	Planeamiento Estratégico	Código:ES1-PR-002
	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión No:001

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y herramientas para la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades para el sistema de gestión de calidad de la organización asociados a la prestación del servicio y garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales.

2. ALCANCE

La metodología aplicara para la identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad de ACUAVALLE S.A. E.S.P., y contempla los riesgos asociados con la Operación, Prestación y Administración del servicio público domiciliario de acueducto.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Administración de riesgo y oportunidades: Es un proceso administrativo que identifica, clasifica y mide los riesgos que amenazan la organización, permitiendo de esta manera conocer o anticipar el grado de afectación o las pérdidas por la interrupción en la prestación del servicio.

Análisis del riesgo: Uso sistemático de la información para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Evaluación del riesgo: Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación de niveles de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo, objeto u otros criterios. Se clasifica como alto, aceptable y bajo, determinándose por el resultado de la combinación de la probabilidad por la magnitud de impacto.

Evento: Son todos aquellos acontecimientos o sucesos que generan incertidumbre dentro de la empresa y pueden impactar el cumplimiento de objetivos

Gestión del riesgo: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y practicas a las labores de comunicar, establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, monitorear y revisar el riesgo (NTC 5254:1.3.21)

Gestión de oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

Probabilidad: Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento.

Riesgo inherente: Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada organización de acuerdo a su actividad sin tener en cuenta los controles que tiene la misma.

Riesgo residual: Riesgo remanente después de la implementación del tratamiento del riesgo

Riesgo: Oportunidad que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos.:1.13)

Tratamiento de riesgos: Selección e implementación de acciones apropiadas para tratar el riesgo

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

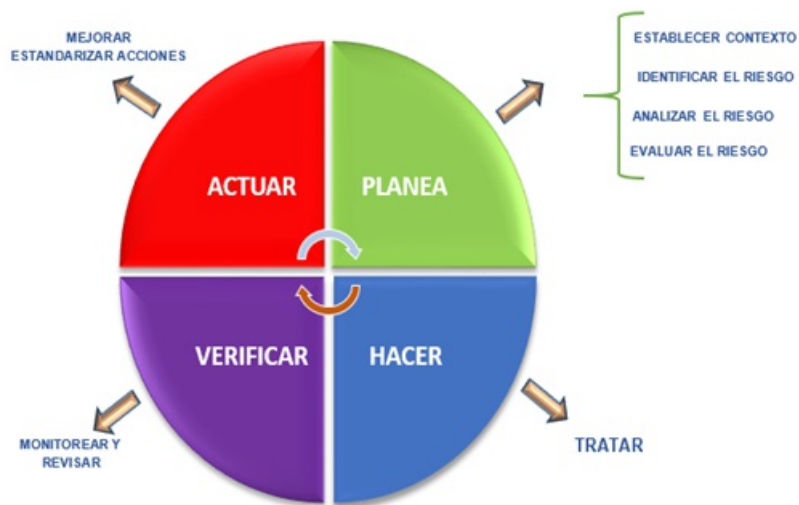
1. Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 CONDICIONES GENERALES

Es necesario que la identificación, análisis, evaluación y tratamientos de los riesgos y oportunidades sean un proceso participativo y conocido por todos los responsables de implementar la gestión del riesgo para garantizar que quienes tienen un interés creado comprendan la base sobre la cual se toman decisiones y los motivos por los cuales se requieren acciones particulares, así mismo, deben ser conocidos por todos aquellos que se encuentren interrelacionados con los procesos donde se generan los riesgos y oportunidades. Los responsables de cada área deben dar a conocer la matriz de riesgos de su proceso al personal involucrado.

La Gestión de Riesgos y Oportunidades le permite ACUAVALLE S.A. E.S.P. emprender las acciones necesarias para el manejo de eventos que puedan afectar negativamente o positivamente el logro de los objetivos organizacionales, las cuales se fundamentan en la interacción de los elementos principales que se describen a continuación, teniendo en cuenta que se puede realizar mediante la aplicación del ciclo PHVA. *Esquema 1. Gestión del riesgo*



Esquema 1. Gestión del Riesgo

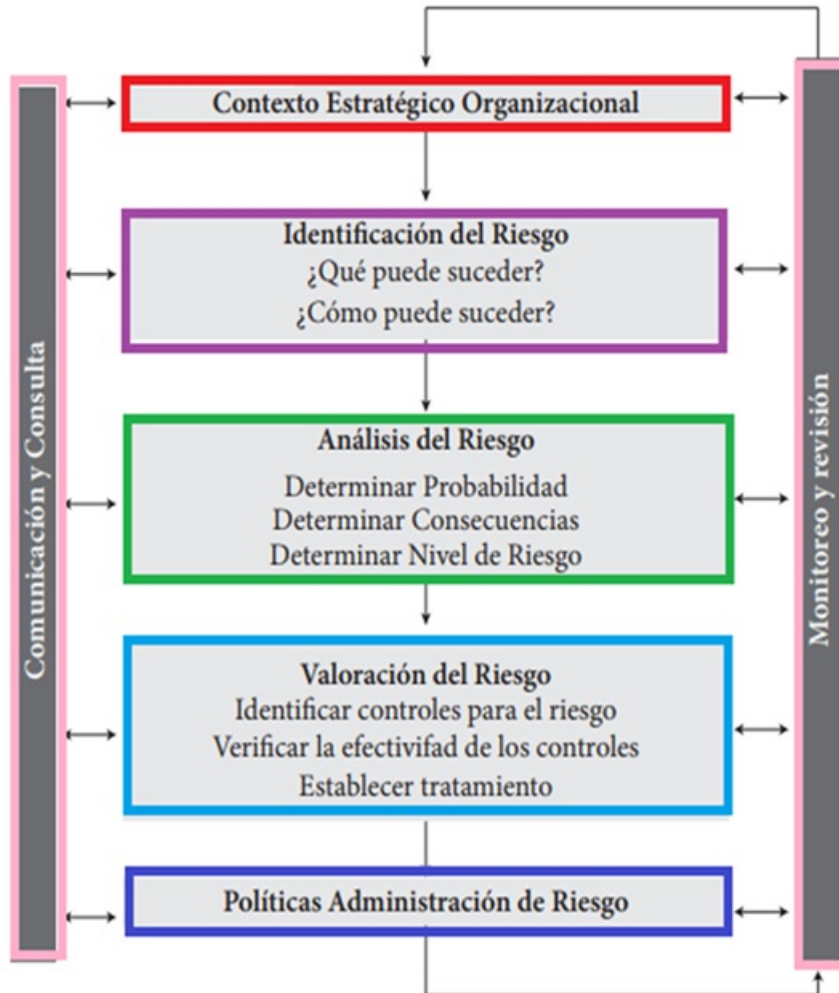
5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Roles Responsabilidad	DESCRIPCIÓN
1ra LINEA DE DEFENSA Subgerentes Líderes de Proceso	Identifica de riesgos y oportunidades por proceso, que están asociados con la Operación, Prestación, y Administración del servicio público domiciliario de acueducto Establecen las causas y efectos asociados a los riesgos y oportunidades, así como sus posibles consecuencias
	Evalúa Establecen la probabilidad de ocurrencia e impacto, documentando en la Matiz de Riesgos
	Determinan controles para cada uno de los factores de riesgo teniendo en cuenta si son correctivos o preventivos y si están disminuyendo la probabilidad y/o el impacto.
	Mitiga establece y aplica el plan de mejoramiento necesario
2da LINEA DE DEFENSA Dirección de Planeación.	Monitoreo de los riesgos identificados
	Monitoreo y evaluación de controles establecidos
	Vigencia y aplicación de la metodología
3ra LINEA DE DEFENSA Dirección Control Interno	Proporciona la información sobre la efectividad de los controles, teniendo en cuenta responsabilidades y tiempo estipulado para el <i>desarrollo de estas</i> .

<p>LINEA ESTRTEGICA</p> <p>Alta Gerencia</p> <p>Comité Interinstitucional</p> <p>Desempeño Gestión</p>	<p>Implanta la Política de Gestión del Riesgo y todos los lineamientos estraticos para su tratamiento.</p>
---	--

5.3 DESARROLLO DE LA METODOLOGIA PARA GESTIONAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para desarrollar la metodología, parra la gestión eficaz de riesgos y oportunidades es importante que se inicie, estableciendo el entorno y ambiente organizacional de la entidad, la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación de los riesgos o planificación de oportunidades.



Esquema 2. Metodología del Riesgo

5.4 ESTABLECER EL CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Para establecer el contexto se definieron los factores internos[1] y externos[2] que generan situaciones de riesgo y oportunidades, orientando las decisiones de la organización frente a los mismos. Este contexto es la base de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.

Antes de iniciar la gestión del riesgo se tuvo en cuenta las metas, estrategias y objetivos de la organización asociadas a la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, de tal manera que la identificación de los riesgos esté orientada a determinar todos los eventos que afecten de manera adversa los propósitos de ACUAVALLE S.A. E.S.P., así mismo, ayudan a definir los criterios por los cuales se decide si un riesgo es aceptable o no, y conforma la base de opciones para su tratamiento.

a. Establecimiento de contexto externo

Se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad. Considerando factores como: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológico.

Legales y reglamentarios y ambientales: metodología PESTAL.

b. Establecimiento del contexto interno

Se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual se encuentra ACUAVALLE S.A E.S.P. sobre el cual se busca alcanzar sus objetivos. Considerando factores como: Estructura organizacional, Funciones y responsabilidades Políticas, objetivos y estrategias implementadas, Recursos y conocimientos con que se cuenta (económicos, personas, procesos, sistemas, tecnología, información) y Relaciones con las partes involucradas. Se utiliza la

metodología DOFA.

c. Establecimiento del Proceso

Se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: Objetivo del proceso, Alcance del proceso, Interrelación con otros procesos, Procedimientos asociados, Responsables del proceso, Activos de seguridad digital del proceso.

d. Definir las partes interesadas claves

5.5 IDENTIFICAR EL RIESGO

Al interior de la Entidad la identificación de los riesgos es responsabilidad de cada Líder de proceso, aplicando como herramienta base la Caracterización del proceso, realizando un análisis detallado de eventos que puedan alterar el normal desarrollo de actividades e impidan el logro de los objetivos.

Cada proceso debe documentar los riesgos y oportunidades identificadas y su gestión, registrándolos en el correspondiente Mapa de Riesgos y Oportunidades, para finalmente, consolidar el mapa de riesgos de la Entidad.

En la identificación se responde a las preguntas qué, cómo y por qué pueden surgir las cosas como base para el análisis posterior. Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos a describir en cada una de las etapas de la metodología, plasmadas en la herramienta de registro, denominada **Mapa de riesgo de proceso**.

Siguiendo el desarrollo de la metodología, se presentará la herramienta en Excel, mapa de proceso en cada una de sus etapas y las instrucciones para su diligenciamiento.

Formato Mapa de Proceso: **Etapa IDENTIFICAR**

IDENTIFICAR					
Código	Riesgo	Descripción	Tipo Riesgo	Causas	Consecuencia
4					

Instrucción de registro: **Etapa IDENTIFICAR**

RIESGO : Relacionar el riesgo identificado
DESCRIPCION : Descripción CLARA del riesgo
TIPO DE RIESGO (El título se encuentre hipervinculado para mayor claridad del tipo de riesgo a seleccionar): Desplegar lista y seleccionar
CAUSAS : Describir de forma clara los aspectos que influyen sobre la posible materialización del riesgo . Desplegar la lista de la columna siguiente para clasificar el aspecto considerado, como INTERNO o EXTERNO
CONSECUENCIAS (Título hipervinculado a HOJA DATOS Efectos -Consecuencias para facilitar su lectura) : Desplegar la lista y seleccionar la consecuencia más relevante que enfrentaría la Organización en el evento de materializar el riesgo.

5.6 ANÁLIZAR EL RIESGO

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias (Impacto), éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. La tabla de impactos es diferente para los RC, RSD o RG.

Formato Mapa de Proceso: **Etapa ANALIZAR**

ANALIZAR		
VALORACION DEL RIESGO		Probabilidad
Impacto RC	Impacto RSD	Impacto RG
Impacto RC	Impacto RSD	Impacto RG
Impacto RC	Impacto RSD	Impacto RG

→ Impacto Riesgo Corrupción (RC)
→ Impacto Riesgo Seguridad Digital (RSD)
→ Impacto Riesgo de Gestión (RG)

Instrucción de registro: **Etapa ANALIZAR**

VALORACION DEL RIESGO

PROBABILIDAD (Título hipervinculado para dar claridad al criterios a seleccionar)

Desplegar lista y seleccionar criterio en el Nivel correspondiente teniendo en cuenta la frecuencia de materialización del riesgo: **5-Casi seguro, 4 Probable, 3-Posible, 2-Improbable, 1- Raro**

IMPACTO (Título hipervinculado para dar claridad al criterios a seleccionar: Presionar el hipervínculo correspondiente a : Riesgo de Gestion, Riesgo Seguridad informática o Riesgo Corrupción segun sea valorado el impacto)

HOJA Estimación Impacto G. Determina la columna y el nivel de impacto de mayor incidencia para la organización por la materialización de riesgo de gestión: Ambiental, SST, Operación-Continuida, Calidad, Financiero, Cliente, Estratégico, Legal, Imagen. *Desplegar la lista de la HOJA IDENTIFICAR -ANALIZAR el nivel de impacto seleccionado.*

HOJA Estimación Impacto RSD. Seleccionar el nivel correspondiente del impacto asociado a la materialización del riesgo de seguridad digital y asignar el código correspondiente al riesgo asociado. *Desplegar la lista de la HOJA IDENTIFICAR -ANALIZAR el nivel de impacto seleccionado*

HOJA Estimación Impacto RC. se debe diligenciar una tabla por cada riesgo de corrupción. Si la respuesta a la pregunta 16 es afirmativa, el riesgo se considera **catastrófico**. Seleccionar el nivel correspondiente del impacto asociado a la materialización del riesgo de corrupción y asignar el código correspondiente al riesgo asociado. *Desplegar la lista de la HOJA IDENTIFICAR -ANALIZAR el nivel de impacto seleccionado*

AUTOMATICAMENTE SE DETERMINA EL VALOR PARA EL RIESGO INHERENTE



Tabla Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos

Probabilidad	Impacto				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B Zona de riesgo Bajo: Asumir riesgo
M: Zona de riesgo Moderado: Asumir el riesgo; reducir el riesgo
A: Zona de riesgo Alto: Reducir el riesgo, Evitar, compartir o transferir
E: Zona de riesgo Extremo: Reducir el riesgo, Evitar, compartir o transferir

5.7 VALORAR LOS CONTROLES

Una vez se ha determinado el valor del riesgo inherente, se valoran los controles aplicados para mitigar el riesgo, determinando si los controles son leves, moderados o fuertes. Los controles preventivos tienen incidencia sobre la probabilidad y los controles correctivos sobre el impacto, para finalmente determinar la **OPCIÓN DE MANEJO**, a continuación, se indica la forma de diligencia esta parte de la herramienta:

Formato Mapa de Proceso: **Etapa VALORACIÓN DE CONTROLES**

CONTROLES	TIPO	VALORACION DE LOS CONTROLES										NIVEL DE RIESGO INHERENTE	OPCIÓN DE MANEJO
		PREVENTIVA-DETECTIVA					CORRECTIVA						
RELACION DE CONTROLES EJERCIDOS		Adaptado	Estándar	Implementado	En uso	En uso Esporádico	Adaptado	Estándar	Implementado	En uso	En uso Esporádico	Extremo Alto Moderado Bajo	

Instrucción de registro: **Etapa VALORACIÓN DE CONTROLES**

<p>CONTROLES Se relaciona todos los controles existentes para mitigar el riesgo Se determina el tipo de control :</p> <p>PREVETIVO : Cuando aún no se ha materializado</p> <p>DETECTIVO: Cuando se cuenta con controles automáticos (Software, cámaras , entre otros)</p> <p>CORRECTIVO: cuando se ha materializado</p> <hr/> <p>VALORACION PREVENTIVA-DETECTIVA (PROBABILIDAD) Se despliega la lista en cada criterio así: Automático: Si el control es automático: 20 / Manual : 0 Estandarizado: Si el control esta documentado: 15 / Aplicado No documentado: 10 Implementado : Si el control esta implementado: 20 /No existe implementación : 10 Eficaz : Si el control ha sido eficaz: 30 / Si con el control no es eficaz : 0 Evidencia de Ejecución: Si demuestra su ejecución periodica: 15 7 No hay evidencias de ejecución: 10</p> <p>OBSEVACION El control aplicado se califica automáticamente como Fuerte, Moderado o debil Automáticamente pondera el nivel de control Automáticamente pondera afecta la calificación para la PROBABILIDAD así: De 51 a 75 desplaza 1 y de 76 a 100 desplaza 2 para probabilidad</p> <hr/> <p>VALORACION CORRECTIVA (IMPACTO) Se despliega la lista en cada criterio así: Automático: Si el control es automático: 20 / Manual : 0 Estandarizado: Si el control esta documentado: 15 / Aplicado No documentado: 10 Implementado : Si el control esta implementado: 20 /No existe implementación : 10 Eficaz : Si el control ha sido eficaz: 30 / Si con el control no es eficaz : 0 Evidencia de Ejecución: Si demuestra su ejecución periodica: 15 7 No hay evidencias de ejecución: 10</p> <p>OBSEVACIONES El control aplicado se califica automáticamente como Fuerte, Moderado o debil Automáticamente pondera el nivel de control Automáticamente pondera afecta la calificación para EL IMPACTO así: De 51 a 75 desplaza 1 y de 76 a 100 desplaza 2 para probabilidad</p> <hr/> <p>RIESGO RESIDUAL La calificación determina automáticamente el nivel de riesgo residual</p> <p>OPCION DE MANEJO Teniendo en cuenta la valoración residual y el marcador del riesgo se define la opción de manejo. Desplegar lista y seleccionar la opción de tratamiento. ; Evitar el riesgo / Reducir el riesgo / Compartir el riesgo / Asumir el riesgo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Z. de riesgo</th> <th>Opcion de manejo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baja</td> <td>Asumir</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>Asumir, reducir</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>Reducir, evitar, compartir, transferir</td> </tr> <tr> <td>Extremo</td> <td>Reducir, evitar, compartir, transferir, retener</td> </tr> </tbody> </table>	Z. de riesgo	Opcion de manejo	Baja	Asumir	Moderado	Asumir, reducir	Alto	Reducir, evitar, compartir, transferir	Extremo	Reducir, evitar, compartir, transferir, retener
Z. de riesgo	Opcion de manejo									
Baja	Asumir									
Moderado	Asumir, reducir									
Alto	Reducir, evitar, compartir, transferir									
Extremo	Reducir, evitar, compartir, transferir, retener									

Tabla. Calificación a las herramientas de control

Rango Calificación controles	Cuadrantes a disminuir en la Probabilidad	Cuadrantes a disminuir en el Impacto
0-50	0	0
51-75	1	1
76-100	2	2

5.8 MAPA DE RIESGO

Consolidadas las tres anteriores etapas de la metodología, en el formato Excel, se configura automáticamente el mapa de riesgos del proceso, el cual debe entregarse a la Dirección de planeación, para consolidar el mapa de riesgos de la institución.

Formato: **Mapa de Proceso**

DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA										Código:	
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL										sesión:	
Proceso	Código	Rango	Tipo Rango	Causas	Probabilidad	Impacto	12. TRATAMIENTO				Fecha última actualización
							ACCIONES	SOPOTES O RECURSOS	RESPONSABLES	Proyección ejecución Fecha	

Instrucción de registro mapa de riesgos del proceso

MAPA DE RIESGOS Hoja 4	El mapa de riesgos del proceso se ajusta automáticamente y se consolida por calidad para presentar el mapa de riesgos de la institución, tomando en cuenta la priorización sobre los riesgos extremos y alto
------------------------	---

5.9 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Una vez validado el plan para administrar los riesgos, en el mapa de riesgos, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza o una oportunidad para la organización.

El propósito es asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación oportunidades de mejora.

Todas las acciones contempladas dentro del mapa, unido a la información reportada por los indicadores, suministrará la

información requerida para el seguimiento respectivo a los mapas, el cual lo realizará los líderes de proceso y Control Interno, a fin de verificar la eficacia de las acciones planteadas.

Formato: **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código	Riesgo	Tipo Riesgo	N.º de Señal	TRATAMIENTO				MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
				Acciones PLAN DE ACCIÓN	Soporte	Responsable	FECHA COMPROMISO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES DE PROCESOS				
								ESTADO ACCIONES	RESULTADO DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	FECHA SEGUIMIENTO	

Instrucción de registro: **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

<p>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Desplegar lista y seleccionar el cambio que ha presentado el riesgo</p> <hr/> <p>OBSERVACIONES Detallar los resultados obtenidos después de hacer la valoración de los controles en un periodo determinado previamente.</p>

La política señala qué debe hacerse para efectuar el control y su seguimiento, basándose en los planes estratégicos y los objetivos institucionales o por procesos. Es responsabilidad del Representante Legal de la entidad y el Comité de Control Interno, establecer las políticas de administración del riesgo, basados en el mapa de riesgos construido durante el proceso.

5.10 DOCUMENTOS RELACIONADOS

ES1-IN-001 DILIGENCIAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ES1-FO-001 PLANTILLA_MAPA RIESGOS

[1] Las situaciones externas o del entorno pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal

[2] Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

6. CONTROL DE CAMBIOS

7. CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Elabora	Revisa	Aprueba
Adriana Montoya PROFESIONAL II - GESTION DE CALIDAD	Cesar Augusto Sanchez Robledo DIRECTOR PLANEACION CORPORATIVO	Cesar Augusto Sanchez Robledo DIRECTOR PLANEACION CORPORATIVO