



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción - con corte a Junio de 2019

Entidad: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP

Misión: Agua para la vida generando bienestar para la gente

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			RESULTADOS VALORACIÓN RIESGO INHERENTE						PLAN DE TRATAMIENTO							
Proceso	Cód. Riesgo	Descripción del Evento	Causas	Consecuencia	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Nivel Riesgo inherente	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual	Plan de Tratamiento o Seguimiento a Controles	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Seguimiento al avance de la actividad	Registro
Gestión de CHE	FR01	Divulgar, manipular o omitir los resultados de ensayos y calibraciones, con el fin de favorecer intereses particulares	1. Oportunidad o vulnerabilidad en el Sistema de Información utilizado para la captura y almacenamiento de datos de los ensayos y calibraciones. 2. Vulnerabilidad en el acceso de las instalaciones. 3. Presión interna o externa para que sean divulgados los resultados de laboratorio de otros clientes o sean manipulados los resultados propios o de otros clientes. 4. Que la persona que ejecuta el ensayo o calibración sea la misma que revisa y aprueba los resultados.	1. Dañante de la imagen de la Empresa ante Entes de Control y otros grupos de interés. 2. Impacto legal por sanciones impuestas por los Entes de Control. 3. Impacto económico derivado del pago de sanciones, ingresos dejados de percibir por pérdida de clientes	Posible	Catastrófico	Importante	Raro	Catastrófico	Bajo	Seguimiento a Controles	Dirección Servicios Técnicos	N.A.	N.A.	1) CTR01 Determinar y validar privilegios de acceso al sistema. El Director de servicios Técnicos, cada vez que promociona personal o ingresa solicita a través de formulario SMI los permisos correspondientes para el acceso a la información de la DST. 2) CTR02 Acciones restringidas mediante uso de correo. Cada vez que ingresa al personal que labora en la DST, el Director solicita habilitar el correo para ingreso a los laboratorios. 3) CTR3 Registro de ingreso a los laboratorios. El personal que ingresa al ingreso a la DST, debe ser autorizado por un funcionario y se debe registrar en la planilla de ingreso a laboratorio. 4) CTR4 Zonación y control de reporte de resultados: los reportes de resultados emitidos por los laboratorios se encuentran revisados por el líder del área, el responsable técnico y aprobados finalmente por el Director de Servicios Técnicos, lo cual queda evidenciado en los informes de resultados de ensayos y certificados de calibración.	1) Formulario SMI 2) Anexo SAP 4) Informes de resultados de ensayos y certificados de calibración.
Gestión Jurídica	FR01	Ejecutar una inefficiente defensa jurídica y/o administrativa para la finalidad de favorecer intereses conexos a los de la EASAP, o abdicar conceptos jurídicos controversiales de orden público o abdicando la normalidad, la ley o la legislación para beneficio propio o de un tercero	1. No utilizar los mecanismos jurídicos y probatorios para la adecuada defensa de los intereses de la empresa en los procesos judiciales o actuaciones administrativas, o utilizarlos de manera inapropiada o tardía. 2. Vulnerabilidad de términos procesales para la defensa de los intereses de la EASAP en procesos judiciales y actuaciones administrativas. 3. Interpretaciones subjetivas de las normas para evitar la correcta aplicación. 4. No dar trámite a las solicitudes, presentadas en Asesoría Legal, o Representación Jurídica.	1. Dañante de la imagen de la Empresa ante Entes de Control y otros grupos de interés. 2. Impacto legal por el inicio de actuaciones administrativas o procesos judiciales en contra de la Empresa. 3. Impacto económico por autoridades administrativas o judiciales a la Empresa emitidas por autoridades administrativas o judiciales.	Posible	Mayor	Importante	Raro	Mayor	Bajo	Seguimiento a Controles	Oficina de Representación Judicial y Asesoría Administrativa, Oficina de Asesoría Legal	N.A.	N.A.	1) CTR01 Requerimiento de información a su área: La Oficina de Representación Judicial realiza constantemente consultas y requerimientos internos solicitando información de las áreas acerca de los procesos judiciales y/o actuaciones administrativas que adelanta o adelanta la Oficina. 2) CTR02 Control y seguimiento a los términos de presentación de la demanda. La Gerencia Jurídica mantiene un archivo de excel nivel el control de los oficios que radican las áreas para que se evite la probabilidad de incumplir o no responder, dentro de los términos de ley. En el momento de emitir, junto con los requerimientos de oficios los se encuentran en trámite. 3) CTR3 Verificación jurídica del concepto emitido. El jefe de Oficina de Asesoría Legal cuando formula el concepto jurídico se verifica la base jurisprudencial del concepto y la normalidad aplicable al mismo. La Oficina de Asesoría Legal a su vez emite el concepto jurídico. 4) CTR4 Designación del probador y el Control de reporte de documentos. Los Jueces de Oficina realizan el reporte de los documentos a los probadores, los cuales son cargados en el aplicativo Correo-GES y luego asignados a los profesionales, mediante planilla para los internos y oficios para los externos.	1) CTR01: las evidencias con los correos y/o documentos que radican el área o el representante de la Oficina de evidencia se encuentra disponible para cumplir los requerimientos, se anexa muestra.) 2) CTR02: Se anexa cuadro en excel evidenciando el seguimiento y control de los términos de presentación de demandas (De acuerdo con el CTR02). Las evidencias son los conceptos emitidos por la Oficina de Asesoría Legal para responder los requerimientos. 3) CTR03: Se anexa muestra. 4) CTR04: La evidencia es el aplicativo Correo-GES, las planillas y correos, (con evidencia se pueden consultar cuando se requieren, se anexa muestra).
Gestión Preval	FR001	Analizar Avalúo comercial o actividades económicas incorporaciones o alteradas con la intención de sobrevalorar los predios objeto de adjudicación	1. Ingresar información de la adquisición de predios o el reconocimiento de factores de compensación adicionales o la adquisición de predios no requeridos por la Empresa. 2. Emitir observaciones e insumos del componente preval a la Entidad correspondiente para alterar el valor del avalúo por parte del equipo interdisciplinario de la Dirección, con el fin de favorecer intereses particulares.	1. Impacto económico por el deterioro patrimonial al pagar mayores valores por los predios. 2. Dañante de la imagen de la Entidad ante Entes de Control y otros grupos de interés.	Posible	Mayor	Importante	Improbable	Mayor	Moderado	Seguimiento a Controles	Dirección de Bienes Raíces	N.A.	N.A.	1) CTR01 Mesa Técnica de Revisión de Avalúos. 2) CTR02 Revisión: para control de calidad del Avalúo. 3) CTR03 Revisión de insumos del avalúo. SEGUIMIENTO: Durante el periodo del presente corte se solicitaron 143 avalúos, no han sido recibidos ni aprobados por lo cual no se han efectuado mesa técnica de control de calidad de avalúos.	1) CTR01: no aplica, no se realizaron mesa en el periodo. 2) CTR02: no aplica, toda vez que para la fecha de corte si bien se han solicitado no se han recibido ni aprobados por lo cual no se ha realizado mesa técnica de control de calidad de avalúos.
	FR002	Manipular los insumos e información del componente preval para el reconocimiento de factores de compensación adicionales o la adquisición de predios no requeridos por la Empresa.	1. Ingresar información de la adquisición de predios o el reconocimiento de factores de compensación para el propietario o propietarios de los predios, para beneficio propio o de un tercero. 2. Emitir observaciones e insumos del componente preval a la Entidad correspondiente para alterar el valor del avalúo por parte del equipo interdisciplinario de la Dirección, con el fin de favorecer intereses particulares. 3. Falta de actualización de la información preval, censal, y verificación en terreno de cada uno de los predios solicitados por el ALC.	1. Impacto económico por el deterioro patrimonial derivado de la adquisición de predios no requeridos, mayores valores pagados por compensaciones, y sanciones impuestas por los Entes de Control. 2. Dañante de la imagen de la Entidad ante Entes de Control y otros grupos de interés. 3. Impacto legal por el inicio de actuaciones administrativas.	Probable	Mayor	Importante	Improbable	Mayor	Moderado	Seguimiento a Controles	Dirección de Bienes Raíces	N.A.	N.A.	1) CTR01 Revisión y verificación de insumos del componente preval. 2) CTR02 Verificación en terreno de información preval. 3) CTR03 Validación de la información censal. SEGUIMIENTO: los insumos recibidos y verificados se pueden verificar en la base de datos determinada por cada componente.	verificación: base de datos e información de los avalúos. 2) CTR02 la verificación de los insumos de proyectos bienes se encuentran en la base de datos. componente. 3) CTR03 observaciones de la información en terreno, censal, y verificación en ciudad base de datos. 4) CTR04: A fecha de corte, esta etapa aún no se ha iniciado.
Gestión Financiera	FR003	Operar el Portafolio de Inversiones (Sociedades Inversoras) particulares de la Entidad	1. Manipulación de la información en gestión del Portafolio de inversiones por parte de la Dirección de Tesorería. 2. Revelar información confidencial sobre expectativas y oportunidades de inversión tales como montos, plazos, fechas, por parte de funcionarios de Tesorería.	1. Impacto económico por menores rendimientos (Sociedades Inversoras) para la Entidad y sanciones económicas por parte de Entes de Control. 2. Impacto legal debido a requerimientos de Entes de Control. 3. Impacto reputacional por la pérdida de credibilidad en el mercado de valores.	Posible	Mayor	Importante	Raro	Moderado	Bajo	Seguimiento a Controles	Gerencia Financiera Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.	1) CTR01 Seguimiento a los órdenes de Tesorería. 2) CTR02 Gestión de las llamadas de los inversionistas. 3) CTR03 Revisión del cual de calidad de las reportes de inversión. SEGUIMIENTO: 1) CTR01 Se revelan verificar en la Dir de Tesorería. 2) CTR02 Se revelan verificar en la Dir de Tesorería. 3) CTR03 En la Dirección de Tesorería cada vez que se efectúa una operación, el Trade desk en consulta de un tercero el cual se le diligencia el formato MFFFOF0301, verificar en la Dirección.	Las evidencias se deben verificar en las Direcciones de Tesorería y Finanzas Financieras.
	FR001	Obtener recursos de crédito para la Empresa para favorecer intereses particulares y a la entidad financiera	1. Revelar información confidencial sobre las condiciones de negociación de créditos (tasa, plazo, garantía) por parte de funcionarios de la Gerencia Financiera.	1. Impacto reputacional para la Entidad ante Entes de Control, entidades financieras y calificadoras de riesgos	Improbable	Moderado	Bajo	Raro	Moderado	Bajo	Seguimiento a Controles	Gerencia Financiera Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.	1) CTR01 Aplicación de mecanismos de subasta pública y atribución (Borrador). SEGUIMIENTO: 1) CTR01: Actas de subasta, Concepto Fideicomiso de DCCP y aprobación CTR01. No aplica en el periodo. En cuanto a la DST de Tesorería en la actualidad no se han adelantado gestiones para solicitud de recursos de crédito para la Empresa, ni se espera adelantar esta gestión para lo que resta de la vigencia 2019. El procedimiento MFFFOF007 - Solicitud de Desembolsos: define en su alcance que inicia cuando llega a la Dirección de Tesorería el contrato de crédito perfeccionado, se dice la selección objetiva se dio al inicio del procedimiento MFFFOF007 - Solicitud Crédito Banca Comercial con afectación de copo de endosamiento o en el Procedimiento MFFFOF006P - Emisión de Bono, que con los procedimientos previos al desembolso.	No se registran evidencias porque actividades no se aplicaron en el periodo.
	FR002	Exclusión o manipulación de la información de las cuentas contraentendidas las acciones administrativas o operativas de la gerencia de cobro de la cartera misión con el fin de favorecer intereses particulares	1. Alterar la información de los padrones con los cuales se genera los órdenes de suspensión o corte del servicio de acueducto por parte del equipo de Cobro Prejudicial de la Dirección de Jurisdicción Coactiva	1. Menores ingresos percibidos por el cobro de recargos o la pérdida de solvencia del predio con la obligación.	Posible	Mayor	Importante	Raro	Mayor	Bajo	Seguimiento a Controles	Gerencia Financiera DIC	N.A.	N.A.	1) CTR12 Seguimiento a la ejecución de los órdenes de trabajo para suspensión o corte del servicio. 2) CTR13 Generación de los padrones de trabajo. SEGUIMIENTO: 1) CTR12 se remite anexo durante con la información de marzo, abril y mayo de 2019, al igual que el comparativo a marzo y junio. 2) CTR13 se remite correo de envío de cortes y suspensiones de abril, mayo y junio con el respectivo archivo de excel.	CTR12 Anexo Domingo y comparativo CTR13 Correo suscripción y archivo en excel de cortes y suspensiones
	FR005	Obtener en el terreno de la actualización del proceso concursal que favorezca la prescripción de las deudas o no pasarle información en proceso concursal, a cambio de un beneficio propio o para el negocio.	1. Reportar de manera tardía e incompleta los expedientes de cobro respecto a los Abogados. 2. Dilatarse en la firma de los oficios de cobro coactivos, por parte de los funcionarios con los roles de Secretario o Jefe de la Jurisdicción de cobro coactivo. 3. No hacer parte como acreedor en los procesos concursales a sabiendas de que la Empresa tiene acreencias a favor, por parte del Aprobado del proceso.	1. Pérdida parcial o total de los insumos acumulados y correspondiente distribución de los ingresos. 2. Dañante de la imagen de la Empresa ante Entes de Control.	Probable	Mayor	Importante	Improbable	Mayor	Moderado	Seguimiento a Controles	Gerencia Financiera DIC	N.A.	N.A.	1) CTR11 Control de concurrencia (proceso concursal). 2) CTR12 Informe de gestión por funcionario o contador. 3) CTR13 Monitoreo e información de reestructuración, Negociación e Inspección. SEGUIMIENTO: 1) CTR11 se remite correo de concurrencia de los meses marzo, abril y mayo de 2019. 2) CTR12 se anexa informe de gestión acumulada a mayo de 2019. 3) CTR13 Se adjuntan los informes de concurrencia de los meses abril, mayo y junio y archivo de excel con el seguimiento de concurrencia a junio de 2019.	CTR12 Control de Concurrencia CTR13 Informe de Gestión acumulada CTR13 Informe de concurrencia y archivo de excel con seguimiento de concurrencia
	FR006	Aprobación de cuentas de cobro autorizando el pago de trabajos no realizados	1. Ausencia de evidencia que soporte el cumplimiento de los productos acordados en el contrato.	1. Impacto económico por el pago de actividades no realizadas.	Improbable	Mayor	Moderado	Raro	Mayor	Bajo	Seguimiento a Controles	Gerencia Financiera DIC	N.A.	N.A.	1) CTR16 Informe de gestión por funcionario o contador. SEGUIMIENTO: CTR16 se anexa informe de gestión acumulada a mayo de 2019	CTR16 Informe de Gestión acumulada
	FR004	Utilización indebida de los recursos de caja menor, con el fin de favorecer intereses propios o de un tercero	1) Aborción de facturas o cotizaciones por parte de las áreas solicitadas. 2) Solicitud de requerimientos que no obedecen a necesidades reales de las áreas.	1. Impacto económico por la pérdida de recursos.	Posible	Moderado	Moderado	Raro	Moderado	Bajo	Seguimiento a Controles	Dirección Servicios Administrativos	N.A.	N.A.	1) CTR09 Verificación solicitudes de caja menor. SEGUIMIENTO: CTR09 se realiza la recepción de los solicitudes asociadas a la Caja menor correspondiente al corte del 01 de abril al 30 de junio de 2019, para lo cual se adjunta como evidencia muestra detallada de los tiempos diligenciados en los meses de abril, mayo y junio de 2019.	Formato de solicitud de erogación caja menor, Formato de Recepción por parte de Tesorería efectuados caja menor



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción - con corte a Junio de 2019

Entidad: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP

Misión: Agua para la vida generando bienestar para la gente

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				RESULTADOS VALORACIÓN RIESGO INHERENTE			RESULTADOS VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL			PLAN DE TRATAMIENTO				SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRATAMIENTO		
Proceso	Cód. Riesgo	Descripción del Evento	Causas	Consecuencia	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Nivel Riesgo inherente	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual	Plan de Tratamiento o Seguimiento a Controles	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Seguimiento al avance de la actividad	Registro
Servicio Alcantarillado sanitario y pluvial	MIR01	Utilizar los materiales y recursos de la empresa en la ejecución de actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, para beneficio propio o de un tercero	1. Insuficiencia de recursos para realizar el monitoreo a las actividades operativas que realizan las comisiones de trabajo.	1. Impacto operativo por demoras en la atención de los servicios. 2. Impacto legal por las PQRS impuestas por los usuarios, sanciones administrativas o judiciales. 3. Impacto en la imagen ante los usuarios por demoras en la atención de los servicios. 4. Impacto económico por la utilización inmoderada de los recursos, pago de sanciones impuestas por Entes de Control.	Probable	Catastrófico	Impugnada	Improbable	Catastrófico	Modorada	Seguimiento a Controles	GCSEM	N/A	N/A	1) CTRM01 Seguimiento a los órdenes de trabajo. 2) CTRM02 Visitas de campo aleatorias. 3) CTRM03 Supervisión e implementación a terreno. Se realizaron los seguimientos a los controles establecidos y las evidencias se encuentran en los áreas.	1) Ordenes de trabajo (órdenes) 2) Informes de las visitas 3) Informes de gestión
	MIR01	Elaborar conceptos técnicos para la protección de cuerpos de agua y distribución de las zonas de manejo y generación ambiental de interés de la empresa que no estén acordes con los criterios técnicos y legales con el fin de favorecer los predios de un tercero.	1. Manipular la información de la mobilización hidráulica por parte de los profesionales de la Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico y la Dirección de Ingeniería Especializada. 2. Influencia política. 3. Omisión las irregularidades detectadas en el seguimiento a los cuerpos de agua.	1. Dañinoso de la imagen ante la comunidad y otros grupos de interés por el deterioro en los cuerpos de agua. 2. Impacto legal que conlleva a una sanción judicial o administrativa. 3. Impacto económico derivado de multas impuestas por un Ente de Control o una Autoridad ambiental.	Posible	Catastrófico	Impugnada	Improbable	Catastrófico	Modorada	Seguimiento a Controles	DGASH	N/A	N/A	1) CTRM01 Mesa interinstitucional de abordamiento de cuerpos de agua. 2) CTRM02 Accesos limitados a Software de Modelación Hidráulica	Actas de comité mesa interinstitucional de abordamiento
Gestión Ambiental	MIR02	Una y/o disposición inadecuada de residuos sólidos en sitios no autorizados, con el fin de favorecer intereses particulares	1. Presentación por parte del contratista de certificados de disposición de residuos con información incongruente o falsa.	1. Dañinoso de la imagen ante la comunidad y autoridades ambientales. 2. Impacto legal que conlleva a una sanción por parte de las autoridades ambientales. 3. Impacto económico derivado de multas impuestas por las autoridades ambientales.	Probable	Catastrófico	Impugnada	Posible	Catastrófico	Impugnada	Seguimiento a Controles	DGASH	N/A	N/A	1) CTRM04 Revisión de reportes de generación de RCD 2) CTRM03 Capacitación en RCD al supervisor/interventor/contratista. Se realizaron capacitaciones a los supervisores y contratistas, los formatos son controlados por el grupo de RCD. 3) CTRM05 Visitas técnicas de seguimiento ambiental.	1) Se verifican en el computador del profesional de RCD 2) Listados de asistencia 3) Se verifican en el computador del profesional de RCD
		2) Inexistencia de información documentada frente al uso final del material vegetal aprovechado (ramas, residuos de poda, entre otros)		1. Realizar consulta a la SDA respecto a normativa legal y alternativas de aprovechamiento de los residuos de los tratamientos silviculturales decretados por la SASB como insumo para actualizar el procedimiento de Gestión y Manejo Silvicultural. Producto o entregable: Comunicación radicada a la SDA	Director de Saneamiento Ambiental y Director Ambiental del Sistema Hídrico	24/01/2018	31/03/2018	1. Se emite memorando 243001-2018-1038 a la Secretaría de Ambiente con el objetivo de realizar consulta respecto a: a) Sitios autorizados por la SDA para la disposición de este material. b) De qué forma deben realizarse. c) Qué otras posibilidades de aprovechamiento contempla y considera viable la SDA como autoridad ambiental en la materia.	Comunicación radicada a la SDA							
		3) Deficiencias en la interventoría o supervisión		2. Actualización del procedimiento de Gestión y Manejo Silvicultural. Clasificación del material vegetal como residuo sólido o material aprovechable, definición de alternativas de aprovechamiento, definir insumos y controles cuando estas actividades sean ejecutadas en los proyectos (obras o actividades). Producto o entregable: Procedimiento actualizado acorde a respuesta de la SDA y publicado en Mapa de Procesos.	Director Ambiental del Sistema Hídrico	27/05/2018	28/06/2018	2. Se encuentra en proceso de Actualización el procedimiento MAM0110P-03 Manajo Silvicultural, con base a la respuesta del memorando 243001-2018-1038 radicado a la SDA, se anexa el plan de trabajo de actualización de documento del proceso ambiental.	Plan de trabajo de actualización de documentos							
Gestión Comercial	MIR01	Manipular los parámetros de la Facturación (Clase de zona, método, tarifa, dirección, clase de instalación, bases de cobro, metros cubiertos cobrados, órdenes de corte, entre otros) o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero	1. Alterar la información técnica y comercial, en los formatos de visita por parte del funcionario de terreno, a cambio de la obtención de un beneficio. 2. Dañinoso de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés.	1. Impacto operativo generado por reprocesos (regrabación de visitas para verificar información) 2. Impacto económico por la deficiencia de los ingresos de la Empresa. 3. Dañinoso de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés.	Probable	Catastrófico	Impugnada	Probable	Mayor	Impugnada	1. Revisión y actualización del procedimiento MPM0202P "Atención y Trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que presta la Empresa" para garantizar que los controles CTR008 "Seguimiento a partidas bloqueadas, CTR027 "Seguimiento a ajustes de facturación" y 5 y Jefe de División de Atención al Cliente de PQR, se encuentren debidamente documentados dentro del procedimiento en revisión. Producto o entregable: Procedimiento actualizado y publicado en Mapa de Procesos.	Dirección Apoyo Comercial, Directores Comerciales de las Zonas 1 y 5 y Jefe de División de Atención al Cliente de las Zonas 1-5	1/06/2018	30/12/2018	Seguimiento al 30 de Junio de 2019. Se citará a reunión para iniciar la revisión y actualización del Procedimiento Atención y Trámite de PQR.	Mesa de Procesos
		2. Realizar una modificación injustificada de los parámetros técnicos y comerciales en el Sistema Integrado Empresarial (SIE) por parte de los funcionarios, a cambio de la obtención de un beneficio.		2. Actualizar el procedimiento MPM0202P "Seguimiento y Control a la Facturación", incluyendo las acciones que deben seguir los Directores Comerciales frente a los hallazgos reportados por el equipo de Seguimiento y Control de la Dirección de Apoyo Comercial. Producto o entregable: Procedimiento actualizado	Dirección Apoyo Comercial, Directores Comerciales de las Zonas 1 y 5.	1/06/2018	30/12/2018	Seguimiento al 30 de Junio de 2019. Se citará a reunión para iniciar la revisión y la actualización del Procedimiento Seguimiento y Control a la Facturación.	Mesa de Procesos							
				3. Socialización de los Procedimientos "MPM0202P Atención y Trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que presta la Empresa" y "MPM0202P Seguimiento y Control a la Facturación". Producto o entregable: Lista de asistencia y/o correo electrónico	Dirección Apoyo Comercial, Directores Comerciales de las Zonas 1 y 5 y Jefe de División de Atención al Cliente de las Zonas 1-5	1/10/2018	31/01/2019	No aplica al corte.	N/A							
Gestión Social	MIR01	Quebrar social debida de los recursos o servicios de la empresa a una comunidad o un tercero, para la obtención de beneficios particulares.	1) Equipo Social tramite solicitudes de servicios que no sean competencia de la Empresa 2) Presión e influencia de diferentes actores políticos y sociales.	1) Impacto operativo por demoras en la atención de otros solicitudes. 2) Dañinoso de la imagen ante Entes de Control u otros grupos de interés. 3) Impacto Económico por la utilización inmoderada de recursos 4) Impacto legal por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales en contra de la Empresa, por pretensiones de la comunidad frente a la continuidad en la atención de servicios que no son competencia de la SASB	Probable	Mayor	Impugnada	Improbable	Mayor	Modorada	Seguimiento a Controles	Dirección Gestión Comunitaria	N/A	N/A	1) CTRM01 Gestionar solicitud ante área competente	ASA (En cada Zona - Dirección Gestión Comunitaria)
											Seguimiento a Controles	Dirección de Apoyo Comercial, Directores Comerciales Zona	N/A	N/A	1) CTRM02P Actividades de monitoreo y control. Se realiza en SAP el respectivo seguimiento. 2) CTRM03P Seguimiento a partes bloqueadas. Informe mensual de Atención al Cliente 3) CTRM04 Seguimiento a ajustes de facturación. Informe mensual de Atención al Cliente 4) CTRM05 Verificación de Agua Imperceptible producto de una atención de PQR. Informe mensual de Atención al Cliente	1) SAP 2. y 3 e Informe mensual de Atención al Cliente