad de trámites y servicios que se ofrecen a la comunidad; ya que este contempla los siguientes aspectos:

- **Revisión y ajuste del objeto y de la estructura organizacional.**
- **Redefinición de procesos y certificación en calidad.**
- **Gestión de portafolio.**
- **Infraestructura física y tecnológica.**

Además de los cuatro componentes señalados anteriormente, este plan incluye algunas actividades que ha incorporado la entidad dentro de su ejercicio de planeación estratégica encaminadas al fomento de la participación ciudadana y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de buenas prácticas contractuales que además de dar cumplimiento a la normatividad, blindan a la entidad de posibles fraudes.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



1. OBJETIVOS

1.1 GENERALES

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

1.2 ESPECÍFICOS

- Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la confianza de la comunidad.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Aumentar la percepción positiva y confianza de los grupos de interés.
- Implementar mecanismos de mejora continua.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguasdelaHuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



2. IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD

La sociedad de acueducto y alcantarillado del Huila “AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.” fue creada como una entidad descentralizada directa del orden departamental, sometida a las normas propias de las empresas industriales y comerciales del estado, mediante la escritura pública No. 038 de 1988.

Adoptando la forma de una sociedad por acciones, concurren como socios el Departamento del Huila y los Municipios de Palestina, Iquira, Tesalia, Acevedo, Gigante, Garzón, La Plata, Guadalupe, Baraya, Paicol, La Argentina, aipe, Altamira, La Argentina, Isno, San Agustín, Santa María, Teruel, Timana, Villa Vieja, Yaguará, Nataga, Colombia, Hobo y las Empresas de Servicios Públicos de Neiva, Pitalito y Garzón, cabe señalar que la empresa recibió importantes recursos para inversión y funcionamiento de los Gobiernos naciones y seccional hasta el año 1995, con la entrada en vigencia de la Ley 142 de 1994, regulatoria de los servicios públicos, enmarco sus actividades en la asistencia técnica de los operadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico, fundamentalmente públicos.

La Entidad ejecuta convenios cuyo objeto es la construcción de Acueductos, Alcantarillados y en general lo concerniente al sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, con recursos provenientes de Estampilla, Regalías y SGP. Recursos que han sido motor para el crecimiento en la cobertura de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Departamento del Huila. De igual forma, la Entidad cuenta con un portafolio de servicios que incluye:

1. Gestión y gerencia de proyectos
2. Venta de materiales e insumos químicos
3. Fortalecimiento Institucional
4. Asistencia técnica y capacitación
5. Operador especializado E.S.P

En Noviembre del 2005 la empresa se transforma en una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, sometida al Régimen de servicios domiciliarios de nuestro país, Ley 142 de 1994. Su mercado objetivo está constituido por los Municipios del Departamento del Huila. Adicionalmente a esta actividad que se constituye en su objeto social principal, la entidad continúa presentando los servicios en los que se han especializado.

La Entidad tiene funciones con autonomía presupuestal y financiera, siendo auto sostenible económicamente.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



2.1 MISION

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.; es un ente especializado en la Administración y Operación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que cuenta con una oferta integral de Bienes y Servicios, Proyectos de Infraestructura, Administración de Recursos de Inversión y fortalecimiento institucional para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

2.2 VISIÓN

En el año 2019, AGUAS DEL HUILA S.A E.SP., será una empresa líder en Colombia en la administración e inversión de recursos para proyectos de infraestructura de Servicios Públicos Domiciliarios, eficiente en la oferta de bienes y servicios del sector, con un claro sentido de responsabilidad social y ambiental.

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

No.	AREA	LINEA BASE 2011	OBJETIVO	META 2015
F				
FINANCIEROS				
F1	RENTABILIDAD OPERACIONAL	2,03%	Incrementar las utilidades operacionales en un 2% anual durante el periodo 2012 - 2015, logrando la remuneración directa por la ejecución de Convenios con recursos de terceros, e incrementando la venta de bienes y servicios a clientes diferentes a los Convenios.	10%
F2	ENDEUDAMIENTO	91,06%	Disminuir en un 3% anual el nivel de endeudamiento total durante el periodo 2012 - 2015	79%
C				
DE CRECIMIENTO				
C1	PARTICIPACION EN EL MERCADO SPD AAA EN EL HUILA	11,0%	Incrementar a 7 Municipios la participacion en el mercado de prestacion de servicios publicos domiciliarios AAA, durante el periodo 2012 - 2015	19,0%
C2	PARTICIPACION EN EL MERCADO DE CONSULTORIA (INGENIERIA)	ND	Lograr una participacion del 15% en el mercado de Consultoria de estudios y diseños para el sector de Agua y Saneamiento.	15,0%
C3	PARTICIPACION EN EL MERCADO DE CONSULTORIA/ASESORIA EN FI Y CAPACITACION	ND	Lograr una participacion del 20% en el mercado de Consultoria y Asesoría en Fortalecimiento Institucional y capacitación para el sector de Agua y Saneamiento.	20,0%
C4	NUEVOS NEGOCIOS	0	Estructurar y desarrollar un nuevo negocio que apalanque ingresos operacionales y asegure sostenibilidad financiera.	1
C5	CAPACIDAD LEGAL	NA	Revision y ajuste del Objeto Social de la Entidad, de cara al Nuevo Sistema General de Regalias y demás realidades del entorno socio-económico, para posibilitar la ejecución de inversiones en otros sectores.	Objeto Social Revisado y Ajustado

DE COMPETITIVIDAD			
INNOVACION	NA	Incorporar tecnología apropiada para la eficiente administración, operación, control y mantenimiento de los sistemas de Ac. y Alc. administrados	02 Tecnologías implementadas
AGUA NO CONTABILIZADA	48,7%	Disminuir el índice promedio de ANC en un 3% anual en el periodo 2010- 2014, en los Mpios operados	38,0%
MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA	Planta Física y Tecnológica vieja y deteriorada	Mejorar ostensiblemente la infraestructura de planta física de la Entidad y su dotación tecnológica, vía optimización de la existente o adquisición o construcción de nueva infraestructura física	Planta Física y Tecnológica Nueva o Mejorada
REDIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	NA	Revisión y ajuste de los Procesos y de la Estructura Organica, alineados a los Objetivos Estratégicos y de cara a la Certificación en Calidad	Procesos y Estructura Organica ajustados a los Objetivos Estratégicos
GESTION DE PORTAFOLIO	NA	Rediseño del Portafolio de Bienes y Servicios de la Entidad, acompañado de una gestión planificada y monitoreada de promoción del mismo.	Gestión de Portafolio implementada
RELACION CON SOCIOS Y CLIENTES	NA	Identificar y medir la percepción que los socios, clientes y comunidad beneficiaria tienen de la Entidad, con respecto a sus servicios y obras ejecutadas, con el fin de mejorarla.	Percepción de Terceros mejorada con respecto a la Entidad
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
GESTIÓN AMBIENTAL	NA	Realización de eventos para generar cultura ambiental (concursos, celebraciones) en convenio con otras entidades, reactivación del Comité Interinstitucional del Agua, consolidación de productos ambientales.	Comité I. del A. reactivado. / 04 Eventos realizados / Productos Ambientales consolidados.

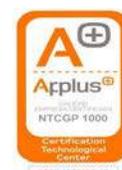
4. FUNCIONES INSTITUCIONALES ADELANTADAS Y ACOGIDAS PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

4.1 CONTRATACIÓN.

- Los Estudios previos que se elaboran en la Entidad, son realizados conforme lo indica el Decreto 734/2012 y el Acuerdo 028/2008.
- Los Estudios previos solamente los realizan los funcionarios de la Entidad que tiene la requisición conforme lo indica el Manual de contratación de acuerdo al acuerdo 028/2008, modificado parcialmente por el acuerdo 07/2009



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



- Existe un Comité de Pliegos adoptado mediante resolución No. 04 del 03/01/2006, que establece las directrices generales para la elaboración de pliegos. Este Comité, está conformado por personal interdisciplinario de acuerdo al objeto a contratar.
- A los interesados en participar en un determinado contrato, no se les exige visita en un horario específico. Se le deja al proponente que vaya al sitio de la obra y se auto certifique.
- Las adendas, solo se expiden con soporte técnico y legal.
- La Entidad, por su naturaleza jurídica no declara urgencia manifiesta
- Para asignar los supervisores de los diferentes contratos, se tiene en cuenta las calidades y perfiles requeridos, dependiendo del objeto del contrato.
- Se designa la supervisión en el personal con que cuenta la entidad, dentro de su planta de personal.
- Es política de la entidad, pedir experiencia general o específica de acuerdo al objeto que se quiere contratar.

4.2 FINANCIEROS

- Implementación código de barras para recaudo de Servicio Públicos
- Instalación de mecanismos de seguimiento sistematizado, al trámite de cuentas para pagos a terceros
- Convenios de recaudo y pago electrónico con todos los Bancos en los que se manejan recursos (08)
- Implementación de notificación vía correo electrónico a los beneficiarios de Pagos electrónicos.
- Mayores y mejores niveles de seguridad en los portales virtuales de los bancos (TOKENS de seguridad)
- Disponibilidad de un equipo de cómputo exclusivo para transacciones virtuales y pagos electrónicos con sus respectivos antivirus y anti espías licenciados y actualizados.

4.3 ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ETICA.

La Entidad, cuenta con el código de ética, que contempla las políticas del buen gobierno, las políticas de responsabilidad social, políticas frente a los grupos de interés, políticas sobre conflictos de interés, políticas con contratistas, política de contratación pública, política con los gremios económicos.

Se acogen los principios éticos como son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El ciudadano de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



- Los bienes públicos son sagrados
- La principal finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población
- La función primordial del servicio público es servir a la ciudadanía
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones de la gerencia
- Valores institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. son:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Tolerancia
- Lealtad
- Servicio
- Solidaridad
- Eficiencia – Eficacia
- Comunicación
- Confidencialidad

4.4 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN y TERMINOLOGÍA ASOCIADA

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder: Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

Falencia y/o debilidades: Se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Marcos legales: Debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica Impunidad:



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

Corrupción corporativa: Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución, ordenar, disponer, organizar en especial la hacienda o los bienes.

Código de buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores, y directrices que en coherencia con el código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de ética y buen gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del código de ética y buen gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la entidad, también se encarga de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para entidades del Estado, encauzando hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguasdelaHuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



Conflicto de interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición de donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo

Grupos de interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos” o “Clientes internos y externos” o “Partes interesadas”

4.5 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el "abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Conclusión: delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



5. MAPA DE RIESGOS

5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Grado de insatisfacción de los clientes.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Volumen de clientes que concurren al despacho y que deseen hablar con el Gerente. La no atención oportuna al requerimiento planteado por el cliente. Requerimientos que no son competencia de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de imagen Corporativa Baja credibilidad de la entidad y gremios para articulación de proyectos. 	10	2	20	Seguimiento y acompañamiento al cliente según requerimiento.	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Medición constante del grado de satisfacción de los usuarios, mediante encuestas y verificación del buzón de sugerencias. Medición clima organizacional cliente interno. 	Lider del Proceso
Desconocimiento de la gestión del Gerente por parte de la ciudadanía en general.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Información de gestión inoportuna o que no llega para ser divulgada. Canal inapropiado para la divulgación de la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de imagen Corporativa Desconocimiento del portafolio de servicios y las actividades realizadas por la empresa. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos diarios a los líderes de los procesos sobre la información gestión de las dependencias. Diseño de estrategias de comunicación 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar a los Subgerentes la importancia en la gestión de cada dependencia y respuesta oportuna de la información. Convocar una vez al año a audiencia pública a los representantes de la comunidad y medios de comunicación como un mecanismo de participación ciudadana, control social y fiscal. 	Lider del Proceso

5.2 PROCESO DE CONTROL

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Falta de participación de los auditores internos formados en la empresa cuando se realizan auditorías.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Débil capacitación a los auditores (duración, contenidos). Falta de continuidad y practica para aplicar los conocimientos adquiridos. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías poco confiables en su contenido. Dificultada para realizar una auditoría en tiempos programados. 	10	3	30	No existe	Importante 1	<ul style="list-style-type: none"> Dentro del procedimiento de auditorías incluir actividades en donde participen los auditores internos de calidad. En el plan de capacitaciones para el 2012 incluir formación de la totalidad de los funcionarios de planta como auditores internos de calidad. 	Lider del Proceso
Bajo compromiso con el sistema de gestión de calidad.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso y voluntad de los dueños de proceso para llevar a cabo el proceso de acciones correctivas y preventivas (Mejora). Inseguridad y falta de conocimiento de parte de los dueños de procesos para cumplir con el seguimiento y evaluación a través de los indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso por parte de los funcionarios para aplicar y hacer cumplir los procedimientos. Bajo nivel de conocimiento de los procesos y del sistema en general. 	10	3	30	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y monitoreo por parte de calidad. 	Importante 1	<ul style="list-style-type: none"> Comprometer a los dueños de procesos a realizar las acciones que identifiquen y documenten las acciones correctiva y preventivas de sus procedimientos. Generar espacios que permitan que los dueños de procesos se motiven y adopten la calidad dentro de su trabajo diario. 	Lider del Proceso
Falta de empoderamiento de la mejora en los procesos y los procedimientos.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Falta de una estrategia para motivar a los líderes. Se requiere más capacitación sobre liderazgo. La alta gerencia se debe involucrar más. 	<ul style="list-style-type: none"> Falla en la implementación en el sistema de gestión de calidad. Rechazo a manejar procesos y procedimientos. Inconformidad del cliente interno hacia el sistema de gestión de calidad. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización de las políticas y objetivos de calidad. Documentación de manuales, formatos, procesos y procedimientos. Conformación de 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de capacitación el cual incluya algunas reuniones externas a las instalaciones de la empresa con los dueños de proceso. Elaborar un concurso que permita dar estímulos y recompensas a los dueños de proceso y sus equipos cuando se logren objetivos o metas. 	Lider del Proceso
No se esta identificando el formato PGC - F - 223 Producto no conforme.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> No conocen el formato PGC - F - 223 Producto no conforme. 	No se evidencia las acciones correctivas que se han aplicado a los procesos donde se han detectado las no conformidades resultantes del control de producto o servicio no conforme.	20	2	40	<ul style="list-style-type: none"> formato PGC - F - 223 Producto no conforme. 	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación del PSNC a los dueños del proceso en el comité de calidad. 	Lider del Proceso
Falta de Formacion del Auditores	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene en el plan de capacitación. 	Poca participación en la realizacpn de las Auditorías.	20	3	60	Ninguno	Inaceptable	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reinducción a la totalidad de los dueños de proceso en el tema de acciones correctivas y preventivas. 	Lider del Proceso
Falta de reinducción a los líderes de procesos en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Debilidad en el procedimiento de reinducción. ausencia de estrategia para sensibilizar el tema. 	Deficiente documentación de mejora de los procesos.	20	3	60	Ninguno	Inaceptable	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reinducción a la totalidad de los dueños de proceso en el tema de acciones correctivas y preventivas. 	Lider del Proceso

5.3 PROCESOS MISIONALES

5.3.1 CAPACITACIÓN

Identificación y descripción del riesgo	TIPO DE RIESGO	Causas	Posibles Consecuencias	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	Descripción de los controles Existentes	Valoración del riesgo	Acciones de Mejoramiento	Responsable
Incumplimiento a las metas y actividades propuestas.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelar actividades dirigidas a las comunidades. • Mala planificación de los recursos Vs actividades a desarrollar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad y traumatismo por la suspensión de algunas actividades programadas. • Deterioro de la imagen corporativa. 	20	1	20	•Seguimiento permanente a la programación.	Moderado 3	Delegar a un funcionario para que realice los seguimientos al presupuesto y un adecuado aprovechamiento del recurso.	Lider del Proceso
Asignación de otras funciones al personal capacitaciones.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrimiento de otras labores por necesidad del servicio en otras dependencias. 	•Incumplimiento en la programación.	5	1	5	•Coordinación previa de las actividades a cubrir.	Aceptable	Concertación previa con el comité técnico.	Lider del Proceso
Bajos conocimientos del personal en los temas a desarrollar en el área de capacitación	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de personal experto en temas específicos. Alta rotación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> •Retraso o incumplimiento de las actividades. •Baja calidad en la capacitación. 	5	2	10	•Plan operativo de capacitación	Tolerable 2	Analizar el plan de capacitación para el presente año dirigido a los funcionarios de esta área.	Lider del Proceso
Asignación de temas a personas que no hacen parte del área de capacitación	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de parámetros de control sobre las personas expertas en los temas técnicos 	•No se cumple la programación establecida	20	2	40	•Reporte verbal al subgerente técnicos y gerencia	Importante 2	Sugerir la asignación de personal subordinado por la líderes del proceso de capacitación.	Lider del Proceso

5.3.2 COMERCIALIZACIÓN

Identificación y descripción del riesgo	TIPO DE RIESGO	Causas	Posibles Consecuencias	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	Descripción de los controles Existentes	Valoración del riesgo	Acciones de Mejoramiento	Responsable
Demora en tramite de compra.	Operativo	•Falta de priorización en la contratación en la compra de bienes.	•Perdida de ventas, disminución de clientes, disminución de ingresos.	20	2	40	•Solicitud por escrito de la compra del bien con anticipación de que el inventario se agote.	Importante 2	•Solicitar a la subgerencia Administrativa y Financiera elaborar un convenio con los proveedores de mas alta rotación en productos que permita el suministro de estos periódicamente según se requiera.	Lider del Proceso
La falta de tener contratos en consignación de bienes.	Operativo	•Incumplimiento en la entrega de bienes a los clientes , demora en el tramite de legalización de contratos de adquisición de bienes.	•Insatisfacción de los clientes, la falta de planeación para el plan de compras	10	3	30	•Actualmente se llevan convenios en consignación con QUINSA, BRINSA Y PRODYSAM.	Importante 1	•Continuar con la modalidad de consignación para hacer mas agiles las ventas y despachos	Lider del Proceso
Debil estrategia comercial.	Estratégico	•La falta fisica del portafolio de servicios por parte de la entidad.	•La falta de conocimiento por parte de los clientes directos e indirectos de los bienes y servicios que ofrece la entidad.	20	3	60	•Actualmente se llevan folletos.	Inaceptable	•Solicitar a la subgerencia Administrativa y Financiera la impresión del portafolio de servicios que le permita a la entidad ser eficiente y competitivo a la hora de comercializar.	Lider del Proceso

5.3.3. SERVICIOS PUBLICOS

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
No dar respuesta oportuna a las peticiones.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Los coordinadores no llevan registro debidamente actualizado de los requerimientos de los clientes. Falta de seguimiento documentado y retroalimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones legales contra la empresa por incumplimiento en las fechas de respuesta. Insatisfacción del usuario. 	5	1	5	●Registro de fechas de P.Q.R.	Aceptable	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el registro de las solicitudes y derechos de petición en el formato de causales de P.Q.R. reportados por cada coordinador local. Control sobre las respuestas de cada P.Q.R. presentando registros de acuerdo a las acciones tomadas. 	Lider del Proceso
Incumplimiento del convenio de pago.	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> El suscriptor incumple el pago de la cuota y no se le suspende el servicio o se hace efectiva la deuda. Falta de seguimiento y control. 	<ul style="list-style-type: none"> incremento de la cartera Disminución de ingresos. 	10	2	20	●Se revisa periódicamente si el suscriptor paga la cuota convenida.	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Implementar los convenios de pagos en el software. Elaborar relación mensual generada por el software de facturación para conocer el cumplimiento de los convenios de pago por municipios. 	Lider del Proceso
Pérdida de la información de facturación.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> No se hace una copia de seguridad de las bases de datos de facturación cada 15 días. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de información, imposibilidad de facturar. 	10	1	10	●Se hacen copias de la bases de datos de facturación las cuales reposan en la oficina.	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar a las bases de datos de los municipios desde Neiva y realizar backup quincenalmente. Solicitar una memoria extraíble para hacer las copias de seguridad de los municipios Hacer copias de seguridad de las bases de datos y llevarlas a lugares seguros. 	Lider del Proceso

Errores en el cargue de información de facturación.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> •Equivocación en la digitación de fechas, en una creación de agenda de facturación. • Error en el cargue de los parámetros de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Facturación con fechas erróneas o con valores errados. 	20	1	20	<ul style="list-style-type: none"> •Bajar bases de datos y antes de realizar el proceso verificar si se detectan errores y luego se sube la base de datos. 	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> • Recordar a los coordinadores de los municipios realizar una copia de seguridad antes de empezar el proceso. • Realizar la revisión en la facturación detallando la crítica de los consumos de acuerdo a los parámetros definidos. • Brindar una reinducción sobre el tema. • Revisión por parte del funcionario de servicios públicos de la sede principal. 	Lider del Proceso
Consumos bajos	operativo	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de micromedición , falta de seguimiento de la ruta crítica, falta de revisión en los medidores existentes 	<ul style="list-style-type: none"> •bajos recaudos alto incididos de agua no contabilizada altos costos en tratamientos químicos del agua. 	20	3	60	<ul style="list-style-type: none"> •Ruta crítica 	Inaceptable	<ul style="list-style-type: none"> •Pedir informe a los coordinadores de cada sistema referente a la ruta crítica. •Hacer directamente por parte de la oficina de servicios públicos el seguimiento respectivos efectuar la ruta crítica •Revisión del estado de medidores y de ser necesarios cambio de los mismos. 	Lider del Proceso
No identificar las conexiones fraudulentas.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Complicidad de los funcionarios con permitir este tipo de fraude. • Falta de plan de financiación para la adquisición de los medidores y los aportes por conexión por parte de los usuarios como lo estipula la norma. 	<ul style="list-style-type: none"> •Pérdidas económicas para la empresa. •Posibles sanciones por parte de los entes de control. 	20	2	40	<ul style="list-style-type: none"> •Catastro de usuarios. •Información del operador en la toma de lecturas. 	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> •Siendo esta una responsabilidad del fontanero se deberá exigir en los informes que presenta cada mes las acciones realizadas en por de esta actividad •Revisión semestral por parte de los operadores de la oficina central. •Destinar personal y equipos que trabaje exclusivamente en la búsqueda de conexiones. •Definir sectores hidráulicos con macromedición. 	Lider del Proceso
No se efectúan los cortes o suspensión del servicio	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de coordinación y responsabilidad del funcionario encargado en cada municipio. •Ser permisivos en esta situación con los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> •Incremento en la cartera morosa y disminución de los ingresos. 	20	2	40	No existe	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> •Dotacion de accesorios antifraude en las 5 unidades. •Llevar un registro actualizado en el programa de facturación de los programas de suspensiones y cortes. 	Lider del Proceso

5.3.4 PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Suspensiones de Obra.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Falta de documentos o requisitos del proyecto. Rediseños y ajustes técnicos para el mejoramiento y adecuación del proyecto por las diferencias entre lo proyectado y lo real encontrado en el terreno. Incumplimiento de los compromisos adquiridos por la comunidad para la ejecución de la obra. Por condiciones climáticas. Gestión para la consecución de recursos para obras adicionales no previstas en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Retraso en la entrega de la obra. Inconformismo en las comunidades por la demora en la entrega. Mala imagen institucional Mayor permanencia de la supervisión que generan mayores costos para la empresa. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Firma y verificación del acta de suspensión del contrato por el interventor y contratista y el visto bueno del supervisor y el subgerente técnico y operativo. Validar condiciones de reiniciación del contrato 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> En la socialización hacer una clara descripción del proyecto y de los compromisos de la comunidad municipal y contratistas. Cuando la comunidad no este cumpliendo con el compromiso se motivará mediante reuniones de concientización Realizar una revisión técnica a fondo del proyecto antes de la suscripción de los convenios para la ejecución de los proyectos. Agree del realice los estudios de pre-inversión (identificación y formulación del proyecto) Revisión de proyectos antes de contratar (perímetros, licencias y diseños) entre otros Vista a los sitios construcción, previo a la aprobación y/o contratación de las obras de los proyectos. 	Lider del Proceso
Adiciones a los contratos.	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos presentados con condiciones diferentes a la males en el terreno Proyectos con balances en el diseño y presupuesto Ampliaciones de cobertura 	<ul style="list-style-type: none"> Demandas de mayores recursos para un proyecto que limita la ejecución de otros. Suspensiones de los contratos Demora en la entrega de las obras para el beneficio de la comunidad Necesidad de rediseño por ampliación o mejora 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> Verificación en campo de las posibles adiciones parte del Supervisor, contratista e interventor de las obras. Revisión y Visto bueno del supervisor y Subgerencia técnica. Aprobación de las adiciones por parte de la gerente 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> Verificar e incluir estas actividades dentro de los procedimientos del proceso mensual. Revisión técnica y presupuestal anterior a la contratación de las obras adicionales. 	Lider del Proceso
Demora en la liquidación de los contratos.	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes finales para el funcionamiento de la obra. Presentación tardía de la documentación por parte del contratista y/o del interventor. 	<ul style="list-style-type: none"> Demora en la liquidación en el convenio. Riesgos jurídicos. Incumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción o mejoramiento. 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> Retención del 10% de los pagos parciales que se desembolsan una vez liquidado el contrato. Pago final condicionado a la liquidación del contrato. Requerimientos escritos y verbales al contratista e interventor. 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> Que una vez cumplido el términos de ley para la liquidación bilateral se procederá a notificar a jurídica para que se proceda a realizar la liquidación unilateral. Realizar liquidación unilateral del contrato Retención del pago final hasta que alleguen todos los paz y saberes requeridos. 	Lider del Proceso

Demora o nula contratación del personal para la elaboración de diseños y digitalización de planos que se requieran en los proyectos.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> No priorizar este requerimiento dentro del plan de acción anual. Insuficiencia de recursos económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Altos costos por el diseño y digitalización de los planos requeridos. Aumento en los tiempos de espera de dichos documentos. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene contratada la imprección con una empresa especializada El diseño y digitalización de los planos se hacen con personal contratista y equipo de la Subgerencia Técnica. 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Contratar personal idóneo para el diseño y digitalización de los planos. Gestionar en el mercado la adquisición de equipos para la impresión de planos. Verificar la calidad y cumplimiento del proveedor. 	Lider del Proceso
Retraso en la ejecución de obras	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso y planificación para la ejecución de la obra por parte del contratista. Falta seguimiento y exigencia del cumplimiento estricto por parte del interventor. Incumplimiento de los compromisos adquiridos por la comunidad para la ejecución de la obra. Condiciones climáticas extremas que afectan el rendimiento de la obra. Tiempo de gestión para la consecución de recursos para obras adicionales no previstas en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción de la comunidad y de la entidad. Retraso en la entrega de la obra. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos de selección de contratistas de obra y de interventoría. Para el caso de ejecución de proyectos con recursos de estampillas interventoría directa por funcionarios de Aguas del Huila Supervisión de los contratos de obra e interventoría a cargo de los funcionarios de Aguas del Huila. 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos verbales y escritos al contratista e interventor. Notificar a contratación para que se hagan efectivas las pólizas contractuales y/o aplicación de multas establecidas en el contrato. Record histórico de cada contratista en obras anteriores (Calificación). Registro de contratistas incompetentes. Aplicar y acatar recomendaciones para la invitación de los potenciales contratistas. Interventoría directa por parte de Aguas del Huila 	Lider del Proceso

5.3.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE INVERSIÓN

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSA S	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Incluir proyectos no realizables dentro de los convenios.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Malos diseños. Cuejas presentadas por la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Sobrecostos para terminar los proyectos o corregirlos. Insatisfacción de la comunidad. Mala imagen corporativa 	20	1	20	<ul style="list-style-type: none"> Interventorias internas y externas. Seguimiento a los proyectos. Veedurías ciudadanas. 	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> Articular con dueño de los recursos de inversión para que los convenios incluyan proyectos debidamente viabilizados y con todos los soportes necesarios. Verificar antes de firmar el convenio que los proyectos incluidos, estén viabilizados y cuenten con los respectivos soportes. (Permisos, licencias y diseños.) 	Gladys Carvajal Lara
Retraso en la liquidación de convenios de inversión.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos con dificultades en ejecución. Retraso en liquidación de obra en Interventorias. 	<ul style="list-style-type: none"> Extemporaneidad en la liquidación y reintegro de recursos no ejecutados. Hallazgos por parte de los organismos de control. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene un funcionario encargado de agilizar procesos de liquidación. 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento por parte de la Subgerencia al funcionario o contratista encargado del proceso de liquidación de convenios. Hacer cumplir los plazos de ejecución de obra. 	Gladys Carvajal Lara
Falta de definir la remuneración directa de la entidad, por la ejecución de recursos de inversión de terceros.	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> En los convenios no se define valor alguno de remuneración por administración de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificultades para cubrir estructura de costos en la ejecución de convenios. Dependencia económica de otros servicios como la comercialización. 	20	3	60	No existe	Inaceptable	<ul style="list-style-type: none"> Estructurar los nuevos convenios con un porcentaje para la administración de dichos recursos. Incluir en el programa de Costos ABC, subcentros para la ejecución de convenios. Definir las actividades y el costo estándar para la ejecución de un convenio tipo. Realizar un estudio jurídico de la forma de cobrar un % por la administración de los convenios 	Amanda Silva Duarte / Gladys Carvajal, Juan P. Puentes, Magda Carolina Jurídica

5.4 PROCESOS DE APOYO

5.4.1 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Demora en el manejo de la información contractual sistematizada	Tecnológico	• No contar con un programa adecuado para retroalimentar información.	• Pérdida de información, demora en la consulta de la información.	10	3	30	No existe	Importante 1	• Alentar la información de las dependencias involucradas para lograr más eficiencia en el proceso de contratación.	Lider del Proceso
Minutas de contratos mal elaborados	Operativo	• Error humano en la digitación de la minuta. • Falta de control final en la impresión de la minuta.	• Generación de ambigüedades e inconvenientes de carácter jurídico en el desarrollo de los contratos.	10	2	20	• Revisión exhaustiva de la minuta, profesional contratado.	Moderado 2	• Revisión exhaustiva de las minutas y seguimiento mensual.	Lider del Proceso
Deficiente elaboración de estudios previos.	Operativo	• Falta de información y conocimiento del personal que lo elabora.	• Dificultad para la elaboración del contrato • Dificultad para la ejecución • Dificultad para recibir y liquidar el objeto del contrato.	20	3	60	• Verificación del estudio previo que sea coherente con el objeto que se va a contratar.	Inaceptable	• Solicitar capacitación para las personas que elaboran estudios previos en la entidad.	Lider del Proceso
Congestión en el proceso en el grupo de contratación, en algunas épocas de año.	Cumplimiento	• Deficiente planeación del proceso de contratación. • Insuficiente personal de apoyo en el grupo de contratación para atender el volumen de solicitudes.	• Retraso en la elaboración de contratos y errores en la etapa precontractual.	10	2	20	• Verificar que la contratación se realice de acuerdo al cronograma de compras y contratación de servicios y del plan de acción anual de la administración departamental.	Moderado 2	• Plan de contingencia trabajado con antelación cuando por el volumen de la contratación amerita reforzarse con personal de otras dependencias.	Lider del Proceso
Perdida de oportunidad e integridad de la información almacenada en el archivo físico del proceso	Cumplimiento	• Falta de coordinación con el funcionario que realiza la supervisión. • Falta de oportunidad en la entrega y elaboración de la documentación.	• Desorganización y control deficiente en el manejo de la documentación por algunos funcionarios que ejercen la supervisión.	10	2	20	• Información básica de los contratos registrada en planilla Excel. • Foliación y embalaje de los contratos y posterior registro en una base de datos para ser consultado en el momento que se requiera.	Moderado 2	• Reporte de alarma quincenal sobre la falta de documentos.	Lider del Proceso
Información del proceso desactualizada y no estructurada de tal manera que facilite su consolidación, actualización y consulta para la toma de decisiones.	Cumplimiento	• Carencia de un sistema estructurado de información que facilite su recuperación integral y ágil.	• Crea dificultad para el registro, control y seguimiento del proceso. • Desgaste administrativo, demora en el suministro de información a los entes del control.	10	2	20	• Llevar registros manual de los contratos • Efectuar registros manual de la contratación (P) en planilla electrónica.	Moderado 2	• Esacaner (documentación) proceso precontractual contractual, poscontractual.	Lider del Proceso

5.4.2 GESTION JURÍDICA

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Falta de información referente a la documentación generada en los procedimientos pertenecientes a este proceso así como los tiempos o plazos otorgados por la ley para dar respuesta oportuna según los términos.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere mas detalle acerca del desarrollo de los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificultad para realizar capacitación a funcionarios de apoyo para ésta dependencia. 	10	2	20	No existe	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la totalidad de los procedimientos conjuntamente con el grupo de calidad. Realizar una reintroducción de los procedimientos de este proceso a la totalidad de funcionarios. 	Lider del proces
Omitir la notificación dentro de los términos de ley en caso de que ésta se haga por aviso, en los procesos laborales ordinarios.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Error u omisión en la presentación de documentos que aporten pruebas dentro del proceso. Indebido control del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Preclusión de términos para contestar demanda. Pérdida de la oportunidad de aportar pruebas. Pérdida de oportunidad de aportar pruebas. Riesgo de pérdida del proceso. No interponer recursos. 	10	2	20	Asesor externo lleva control e inspección de estados judiciales.	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Control aleatorio a los procesos que lleva el asesor externo por parte del dueño del proceso. 	Lider del proces
Problemas en el desarrollo de las funciones de Asesoría Jurídica.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Extraviar documentos de las consultas y/o conceptos jurídicos solicitados por los organismos de la Error u omisión en el reparto a los Profesionales de los documentos de las consultas y/o conceptos jurídicos solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Demora en el trámite de la consulta Incumplimiento de los términos de la respuesta. Afectación de la calidad del servicio. Dilatar los términos del concepto jurídico. Afectación del buen servicio. Afectación de la credibilidad de la entidad pública 	10	2	20	No existe	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una reintroducción sobre el procedimiento a todos los funcionarios que participan en el proceso Verificar los posibles controles que se requieren en el procedimiento. Fortalecer y Aumentar el recurso humano que desarrolla esta actividades. 	Lider del proces
No constatación o contestación incompleta del derecho de petición	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Falta de control en los términos. Contestación sin documentos soportes 	<ul style="list-style-type: none"> Detinente patrimonial para la empresa por pérdida en demanda. Debilitamiento de las finanzas corporativa. Incumplimiento en los planes y metas trazadas. 	20	1	20	Seguimiento.	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> Análisis detallado de las actividades conjuntamente con el grupo de calidad para comprobar la trazabilidad y controles en este procedimiento. 	Lider del proces

5.4.2 GESTION FINANCIERA

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20.	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
No presentación de la información a tiempo por parte de los óscaros involucrados en el proceso de formulación del presupuesto anual de la entidad.	Complacencia o	«Falta de compromiso y responsabilidad»	«Costos no proyectados y que obligatoriamente deben pagarse»	10	2	20	«Solicitud de información escrito por con anterioridad.»	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Para el año 2011 se pedirá la información a cada área involucrada en el proceso para que a más tardar el 15 de octubre se entreguen a la subgerencia administrativa la información solicitada Seguimiento de la subgerencia administrativa al conducto regular A 15 de octubre la información que no se presente generará un memorando al funcionario responsable Respetar la planificación dada desde la subgerencia administrativa, la solicitud de información debe pedirse con 3 días de anticipación al vencimiento normativo de entrega del proyecto de presupuesto 	Luz Marina Vargas
Uso indebido de claves virtuales de acceso a las entidades financieras en las que maneja recursos la entidad, para cometer ilícitos vía electrónica	Tecnológico	«Falta de controles adecuados en el uso de claves de acceso y en los equipos de computo habilitados para este fin»	«Huro de dinero vía electrónica»	20	1	20	«Claves manipuladas bajo llave, Solo un equipo de computo autorizado para transzar, Tipos de transacciones diarias preestablecido, cambio periódico de claves, Dispositivos (TOKENS) de seguridad para acceso controlado por los bancos en el 100% de los portales virtuales usados, Notificación de intentos de acceso errado»	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> Resubir con claves de acceso que se cambien periódicamente el acceso al equipo desde el cual se realizan transacciones electrónicas Garantizar el uso restringido del equipo de computo utilizado para otras transacciones virtuales 	Juan Pablo Puentes Lemus
Acceso a portales virtuales de las entidades financieras en las que maneja recursos, por parte de Hackers	Tecnológico	«Vulnerabilidad de los portales virtuales de las entidades financieras»	«Huro de dinero vía electrónica»	20	2	40	«Solo un equipo de computo autorizado para transzar, tipos de transacciones diarias preestablecido, cambio periódico de claves, Dispositivos (TOKENS) de seguridad para acceso controlado por los bancos en el 100% de los portales virtuales usados, Antivirus, Antispyes»	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar actualización de antivirus licenciados que incluyan antispyes Garantizar la cobertura de antivirus licenciado y actualizado periódicamente 	Juan Pablo Puentes Lemus

Ausencia de control en el manejo de cuentas	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación incorrecta al recepcionar la cuenta. Mal manejo en la supervisión de la cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso en la tramitación y pagos de cuentas. Inconveniente de orden legal ante organismos de control 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja para control de documentos. • Hoja de ruta. Revisión previa de cuentas 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada y disponible la información acerca de la documentación pertinente para el trámite de la cuenta. • En cada una de las cuentas 	Maryely Rodríguez
Posible extravío de documentación (Cuentas) para el trámite de pago a terceros.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • El registro de recepción de cuentas se realiza en el software contable GCI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconveniente con acreedores y contratistas por demora en el proceso de pago. 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> • Se diligencia un formato de verificación de documentos • Registro de recepción de cuentas se realiza en el software contable GCI. • Se diligencia un indicador de tiempo en el pago de cuentas. 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener control y seguimiento al modulo en el software GCI, para recepción de cuentas y monitoreo del indicador de tiempos para pagos 	Maryely Rodríguez
Información contable inoportuna	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en los reportes de información interna. • Deficiencias interfaces del programa contable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta gerencia no tenga oportunamente las herramientas para toma de decisiones 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> • Información a las dependencias sobre entrega de reportes los cinco primeros días de cada mes 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la entrega oportuna de informes en el tiempo encomendado. • Notificar al subgerente administrativo sobre los funcionarios que no entregan la información en los plazos requeridos. - Reporte e informes contables 	Angela Narvaez
Adulteración de documentos soportes (Pagos de salud y pensión)	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • La documentación que radican los contratistas y proveedores para los pagos, se incluyen copias de documentos escaneados y modificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles sanciones de los entes de control • Atraso en la radicación y proceso de pago por detección de inconsistencias en otras dependencias. 	20	1	20	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de verificación de documentos exigidos por la entidad • Revisión personal de cada uno de los documentos en presencia del contratista. 	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> Revisión para resolver las dudas de los documentos soportes, en línea, con los entes de afiliación de salud y pensión. • Se tiene en cuenta el tipo de pago (parcial, final) para efecto de la documentación solicitada. • Solicitar certificación de la empresa donde se afilie el personal, del contratista. • Se tiene en cuenta el tipo de pago (parcial, final) para efecto de la documentación solicitada. • Solicitar certificación de la empresa donde se afilie el personal, del contratista. 	Maryely Rodríguez

<p>Uso indebido de claves de acceso a portales virtuales de las entidades financieras en las que maneja recursos la entidad, para cometer ilícitos vía electrónica.</p>	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Falta de controles adecuados en el uso de claves de acceso y en los equipos de computo habilitados para este fin. 	<ul style="list-style-type: none"> Hurto de dinero vía electrónica. 	20	1	20	<ul style="list-style-type: none"> Claves manejadas bajo llave. Solo un equipo de computo autorizado para tranzar. Topes de transacciones diarias preestablecido, cambio periódico de claves. Dispositivos (TOKENS) de seguridad para acceso controlado por los bancos en el 100% de los portales virtuales usados. Notificación de intentos de acceso errado. 	Moderado 3	<ul style="list-style-type: none"> Restringir con claves de acceso que se cambien periódicamente el acceso al equipo desde el cual se realizan transacciones electrónicas. Garantizar el uso restringido del equipo de computo utilizado para ordenar transacciones virtuales. 	Juan Pablo Puentes Lemus
<p>Acceso a portales virtuales de las entidades financieras en las que maneja recursos, por parte de Hackers.</p>	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Vulnerabilidad de los portales virtuales de las entidades financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> Hurto de dinero vía electrónica. 	20	2	40	<ul style="list-style-type: none"> Solo un equipo de computo autorizado para tranzar, topes de transacciones diarias preestablecido, cambio periódico de claves. Dispositivos (TOKENS) de seguridad para acceso controlado por los bancos en el 100% de los portales virtuales usados. Antivirus, Antiespías. 	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar actualización de antivirus licenciados que incluyan antiespías. 	Juan Pablo Puentes Lemus
<p>Transporte de dinero en efectivo, cheques y otro títulos valores desde la entidad hasta los bancos, con posibilidad de hurtos o atracos al mensajero.</p>	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Situación de inseguridad generalizada en la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> Hurtos y atracos a mano armada. 	20	2	40	No existe	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la empresa que provee el servicio de mensajero que este tenga póliza que ampare el transporte de recursos. 	Juan Pablo Puentes Lemus
<p>Incumplimiento en el procedimiento de cierre</p>	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> No se respetan las fechas establecidas en el cronograma, lo que hace que no se pueda conciliar en una forma mas minuciosa con los otros Departamentos como presupuesto, tesorería, almacén y servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se queden cuentas sin conciliar y genera ajustes en el próximo año que fiscalmente no se pueden deducir como un gasto. 	10	1	10	<ul style="list-style-type: none"> Circular con fechas de cierre para todas las áreas. 	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> Documentar el procedimiento de cierre conjuntamente con calidad En el año 2012 el segundo martes de noviembre en forma interna y en prensa. Socializar el procedimiento de cierre con todas las áreas. Emitir la circular con un mes de anticipación Hacer seguimiento a la circular para que se cumplan los plazos establecidos. 	Angela Lucia Narváez Tovar

5.4.4 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Recursos limitados para el desarrollo de los programas establecidos.	Financiero	•Presupuesto limitado para el desarrollo de actividades de bienestar y de capacitación, conforme a necesidades identificadas.	•Desarrollo limitado de capacitaciones que impide el mejoramiento de las competencias del personal.	10	1	10	•Presupuesto asignado a cada proceso.	Tolerable 1	•Determinar las actividades o programas prioritarios al inicio de cada año para asegurar la asignación de recursos suficientes para el desarrollo de los mismos.	Lider del Proceso
Baja capacitación.	Cumplimiento	•Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad.	•Desorden administrativo y manejo indebido de las funciones en las diferentes instancias. Desvío de procedimientos.	10	1	10	•Capacitaciones a los funcionarios de la administración	Tolerable 1	•Identificar necesidades de capacitación, entrenamiento o formación de los funcionarios a través de la evaluación de desempeño u otra herramienta metodológica.	Lider del Proceso
Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la Entidad.	Cumplimiento	•Incumplimiento de directrices definidas por la entidad.	•Ambiente laboral desfavorable, personal desmotivado, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales.	10	1	10	no existen	Tolerable 1	•Capacitación y entrenamiento a todos los funcionarios de la Entidad. Seguimiento al entendimiento y aplicación de políticas, objetivos y metas aplicables al responsable de proceso.	Lider del Proceso
Inadecuada selección del personal.	Operativo	•Personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo a asignar con calidad.	•Desempeño inadecuado de procesos, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales.	10	3	30	no existen	Importante 1		Lider del Proceso
Inasistencia del personal a las capacitaciones programadas.	Cumplimiento	•Inasistencia del personal a las capacitaciones que se desarrollen.	•Pérdida de tiempo por parte de los ejecutores del plan, incumplimiento de metas y objetivos formulados por la entidad, personal desmotivado y sin mejoramiento de competencias.	10	1	10	no existen	Tolerable 1	•Establecer herramienta para el control de la asistencia a las capacitaciones	Lider del Proceso
Desactualización del manual de funciones	Operativo	•Funciones de cargos sin documentar.	•Desarrollo de actividades que no se encuentran formalmente establecidas. Afectación en el ambiente laboral.	10	1	10	no existen	Tolerable 1	•Establecer frecuencias periódicas para la revisión del desarrollo de actividades de los cargos conforme a las funciones establecidas en el manual.	Lider del Proceso

5.4.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (1°P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Insuficiencia en la red física.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Falta de un cableado estructurado acorde a las necesidades actuales de la empresa y que cumpla las normas de calidad. Se requiere adecuar un centro de sistemas para la protección corrección de equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Lentitud en el sistema. Demora en los mantenimientos preventivos y reparaciones. Congestión en la red. 	10	3	30	<ul style="list-style-type: none"> UPS en cada equipo. los software se administran con permisos de usuario. se encuentran equinos 	Importante 1	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar y cotizar en el mercado la adquisición de una red estructural para la empresa. 	líder del proceso
Infraestructura física no adecuada.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> No existe espacio suficiente para organizar equipos documentos y personal. No existe espacio físico para probar o arreglar eficientemente los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> No puede limitar el acceso a documentos, CD y dispositivos. Sobrecarga de equipos en los puntos eléctricos. Deficiente ambiente laboral. 	10	3	30	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene un área donde se encuentra el RAP, servidores, inalámbricos y un computador. Documentación y backup de la información institucional. 	Importante 1	<ul style="list-style-type: none"> Proyectar las necesidades requeridas por esta área e incluir en el plan de acción institucional las mejoras en diferentes etapas. 	líder del proceso
Pérdida potencial por fallas tecnológicas o vulnerabilidades significativas en la administración, seguridad, y disponibilidad de la información.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Hackers o virus informáticos. Disposición de backups en las misma empresa. No se realizan backups de todos la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de información requerida por los entes de control. Reprocesos y demoras al tener que volver a sistematizar la información. 	20	2	40	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control a requerimientos de tecnología. Verificación de los procesos. Evaluación y validación de la información suministrada. Evaluación y verificación del software a instalar 	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los responsables de los procesos y procedimientos verificando la custodia y manejo de la información por estos utilizada. 	líder del proceso
Pérdida de la información debido a la entrada de un virus en la red de información de la sociedad.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Por correos electrónicos, utilización de CD, USB, internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Desconfiguración o bloqueo de equipos se hacen lentos y pérdida de la información. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> Antivirus empresarial, se hace backup o copias de seguridad semanalmente. contabilidad hace copias de seguridad diariamente y guarda la información en lugar diferente a la sede. 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> Crear políticas de seguridad, concientización de los usuarios en el uso de la información. Realizar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente. 	líder del proceso

Mal estado de instalaciones eléctricas, polo a tierra, mantenimiento.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Congestión de puntos eléctricos, no hay mantenimiento de redes eléctricas, no existe Polo a Tierra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incendios o cortos, altibajos de voltaje. • Daños en equipos. 	20	2	40	Se hacen reparaciones en los puntos dañados.	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo semestral o anual. 	líder del proceso
Falta de un adecuado software que administre la correspondencia.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Se maneja la entrada y salida de información a través de un libro radicador. • Imposibilidad de realizar seguimiento a derechos de petición que se pueden clasificar de manera histórica y por motivo de causa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para toma de decisiones. • Ineficiente manejo de la trazabilidad histórica de la información. 	10	2	20	<ul style="list-style-type: none"> • Se lleva el seguimiento de la información que ingresa y se distribuye a los funcionarios a través de un libro radicador. 	Moderado 2	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a los ingenieros de sistemas de la empresa desarrollar un aplicativo en Excel que permita la administración y seguimiento a la correspondencia. 	líder del proceso
Demora en la respuesta a las solicitudes recibidas por parte de los funcionarios.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a a que los funcionarios se les solicita información que en algunas ocasiones y la información no se tiene • Se solicita demasiada información física en tiempos muy cortos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de los tiempos mínimos para poder dar respuesta correcta a diferentes tipos de requerimientos de información. 	10	1	10	• Seguimiento verbal.	Tolerable 1	<ul style="list-style-type: none"> • Política interna que se ha implementado en la entidad como medio de control para el debido cumplimiento de los plazos establecidos.. 	líder del proceso

5.4.6 ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CAUSAS	IMPACTO Leve 5, Moderado 10, Catastrófico 20	PROBABILIDAD Baja 1, Medio 2, Alto 3	NIVEL DE RIESGO (I*P)	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE
Falta de elementos de seguridad.	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Falta del equipo adecuado para el manejo de escape de cloro gaseoso. • Botiquín adecuado para la entidad. • No existen lugar definido para atención de primeros auxilios. 	• Pedidas Humanas	20	2	40	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la fuente donde se genera el riesgo. • capacitación del personal en la manipulación de cloro gaseoso. 	Importante 2	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante la subgerencia administrativa y financiera la adquisición de un equipo que permita la manipulación adecuada en situación de escape de cloro gaseoso. 	Líder del Proceso

6. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Entidad cuenta la aplicación de **EXTRANET** dentro de sus sistemas de información con la que le permite a la comunidad adelantar gestiones como las que se detallan a continuación. Es de aclarar que esta herramienta se encuentra en proceso de implementación:

Sistema de Gestión de PQR: Modulo que permitirá radicar una PQR, realizar el seguimiento por parte del ciudadano y notificarse de la respuesta por este mismo medio.

Proceso de inscripción de proponentes: Permite la inscripción de proponentes y proveedores, mediante el cual se lleva el control de personas naturales o jurídicas que estén en disposición de prestar servicios a Aguas del Huila.

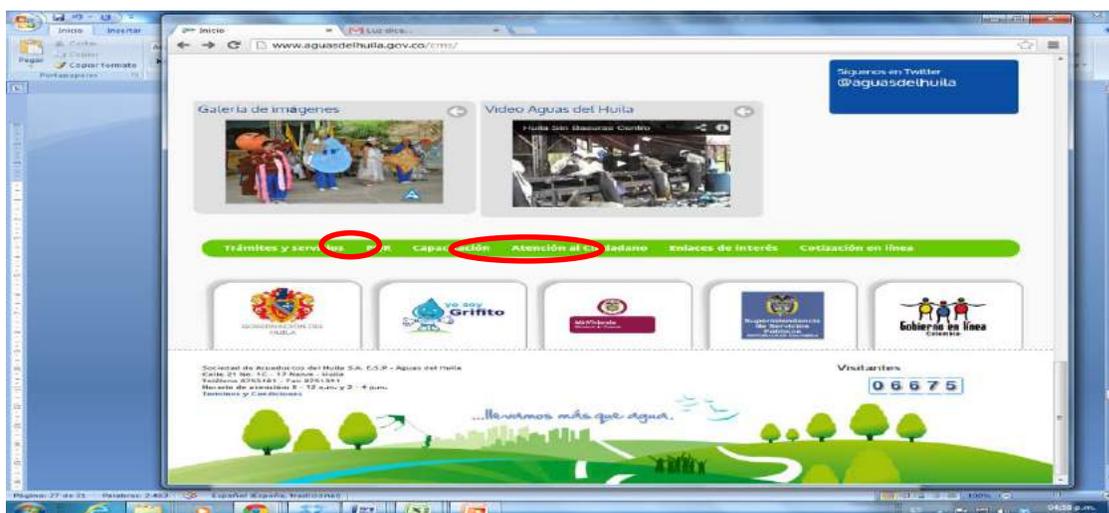
Estrategia cero papel, a través de la EXTRANET: ya que las comunicaciones oficiales como circulares, oficios, notificaciones, permisos de vacaciones y demás documentación interna de la entidad tendrán flujo electrónico.

Esto da garantía de transparencia de la contratación que adelanta la entidad.

La página WEB, cuenta con link que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia.

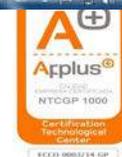
La Entidad cuenta con una línea gratuita **018000******, que permite que la ciudadanía pueda acceder a información o PQR, sin costo alguno.

Presentación de consultas, peticiones, quejas y recursos a través de la Página Web www.aguadelhuila.gov.co en los link de **atención al ciudadano** y **PQR**.

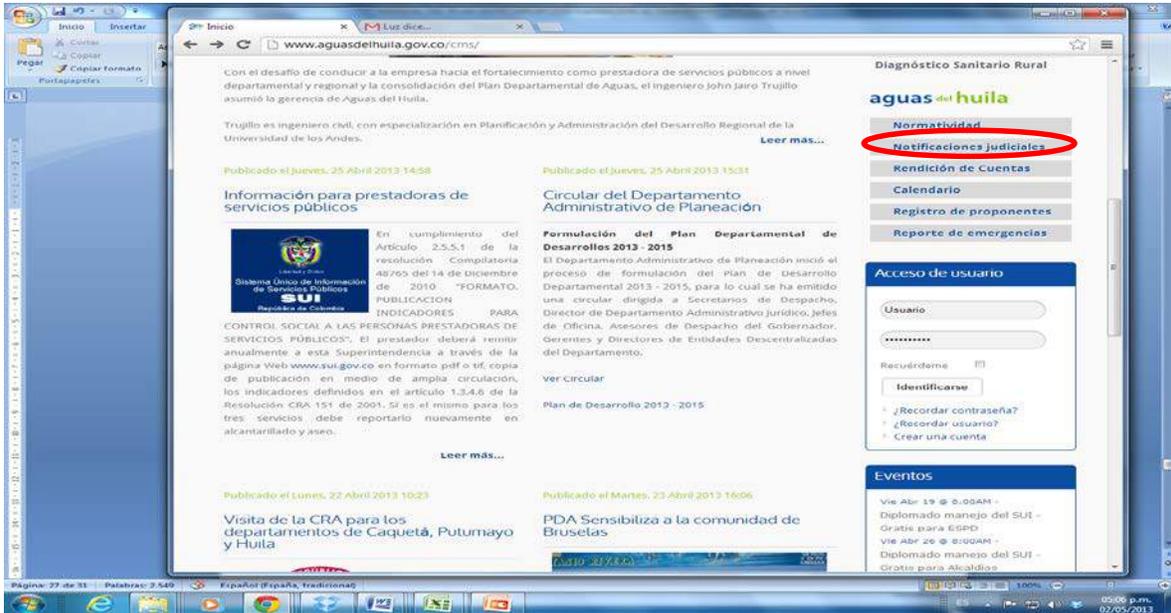


....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, Aguas del Huila SA ESP habilita el correo electrónico: juridica@aguasdelhuila.gov.co, con el propósito de recibir exclusivamente notificaciones judiciales, este correo estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que ejerce la representación judicial de la entidad.



Publicación en nuestro sitio web documentos importantes para la fácil consulta del ciudadano.

Publicación en medios de alta difusión como periódicos regionales de información que se considera de importante que la comunidad esté enterada. (Indicadores, Tarifas etc...)

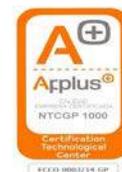
Finalmente resaltar, que la entidad ha acogido las exigencias determinadas en el decreto ley 019/2012 Antitrámites.

7. SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que Gobierno en Línea es una estrategia del Gobierno Nacional, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, para contribuir a la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo, para



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).



que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, se presenta a continuación el estado de las fases que compone esta herramienta.

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				¿Cumple con el Requerimiento Actualmente?	
CRITERIO					
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				SI	NO
Información básica en el Portal del Estado Colombiano				SI	
Misión y visión				SI	
Objetivos y funciones				SI	
Organigrama				SI	
Localización física				SI	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)				SI	
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad				SI	
Horarios y días de atención al público				SI	
Directorio de funcionarios principales				SI	
Directorio de entidades				SI	
Directorio de agremiaciones y asociaciones				SI	
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos				SI	
Decretos				SI	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general				SI	
Presupuesto aprobado en ejercicio				SI	
Información histórica de presupuestos				SI	
Políticas, planes o líneas estratégicas				SI	
Programas y proyectos en ejecución				SI	
Contacto con dependencia responsable				SI	
Listado de trámites y servicios				SI	
Información sobre la contratación				SI	
Entes de control que vigilan a la entidad				SI	
Informes de Gestión				SI	
Metas e indicadores de gestión				SI	
Plan de Mejoramiento				SI	
Información para niños				SI	

Preguntas y respuestas frecuentes					SI	
Boletines y publicaciones					SI	
Noticias					SI	
Calendario de actividades					SI	
Glosario					SI	
Política de privacidad y condiciones de uso					SI	
Política editorial y de actualización					SI	
Oferta de empleos						NO
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN					¿Cumple con el Requerimiento Actualmente?	
Identidad visual					SI	
Enlace al Portal del Estado Colombiano					SI	
Fecha de la última actualización					SI	
Número de Visitas					SI	
División de los contenidos					SI	
Uso de colores					SI	
Uso de marcos					SI	
Manejo de vínculos					SI	
Mapa del sitio					SI	
Acceso a la página de inicio					SI	
Acceso al menú principal					SI	
Ruta de navegación					SI	
Nombre de dominio					SI	
Marcación y/o etiquetado					SI	
Parpadeo					SI	
Uso de navegadores					SI	
FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA					¿Cumple con el Requerimiento Actualmente?	
CRITERIO						
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN						
Servicios de información al ciudadano					SI	
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos					SI	
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.					SI	
Mecanismo de búsqueda					SI	
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS					SI	
Encuestas de opinión					SI	
Información en audio y/o video					SI	
Servicios de atención en línea					SI	

Mecanismos de participación					SI	
Ayudas					SI	
Avisos de confirmación						NO
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS						
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Registro de proponentes				SI	
Consulta a bases de datos	Registro de proponentes				SI	
Certificaciones y constancias en línea	Registro de proponentes				SI	

Es necesario aclarar que las actividades aún no cumplidas serán parte del plan de acción para la vigencia 2016.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es un deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que hagan la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada, Aguas del Huila, realiza esta labor de la siguiente manera:

Al ser la Entidad una empresa Departamental, rinde cuentas en asocio con los escenarios que ofrece el Gobierno Departamental. Cada vez que este invita públicamente a la comunidad a escuchar el resultado de sus gestiones, Aguas del Huila presenta igualmente cada una de sus gestiones enmarcados en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico que incluye un espacio para el fortalecimiento institucional. De igual forma, responde a las preguntas que tengan en relación con el programa en mención y recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes.

De igual forma, al ser la Empresa Gestora de la Política Pública del Plan Departamental de Aguas, da cumplimiento al Decreto 2246 Artículo 14, literales 19 y 26, generando los escenarios propios ya sean Municipales, regionales o Departamentales para informar de los avances y/o tropiezos que se tienen con respecto al mencionado programa y adelantar las audiencias a que haya lugar.



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguadelhuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).

