

MISION: Prestar Servicios de acueducto y alcantarillado con productos y servicios de calidad, contribuyendo a la sostenibilidad Ambiental, Económica y Social.

OBJETIVOS INSTITUCIONAL:
 * Asegurar la prestación eficaz, eficiente y efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los clientes.
 * Cumplir con la normatividad legal vigente.
 * Mejorar las competencias del Talento Humano de la Organización.
 * Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de EMDUPAR S.A. E.S.P.

D			VALORACION DEL RIESGO												
Proceso y Objetivo	Actividad	Causas	RIESGO		CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO			EVALUACION DEL RIESGO				RESPONSABLE	OCI	
			Tipo	Nombre		RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL				
			PROBABILIDAD	IMPACTO		ZONA DE RIESGO	PROBABILIDAD (Baja vez, Improbable, Posible, Probable o Casi Seguro)	IMPACTO (Insignificante, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico)	ZONA DE RIESGO	ACCIONES					
<p>1. PROCESO GERENCIA - ESTRATEGICO OBJETIVO: Definir directrices estratégicas, proponer responsabilidades y roles de los cargos</p>	Definir y establecer las funciones, responsabilidades y roles de los cargos	Falta de actualización del plan estratégico, cambios políticos	CORRUPCIÓN	Deficiencia en la definición de directrices estratégicas	Incumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad	Improbable	MAYOR	ALTA	Plan estratégico institucional, comités de seguimiento	Improbable	MENOR	BAJA	Socializar y actualizar el plan estratégico, tableros de control	GERENCIA	Es fundamental que se tomen medidas correctivas inmediatas para garantizar que la vinculación de personal cumpla con todos los requisitos legales y normativos, lo que contribuirá a la transparencia en los procesos de contratación y a la calidad del servicio prestado por la entidad. El fortalecimiento de los procedimientos de selección y la implementación de controles más estrictos son pasos esenciales para mitigar este riesgo y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.
<p>2. PROCESO GESTION DE PLANEACION - ESTRATEGICO OBJETIVO: Coordinar la operatividad de los lineamientos de la planificación para la formulación y seguimiento a los diferentes planes y proyectos que permitan alcanzar los objetivos institucionales.</p>	Coordinar el seguimiento y evaluación de los diferentes planes programas y proyectos, incluyendo los indicadores asociados	Falta de actualización y socialización del Plan Estratégico Institucional. Insuficiente coordinación entre áreas para la ejecución de planes y programas. Carencia de indicadores claros para medir avances y resultados. Limitaciones presupuestales que afectan la asignación de recursos. Cambios frecuentes en las prioridades institucionales.	CORRUPCIÓN	Deficiencia en la planeación, coordinación y seguimiento de planes y proyectos institucionales	Incumplimiento de los objetivos estratégicos y metas institucionales. Baja eficacia y eficiencia en la gestión pública. Pérdida de credibilidad y transparencia ante entes de control y ciudadanía. Incremento del riesgo financiero y operativo por recursos mal asignados. Posibles hallazgos administrativos, fiscales o disciplinarios.	Improbable	MAYOR	ALTA	Plan Estratégico Institucional aprobado y vigente. Planes Operativos Anuales y Planes de Acción de cada área. Revisión periódica de indicadores y metas (comités de seguimiento). Manual de Planeación y Gestión y lineamientos del MPG.	Improbable	MENOR	BAJA	Actualizar y socializar anualmente el Plan Estratégico y los Planes de Acción. Implementar tableros de control (dashboard) para el seguimiento en tiempo real de metas y recursos. Fortalecer la capacitación a líderes de procesos en planeación estratégica y gestión de indicadores. Realizar evaluaciones semestrales de cumplimiento con informes consolidados a la gerencia. Establecer mecanismos de priorización y reasignación de recursos en función del avance y resultados.	Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se encuentra en etapa de contratación plan estratégico institucional 2025 -2027 se evidencia que no se viene realizando seguimiento al plan de acción. Si bien se cuenta con procedimientos definidos para la elaboración y ajuste de planes, así como con actas de seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se identifican oportunidades de mejora en la socialización oportuna del Plan de Acción, el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad frente a los compromisos adquiridos y la implementación de mecanismos de verificación independientes que mitiguen riesgos de corrupción y aseguren la transparencia en los reportes.
<p>3. PROCESO DE GESTION TALENTO HUMANO Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO -ESTRATEGICO OBJETIVO: Procesar y gestionar talento humano motivado y competente para todos los procesos de la empresa de servicios públicos de Valleupar EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>	Vinculación de Personal	Falsedad en documentos presentados por aspirantes. Violación al principio de buena fe. Uso indebido del poder en procesos de selección. Falta de verificación de documentos y antecedentes. Procesos de selección deficientes o incompletos.	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de requisitos y deficiencias en la vinculación y administración del talento humano	Detrimiento patrimonial y desgaste administrativo. Procesos disciplinarios contra funcionarios. Inmoralidad que afecta el servicio público. Pérdida de confianza y reputación institucional. Posibles hallazgos por entes de control.	Posible	Moderado	ALTA	Manual de Funciones y Procedimiento de Gestión del Talento Humano. Verificación del cumplimiento del perfil del cargo y documentación (hoja de vida SIGEP y soportes). Validación de títulos con centros académicos y otras entidades. Procesos de antecedentes disciplinarios. Validación de entrevista a postulados.	Improbable	INSIGNIFICANTE	BAJA	Fortalecer el proceso de verificación documental previa a la vinculación. Implementar listas de chequeo obligatorias y trazables para cada selección. Capacitar a los funcionarios responsables sobre normas anticorrupción y ética en la selección. Actualizar y divulgar periódicamente el Manual de Funciones y perfiles.	Gestion Humana	se identifica un riesgo asociado al incumplimiento de requisitos en la vinculación de personal, lo que podría derivar en detrimento patrimonial, desgaste administrativo y procesos disciplinarios que afectan la transparencia y credibilidad institucional. Aunque existen controles como el manual de funciones, procedimientos de gestión y validaciones documentales, persisten riesgos de falsedad en documentos, uso indebido del poder y deficiencias en el proceso de selección. Desde Control Interno se recomienda fortalecer los mecanismos de verificación y validación previa a la vinculación, implementar auditorías periódicas al proceso de selección y robustecer la trazabilidad documental, con el fin de garantizar meritocracia, legalidad y confianza en la gestión del talento humano.
<p>4. PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL -ESTRATEGICO OBJETIVO: Consolidar el liderazgo, imagen y compromiso empresarial, diseñar y aplicar modelo de Responsabilidad Social avanzando en su etapa de proyección.</p>	Apoyar a la administración municipal en las actividades institucionales (Valleupar en orden), y acompañar a la alta gerencia en el logro de las estrategias y plan para que Emdupar siga avanzando en su etapa de proyección.	Politiquería y clientelismo en la gestión del Plan de Medios. Falta de verificación y consolidación del marco legal y normativo para las contrataciones. Procesos de contratación con requisitos incompletos o deficientes. Insuficiente control en la ejecución y seguimiento de contratos comunicacionales.	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de requisitos legales y falta de transparencia en la contratación de actividades comunicacionales y de responsabilidad social	Detrimiento patrimonial y desgaste administrativo. Procesos disciplinarios y hallazgos por entes de control. Pérdida de credibilidad y reputación institucional. Vulneración de los principios de transparencia y eficiencia.	Improbable	Moderado	MODERADA	Plan de Medios aprobado y presupuesto oficial. Consolidación del contexto legal y normativo vigente en la gestión por procesos. Verificación del cumplimiento de requisitos legales para la contratación y de la idoneidad absoluta de los proveedores.	Improbable	INSIGNIFICANTE	BAJA	Implementar listas de chequeo obligatorias para la contratación del Plan de Medios. Socializar y capacitar a los responsables sobre los requisitos legales y normativos aplicables. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de la ejecución contractual. Publicar de manera transparente la información sobre contrataciones comunicacionales y de responsabilidad social.	Gerencia - Oficina Asesora Jurídica - Gestion de Contratacion - Gestion Financiera	EMDUPAR S.A. E.S.P. cuenta con el MANUAL INTERNO DE CONTRATACIÓN E INTERVENTORIA, en el cual se establecen los lineamientos y requisitos en cada una de las etapas, para realizar de manera idónea cualquier tipo de convenio y/o contratación.
<p>5. PROCESO: GESTION DE CALIDAD -ESTRATEGICO OBJETIVO: Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por el Sistema Integrado de Emdupar S.A.E.S.P. y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.</p>	Establecer y controlar los documentos requeridos para el sistema integrado de gestión en la empresa.	Desconocimiento de los procedimientos y normas de calidad. Falta de control sobre el acceso y modificación de documentos del sistema. Ausencia de actualización periódica de manuales y registros. Debilidad en la socialización de las responsabilidades de custodia documental.	CORRUPCIÓN	desconocimiento	Afectación a los procesos y pérdida de trazabilidad. Incumplimiento de los requisitos legales y normativos. Pérdida de confiabilidad y credibilidad del Sistema Integrado de Gestión. Posibles hallazgos de entes de control y sanciones.	Improbable	Moderado	MODERADA	Manual de Calidad vigente. Procedimientos establecidos para el control de documentos y registros. Asignación de responsables para la actualización y custodia documental. Acceso restringido al sistema de gestión documental.	Improbable	INSIGNIFICANTE	BAJA	Capacitar al personal sobre manejo y protección de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Fortalecer los mecanismos de control de acceso y edición de documentos. Establecer auditorías internas periódicas para verificar integridad y actualización de la documentación. Actualizar y socializar el Manual de Calidad y procedimientos relacionados.	Jefe Division de Gestion Integral - Jefe de Planeacion	La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. cuenta con un Sistema Integrado de Gestión con una estructura de 19 procesos, clasificados de la siguiente manera: 4 estratégicos, 5 misionales, 8 de apoyo y 2 de evaluación. En cada uno de los procesos se encuentran definidas las caracterizaciones, manuales, formatos, procedimientos y mapas de riesgos con actividades y los responsables de cada uno de los procedimientos y procesos. Esto Determina la estandarización y documentación de todas las actividades en las diferentes dependencias de la Entidad. Aunque el riesgo se clasifica como moderado y existen controles como el Manual de Calidad y el cumplimiento de requisitos legales, desde Control Interno se observa la necesidad de fortalecer los mecanismos de trazabilidad y control documental, garantizar la actualización permanente de los registros y promover la capacitación continua en normativa y gestión de calidad. Esto permitirá prevenir actos de desconocimiento o manipulación, asegurar la integridad de la información y mantener la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión.
<p>6. PROCESO: GESTION AMBIENTAL - APOYO</p>	Diseñar e implementar acciones orientadas a la protección, conservación y aprovechamiento del recurso hídrico mitigando los impactos ambientales generados por las actividades de construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Falta de actualización y aplicación de la normativa ambiental. Insuficiente seguimiento a planes de manejo ambiental carencia de personal o recursos técnicos para monitoreo ambiental. Deficiente articulación con áreas operativas.	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de normas ambientales y deficiencias en la mitigación de impactos	Sanciones y procesos sancionatorios pr parte de autoridades ambientales. Deterioro del recurso hídrico y ecosistema asociados. Afectación de la imagen institucional y pérdida de confianza ciudadana. Incremento de costo por acciones correctivas y compensaciones.	Posible	Moderado	ALTA	Plan de manejo ambiental vigentes. Procedimientos para gestion de residuos y vertimiento. Reporte al SUI y a autoridades ambientales. Programas de capacitacion ambiental al personal operativo.	Improbable	Menor	BAJA	Actualizar y socializar los planes de manejo ambiental anualmente. Implementar un sistema de monitoreo ambiental con indicadores en tiempo real. Fortalecer la capacitación del personal en normatividad y buenas practicas ambientales. Realizar auditorias ambientales semestrales para verificar cumplimiento.	Profesionales lideres de proyecto	El control interno está comprometido con garantizar que las expectativas de los grupos de interés se gestionen de manera transparente, ética y dentro de las capacidades de la empresa. Las medidas adoptadas y las acciones de monitoreo continúan en ejecución para mitigar este riesgo, asegurando que la respuesta de la empresa sea adecuada y alineada con sus valores de transparencia y ética pública. Así mismo cada proceso presenta sus necesidades que una vez priorizadas quedan contempladas en el plan anual de adquisiciones (PAA).

<p>OBJETIVO: Diseñar e implementar acciones orientadas a la protección, conservación y aprovechamiento del recurso hídrico mitigando los impactos ambientales generados por las actividades de construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>Acciones orientadas a la protección, conservación y aprovechamiento del recurso hídrico mitigando los impactos ambientales</p>	<p>Manipulación de información para favorecer el terceros frente a la ejecución de proyectos ambientales</p>	<p>CORRUPCIÓN</p>	<p>Intereses particulares</p>	<p>Pérdida de credibilidad e imagen institucional Impedimentos para la ejecución del proyecto</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Inducción al personal Capacitación en RIT Capacitación en contratación</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Capacitación de personal sanciones frente a riesgos de corrupción</p>	<p>Gestión Humana Gestión Jurídica Gestión Disciplinaria</p>	<p>Emdupar S.A. E.S.P. ha establecido un marco de Gestión de calidad que busca prevenir riesgos y garantizar la transparencia en todas sus operaciones. Para ello, contamos con indicadores clave de desempeño que nos permiten evaluar el cumplimiento de nuestras políticas y procedimientos. Sin embargo, reconocemos la importancia de fortalecer la cultura organizacional a través de capacitaciones continuas en ética y transparencia, con el objetivo de minimizar la posibilidad de desviaciones y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés."</p>
<p>7. PROCESO GESTION DE PRODUCCION - MISIONAL</p> <p>Construir, operar, controlar y mantener eficientemente los diferentes componentes del sistema de Acueducto, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	<p>Garantizar el oportuno suministro de agua potable a la comunidad.</p>	<p>Concentración de insumos químicos por debajo de lo negociado</p>	<p>CORRUPCIÓN</p>	<p>Favorecimiento a terceros Falta de control a los certificados de calidad</p>	<p>Sobrecostos en la adquisición de insumos Afectación en la calidad del agua tratada</p>	<p>Posible</p>	<p>Moderado</p>	<p>ALTA</p>	<p>Control de calidad y revisión de certificados de calidad de los insumos</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Capacitación de personal sanciones frente a riesgos de corrupción</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>Se constató que respecto a los insumos para el procesamiento del agua potable, se lleva a cabo la contratación del proveedor que cumpla con los requisitos estipulados en el manual interno de contratación e interventoría.</p>
		<p>Favorecimiento a funcionarios en la programación de horas extras</p>	<p>CORRUPCIÓN</p>	<p>Indebida programación del personal de operación</p>	<p>Pérdidas económicas por sobrecostos de operación</p>	<p>Posible</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Programación mensual de personal operativo de manera equitativa</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Capacitación de personal sanciones frente a riesgos de corrupción</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>Se implementó un programa mensual para la rotación del personal operativo, con el objetivo de garantizar que los turnos y las cargas laborales se distribuyan de manera equitativa y consistente entre todos los colaboradores.</p>
		<p>Pérdida de equipos e insumos de la empresa</p>	<p>CORRUPCIÓN</p>	<p>Falta de control sobre equipos o insumos</p>	<p>Pérdida de inventarios</p>	<p>Posible</p>	<p>Menor</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Control de inventario de insumos Control en cantidades dosificadas de insumos</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Capacitaciones en conductas anticorrupción</p>	<p>GESTION PRODUCCION GESTION ADMINISTRACION Y BIENES</p>	<p>Se deben implementar medidas correctivas para fortalecer los controles internos y garantizar la integridad de los procesos de adquisición y gestión de activos.</p>
		<p>Contratos incumplidos</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Falta de control en la supervisión de los contratos Falta de especificaciones en la etapa precontractual</p>	<p>Pérdidas económicas Detrimiento Patrimonial</p>	<p>Posible</p>	<p>Menor</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Supervisión de contratos y elaboración de especificaciones técnicas</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Capacitación de personal sanciones frente a riesgos de corrupción</p>	<p>Secretaria General Gestion Contratacion</p>	<p>Con el fin de prevenir incumplimientos contractuales y garantizar la calidad de los servicios, es fundamental mejorar la supervisión técnica de los convenios y contratos. Se deben establecer mecanismos de control más robustos, que permitan identificar y corregir a tiempo cualquier desviación de las especificaciones técnicas establecidas."</p>
<p>8. PROCESO: GESTION DE ACUEDUCTO - MISIONAL</p> <p>OBJETIVO: Construir, operar, controlar y mantener eficientemente los diferentes componentes del sistema de Acueducto, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	<p>Construir, operar, controlar y mantener eficientemente los diferentes componentes del sistema de Acueducto, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión de acuerdo a la normatividad vigente, que permita la continuidad en la prestación del servicio.</p>	<p>Insuficiente mantenimiento preventivo y correctivo. Carencia de recursos técnicos y financieros. Obsolescencia de la infraestructura del acueducto. Falta de personal capacitado en operación de redes. Deficiencias en la planificación de obras y proyectos de expansión.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Fallas en la operación y mantenimiento del sistema de acueducto que afecten la continuidad, cobertura y calidad del servicio</p>	<p>Interrupciones en el suministro de agua potable. Incumplimiento de la normatividad de calidad y presión del servicio. Reclamaciones y pérdida de confianza de los usuarios. Riesgo de sanciones y hallazgos de entes de control. Incremento de costos operativos y afectación de la imagen institucional.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de redes y plantas. Procedimientos operativos estandarizados (POE) para operación de redes. Monitoreo de calidad y presión del agua. Comité de seguimiento a obras y proyectos de acueducto.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Actualizar y fortalecer el plan maestro de acueducto y el plan de mantenimiento. Incrementar la inversión en renovación de redes y equipos críticos. Capacitar al personal operativo en normatividad y buenas prácticas. Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real de presión y calidad del agua. Establecer indicadores de gestión de pérdidas y continuidad del servicio.</p>	<p>Jefe Gestion Tecnica Operativa</p>	<p>Es crucial establecer y mantener mecanismos estrictos de control que garanticen que la distribución del servicio se realice de manera equitativa, objetiva y conforme a las necesidades de la comunidad. Para evitar abusos y garantizar una distribución justa del servicio. Es fundamental asegurar que cualquier proceso de sectorización sea transparente, con base en criterios técnicos claramente definidos y aprobados, y que esté sujeto a una supervisión constante para evitar el uso indebido de la información o recursos para beneficiar a intereses particulares</p>
<p>9. PROCESO: GESTION ALCANTARILLADO - MISIONAL</p> <p>OBJETIVO: Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.</p>	<p>Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio. Determinar necesidades de reposición, expansión y rehabilitación de la infraestructura de alcantarillado y priorizar las inversiones con sus respectivos presupuestos y planificar las actividades requeridas para su ejecución</p>	<p>Insuficiente mantenimiento preventivo y correctivo de redes y estaciones. Obsolescencia o deterioro de la infraestructura del alcantarillado. Falta de recursos técnicos y financieros para ampliación y modernización. Deficiente control de vertimientos no autorizados. Carencia de personal capacitado para emergencias y operación de redes. Ausencia de planes de contingencia ante lluvias e inundaciones.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Fallas en la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado que afecten la recolección, transporte y disposición de las aguas servidas</p>	<p>Reboses y taponamientos en redes de alcantarillado. Riesgos sanitarios y ambientales para la comunidad. Incremento de quejas ciudadanas y pérdida de confianza. Sanciones y hallazgos de entes de control ambiental y de servicios públicos. Afectación de la imagen institucional y mayores costos operativos.</p>	<p>Improbable</p>	<p>MODERADO</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de alcantarillado. Procedimientos para atención de emergencias y reboses. Monitoreo de puntos críticos e inspección de redes. Comité de seguimiento a obras y proyectos de alcantarillado.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Actualizar y fortalecer el plan maestro de alcantarillado y el plan de mantenimiento. Invertir en renovación y ampliación de redes y estaciones de bombeo. Capacitar al personal operativo en gestión de emergencias sanitarias. Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real de caudales y reboses. Establecer indicadores de gestión de reboses y tiempos de respuesta.</p>	<p>Jefe Gestion Tecnica Operativa</p>	<p>Emdupar cuenta con el código de integridad, aprobado mediante Resolución 0128 de 06 de marzo de 2018, el cual ha sido socializado en diferentes actividades de inducción y rendición. Se recomienda exigir a los funcionarios el curso del código de integridad de la función pública. Así mismo Emdupar S.A. E.S.P. cuenta con el Plan de Saneamiento y manejo de vertimiento - PSMV, el Plan de Manejo Ambiental - PMA, los cuales tienen como objetivo la protección, control, seguimiento y monitoreo de los aspectos ambientales.</p>
<p>10. PROCESO: GESTION COMERCIAL - MISIONAL</p> <p>OBJETIVO: Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de los clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)</p>	<p>Implementar estrategias para una gestión comercial eficaz y eficiente Realización de brigadas en campo para normalización de usuarios Atender de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos de los usuarios y/o suscriptores con calidad Evaluar la satisfacción de los clientes. Determinar la estructura tarifaria de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable</p>	<p>Carta vencida elevada y falta de acciones efectivas de cobro. - Deficiente control de usuarios no registrados o fraudulentos. - Retrasos en la facturación y errores en la liquidación de consumos. - Insuficiente instalación y mantenimiento de medidores. - Inadecuada atención a PQR y baja satisfacción de usuarios. - Carencia de estrategias de fidelización y seguimiento de clientes.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Deficiencias en la gestión comercial y de micromedición que generen pérdidas comerciales y disminución del recaudo</p>	<p>Reducción significativa del recaudo y afectación de la liquidez institucional. Incremento de pérdidas comerciales y no facturación de consumos reales. Mayor número de quejas y reclamaciones de usuarios. Riesgo de hallazgos fiscales y administrativos por incumplimiento de la Ley 142 de 1994. Pérdida de confianza y deterioro de la imagen institucional.</p>	<p>Posible</p>	<p>Moderado</p>	<p>ALTA</p>	<p>Reglamento de cartera y procedimientos de recaudo aprobados. Brigadas de normalización de usuarios y control de fraude. Módulo comercial del sistema Open Smartflex para registro de usuarios y consumos. Políticas de atención a usuarios y cronogramas de facturación.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>INSIGNIFICANTE</p>	<p>BAJA</p>	<p>Fortalecer el programa de depuración de cartera y normalización de usuarios. Instalar y mantener medidores para garantizar la micromedición efectiva. Implementar estrategias de recaudo en línea y facilidades de pago. Capacitar al personal en atención al usuario y ley 142 de 1994. Implementar tableros de control con indicadores de recaudo, PQR y pérdidas comerciales.</p>	<p>Jefe de Control Comercial (Solicitud) Jefe de Gestión Humana (Ejecución)</p>	<p>Para mitigar el riesgo de corrupción, a través de la Oficina de Control Interno de Gestión, se lleva a cabo la actividad de la cultura del Autocontrol, que tiene como fin orientar a los trabajadores a que realice sus funciones de forma correcta cumpliendo con lo establecido en el manual interno de funciones y de acuerdo al proceso de Gestión según MECI y MIPG. Se viene implementando la política anti regalos como una medida para velar por la transparencia y la ética pública. Si bien existen controles como la implementación del reglamento de recaudo y cartera, así como capacitaciones en conductas anticorrupción y en la Ley 142, desde el Control Interno se observa la necesidad de reforzar los mecanismos de supervisión en la gestión comercial, garantizar la trazabilidad de los procesos de facturación, recaudo y atención al usuario, y fortalecer la cultura ética y de transparencia en todos los niveles. Esto permitirá mitigar la materialización de riesgos de corrupción, mejorar la confianza ciudadana y asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad.</p>

<p>11. PROCESO: GESTION FINANCIERA - APOYO OBJETIVOS: Reconocer y revelar la información contable y financiera de la Empresa Emdupar S.A., teniendo en cuenta los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria, con el fin de contribuir a la toma de decisiones. Planear, programar, ejecutar, y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo de las disponibilidades de ingreso y las prioridades del gasto, propendiendo por la sostenibilidad de las finanzas de la empresa Emdupar S.A. Registra, vigilar y custodiar los ingresos de la entidad, y distribuir los pagos por los diferentes conceptos.</p>	<p>Planear, programar, ejecutar, y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo de las disponibilidades de ingreso y las prioridades del gasto, propendiendo por la sostenibilidad de las finanzas de la empresa Emdupar S.A.</p>	<p>Errores en digitación y conciliaciones. Falta de revisiones cruzadas y conciliaciones oportunas. Intereses particulares o malas prácticas en registros contables. Insuficiente capacitación en normas contables y tributarias. Debilidad en los controles sobre ingresos y pagos.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Inexactitud, manipulación o alteración de la información contable y financiera</p>	<p>Pérdida de recursos financieros. Sanciones económicas, fiscales y penales. Dictamen adverso de revisor fiscal. Afectación de la transparencia y confiabilidad de los estados financieros. Posibles hallazgos administrativos o disciplinarios.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Manual de políticas contables y financieras vigente. Conciliaciones bancarias y contables mensuales. Revisión y aprobación de documentos en diferentes niveles. Código de ética e integridad institucional.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Fortalecer y automatizar los controles contables y financieros (software contable integrado). Capacitación continua del personal en normas contables y tributarias. Revisiones cruzadas y auditorías internas periódicas. Implementar alertas automáticas sobre diferencias contables y partidas pendientes. Actualizar procedimientos de control de ingresos y pagos.</p>	<p>Jefe de control interno Jefe de Gestion Disciplinario Jefe Gestion Administrativa y financiera</p>	<p>Debido a la crisis financiera de la entidad, la Superintendencia decidió intervenir. Durante esta intervención se detectaron inconsistencias en la conciliación de la información contable y financiera, principalmente por la falta de integración entre el software contable y el software comercial. En respuesta, se están gestionando las acciones necesarias para adquirir un nuevo sistema administrativo y financiero. Si bien existen controles como la revisión y aprobación de documentos en distintos niveles y la aplicación de políticas contables, desde Control Interno se recomienda fortalecer los mecanismos de seguridad digital, implementar auditorías periódicas sobre la información contable y robustecer los procesos de capacitación en ética, normas contables y anticorrupción. Esto permitirá minimizar los riesgos de manipulación o errores, asegurar la transparencia de la información financiera y garantizar la sostenibilidad de las finanzas de la entidad.</p>
<p>12. PROCESO: GESTION ADMINISTRACIÓN DE BIENES - APOYO OBJETIVO: Garantizar que la empresa cuente con los insumos y bienes necesarios para una operación eficaz de los procesos, y gestionar los inventarios de bienes de la entidad.</p>	<p>Garantizar que la empresa cuente con los insumos y bienes necesarios para una operación eficaz de los procesos, y gestionar los inventarios de bienes de la entidad.</p>	<p>Inventario desactualizado, procesos de recepción y despacho ineficientes, falta de responsables por área, controles débiles de salida y devolución, planeación de compras inadecuada.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Pérdida, uso indebido o desabastecimiento de bienes e insumos institucionales</p>	<p>Desabastecimiento que afecta la prestación del servicio, detrimento patrimonial, hallazgos fiscales o disciplinarios, pérdida de trazabilidad y transparencia.</p>	<p>Probable</p>	<p>Moderado</p>	<p>ALTA</p>	<p>Procedimiento de almacén aprobado, formatos de entradas/salidas, comité de compras y almacén, auditorías periódicas a inventarios.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Insignificante</p>	<p>BAJA</p>	<p>Implementar sistema de inventario en tiempo real, definir responsables por área, establecer controles automáticos, capacitar al personal, conciliaciones periódicas físico-sistema.</p>	<p>Profesional Especializado SST Profesional Gestion Financiera</p>	<p>Con la finalidad de asegurar que los procesos sean transparentes y competitivos, siguiendo las normas legales y reglamentarias aplicables se hace necesario e imprescindible reforzar los controles en el proceso de recepción de bienes, dando estricto cumplimiento a cada una de las etapas establecidas en el procedimiento, desde la verificación de la documentación hasta la inspección física de los bienes. Desde Control Interno de Gestión se evidencia que se vienen realizando inventarios en cada gestión, acompañados de sus respectivas evidencias fotográficas, con el fin de prevenir la pérdida de elementos y evitar falencias en el momento de las entregas de cargo</p>

<p>13. PROCESO- GESTION DE CONTRATACION 14. GESTION JURIDICA</p> <p>Definir requisitos legales para el contrato y brindar asesoría jurídica para lograr el eficiente, eficaz y efectivo desempeño de la emdupar s.a.e.s.p., bajo los principios de transparencia.</p>	<p>Definir requisitos legales para el contrato y brindar asesoría jurídica para lograr el eficiente, eficaz y efectivo desempeño de la emdupar s.a.e.s.p., bajo los principios de transparencia.</p>	<p>Incumplimiento del manual interno de contratación, no uso de lista de chequeo de cada contrato, ofrecimiento de dádivas, insuficiencia de controles, direccionamiento del proceso contractual para beneficio de terceros.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Irregularidades en los procesos de contratación y asesoría jurídica</p>	<p>Sanciones y hallazgos administrativos, fiscales o disciplinarios por entes de control, deterioro patrimonial, pérdida de transparencia y reputación institucional, nulidad de procesos contractuales.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Manual de contratación, Código de Integridad, estudios previos y pliegos con requisitos legales y técnicos, Comité de Contratación, supervisión de contratos.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Dar cumplimiento estricto al estatuto interno de contratación, fortalecer uso de listas de chequeo y control documental, capacitar al personal en normativa de contratación y ética pública, realizar auditorías periódicas a procesos contractuales, implementar trazabilidad digital de los contratos.</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica - Gestión de Contratación</p>	<p>Para llevar a cabo cualquier tipo de contratación y/o convenio, la Empresa cuenta con el manual Interno de Contratación e Interventoría, cumple con los lineamientos establecidos en la Ley 142 del 1994; cuenta con el código de Integridad; además del proceso de gestión de Contratación con los manuales, caracterización, formatos y procedimientos que establecen el nomograma para realizar de manera óptimas todas las funciones.</p> <p>Se recomienda reforzar la aplicación estricta del manual de contratación, consolidar mecanismos de verificación y control en cada etapa del proceso y fortalecer la cultura de integridad entre los funcionarios responsables, con el fin de minimizar riesgos y garantizar un proceso contractual ajustado a los principios de legalidad y transparencia.</p>
<p>14. PROCESO GESTION DOCUMENTAL: Dirigir y Controlar el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por EMDUPAR S.A.E.S.P.</p>	<p>Ejecución de las diferentes actividades del Programa de Gestión Documental - PGD</p>	<p>Intereses particulares, malas prácticas del personal saliente, falta de inducción, incumplimiento de perfiles, controles débiles en custodia de datos.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Pérdida, alteración o uso indebido de información física y digital</p>	<p>Manipulación o publicación inadecuada de la información, demandas, alteración de datos, riesgos cibernéticos.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>ALTA</p>	<p>Actas de entrega de cargos, políticas de custodia de archivos, control de préstamos.</p>	<p>Posible</p>	<p>Moderado</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Fortalecer políticas de seguridad informática, evidenciar entrega de cargos mediante actas detalladas, establecer controles automáticos de acceso y respaldo.</p>	<p>Secretario General - Responsable del Proceso</p>	<p>Desde Control Interno de Gestión se observa que el proceso de gestión documental presenta riesgos asociados a la manipulación indebida, hurto o distribución equivocada de expedientes, así como al archivo sin aplicación de la Ley General de Archivos, lo que puede ocasionar pérdida de información crítica, sanciones de carácter penal y disciplinario, deterioro de la imagen institucional y deficiencias en la gestión. Si bien se cuenta con un Programa de Gestión Documental e instructivos para la organización y transferencia, se requiere fortalecer las medidas de protección física de los archivos, garantizar la adopción del PINAR, y realizar seguimientos periódicos al cumplimiento del RGD. Es necesario reforzar la cultura archivística, capacitar al personal responsable y establecer controles más estrictos que aseguren la custodia, trazabilidad y conservación de la documentación, minimizando así los riesgos de corrupción y garantizando la transparencia y eficiencia institucional.</p>
<p>15. PROCESO GESTION DE LA TECNOLOGIA E INFORMATICA - APOYO OBJETIVO: Gestionar, controlar, dirigir y mantener la plataforma tecnológica, y de comunicaciones, para lograr la oportunidad y rapidez en los procesos y prestar un mejor servicio a los clientes internos y usuarios.</p>	<p>Administración de la plataforma tecnología y Comunicación de información: Realiza revisión y verificación, análisis sobre las necesidades de origen externo e interno. Realizar el soporte técnico asistencial para el Manejo de los software, hardware, programas ofimáticos y página web institucional. Ejecutar el plan de mantenimiento de equipos.</p>	<p>Intereses particulares, malas prácticas del personal saliente, falta de inducción, incumplimiento de perfiles, controles débiles en custodia de datos.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Pérdida, alteración o uso indebido de información física y digital</p>	<p>Manipulación o publicación inadecuada de la información, demandas, alteración de datos, riesgos cibernéticos.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Actas de entrega de cargos, políticas de custodia de archivos, control de préstamos.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>MODERADA</p>	<p>Fortalecer políticas de seguridad informática, evidenciar entrega de cargos mediante actas detalladas, establecer controles automáticos de acceso y respaldo.</p>	<p>Gestión de la TICs</p>	<p>Existen riesgos asociados a la pérdida o deterioro de información física o digital, motivados por intereses particulares, falta de inducción, incumplimiento de perfiles o posibles malas prácticas de personal saliente. Estas situaciones pueden derivar en demandas, manipulación o alteración de información y publicación inadecuada de datos, lo que representa un impacto alto en la gestión institucional. Aunque se cuenta con controles como actas de entrega de cargo, políticas de custodia de archivos y control de préstamos, se recomienda reforzar los procedimientos de inducción y capacitación del personal, robustecer las medidas de seguridad informática, y garantizar que las actas de entrega incluyan de forma detallada toda la documentación física y electrónica. Esto permitirá asegurar la continuidad operativa, proteger la integridad de la información y reducir riesgos de afectación a la transparencia y la confianza institucional.</p>
<p>16. PROCESO GESTION DE LABORATORIO DE AGUAS- APOYO OBJETIVOS: prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.</p>	<p>Realizar el muestreo, análisis físico-químico y microbiológico del agua en las diferentes etapas del sistema (captación, planta de tratamiento, redes de distribución y puntos de usuario), consolidando y reportando los resultados para apoyar la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y los parámetros de calidad establecidos.</p>	<p>Equipos descalibrados, falta de protocolos estandarizados, capacitación insuficiente, deficiencia en registros.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Resultados de pruebas imprecisos o no confiables en agua potable</p>	<p>Riesgo sanitario, decisiones técnicas equivocadas, incumplimiento normativo, hallazgos de entes de control.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Procedimientos de ensayo validados, cronogramas de calibración, personal calificado, controles de calidad internos.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Reforzar calibración y mantenimiento de equipos, implementar trazabilidad de resultados, fortalecer formación del personal y controles cruzados.</p>	<p>Profesional Universitario y/o líder laboratorio</p>	<p>Durante la auditoría vigencia 2025, se evidenció la deficiencia en los procesos y se sometió a plan de mejoramiento y se encuentra adelantando las correcciones preventivas.</p>
<p>17. PROCESO- GESTION DE LABORATORIO DE MEDIDORES</p> <p>OBJETIVO: Ejecutar las actividades técnicas de verificación, calibración, mantenimiento y pruebas de medidores de agua, garantizando su correcto funcionamiento y precisión en las lecturas, de acuerdo con la normatividad vigente y los estándares de calidad, apoyando así la gestión comercial, la micromedición y la reducción de pérdidas.</p>	<p>Acta de instalación, calibración, revisión o reposición de medidor Software. Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar, los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.</p>	<p>Equipos obsoletos, procedimientos desactualizados, registros deficientes, falta de supervisión.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Inexactitud en calibración y pruebas de medidores</p>	<p>Lecturas erróneas, pérdidas comerciales, reclamos de usuarios, hallazgos regulatorios.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Procedimientos técnicos aprobados, cronogramas de calibración, personal asignado, formatos de registro.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Modernizar equipos y procedimientos, capacitar al personal, implementar sistema de trazabilidad de medidores probados, auditorías internas periódicas.</p>	<p>Profesional Universitario y/o líder laboratorio</p>	<p>Mediante la celebración del contrato de colaboración empresarial No. 041 del 28 de septiembre de 2017, con la empresa Emdupar S.A. E.S.P., – Radian Colombia S.A.S., se estableció que las inversiones para la construcción, dotación, implementación y certificación del laboratorio de medidores. En vista de los retrasos en la implementación y puesta en marcha del laboratorio de medidores se suscribió un plan de mejoramiento Situación que fue abordada mediante la auditoría interna. Actualmente se encuentra sujeto a un arbitraje para resolver el conflicto relacionado con la construcción del laboratorio. La decisión final, contenida en el laudo arbitral, definirá el curso de acción a tomar."</p>
<p>18. PROCESO- GESTION DE EVALUACION Y MEJORA OBJETIVO: Verificar el grado de cumplimiento y desarrollo del sistema de control interno, adoptado por el Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., para contribuir al mejoramiento continuo del Sistema y al logro de los objetivos y la misión institucional.</p>	<p>Realizar de auditoría interna y evaluación al sistema de gestión</p>	<p>Falta de evaluaciones sistemáticas, escasa socialización de resultados, carencia de indicadores claros.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Deficiencia en seguimiento y mejora del Sistema de Control Interno</p>	<p>Persistencia de hallazgos sin subsanar, riesgos de ineficiencia, afectación a la transparencia y cumplimiento institucional.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Programa anual de auditoría interna, informes periódicos a gerencia, comité de seguimiento.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Fortalecer seguimiento a planes de mejoramiento, implementar tableros de control de hallazgos, capacitar líderes en gestión de riesgos.</p>	<p>Oficina Control Interno de Gestión</p>	<p>La oficina Control Interno de Gestión, desarrolló su plan de Auditoría 2025, y seguimientos de acuerdo al cronograma establecido y aprobados por el comité de coordinación de Control Interno; de igual manera se han presentaron los informes para cumplir con lo establecido en el decreto 648 de 2017, la ley 87 de 1993 y la ley 1474 de 2011.</p> <p>La información se reporta en la página web de la Entidad transparencia Activa - IFA, en el link: https://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia.</p>
<p>19. PROCESO- GESTION DISCIPLINARIA- APOYO OBJETIVO: Adelantar estrategias de prevención y sensibilización frente a conductas disciplinariamente relevantes, así como determinar la responsabilidad de los funcionarios en la incursión de conductas disciplinarias relevantes, mediante el adelanto de proceso disciplinario que permita determinar la responsabilidad de un funcionario vinculado a la Entidad que pueda estar incurso en conductas que eventualmente constituyan una falta disciplinaria.</p>	<p>Adelantar los procesos disciplinarios a los que haya lugar Implementar las estrategias de prevención y sensibilización frente a la incursión de faltas disciplinarias Controlar y monitorear el estado y avance de los procesos disciplinarios</p>	<p>Procesos largos, falta de protocolos claros, desconocimiento normativo, presión externa.</p>	<p>De Corrupción</p>	<p>Ineficiencia en la investigación y sanción de conductas disciplinarias</p>	<p>Impunidad en conductas disciplinarias, deterioro de la ética institucional, pérdida de confianza ciudadana, hallazgos de entes de control.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Manual de procesos disciplinarios, comité disciplinario, procedimientos definidos.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Menor</p>	<p>BAJA</p>	<p>Actualizar protocolos disciplinarios, capacitar en normatividad, fortalecer tiempos de respuesta y trazabilidad de casos.</p>	<p>Oficina de Gestión Disciplinaria</p>	<p>Desde Control Interno subraya la importancia de garantizar la correcta ejecución de las estrategias preventivas y de los procesos disciplinarios, asegurando que los funcionarios comprendan plenamente sus responsabilidades establecidas en el reglamento interno. Así mismo, es fundamental que cualquier conducta que pueda constituir una falta disciplinaria sea gestionada de manera justa, oportuna y eficaz, con el fin de fortalecer la cultura organizacional y reducir el riesgo de corrupción dentro de la entidad.</p> <p>se verifico que la oficina de Control Disciplinario tiene activo 47 procesos a corte de diciembre 2025.</p>

Observación: Seguimiento realizado con corte al mes diciembre de 2025, de acuerdo a las normas legales y al cronograma establecido, bajo la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a partir del 2 de marzo 2023, SSPD - 20231000173785