



Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P

## DIVISION SISTEMAS GESTION INFORMATICA

# PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION 2022

POPAYÁN

 [www.aapsa.com.co](http://www.aapsa.com.co) • NIT 891.500.117-1 • NUIR 1 - 19001000-1 SSPD

 CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@aapsa.com.co](mailto:contactenos@aapsa.com.co)





## INTRODUCCION

### 1. OBJETIVO

### 2. METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO

2.1 Términos y definiciones

2.2 Análisis del Riesgo

2.3 Etapas para la gestión de riesgos

2.3.1 Etapa de Medición

2.3.2 Etapa de control

2.3.3 Etapa de monitoreo



## INTRODUCCION

Hoy en día con la inclusión de las tecnologías de la información en cada proceso de las empresas aportando a su desarrollo y la importancia de tener la información adecuadamente identificada y segura para todos los involucrados, obligan todos a darle un adecuada tratamiento, manejo y clasificación bajo una correcta administración y conservación.

La protección de la información como un activo valioso ante las amenazas actuales que atentan contra los principios de confidencialidad, integridad, y disponibilidad con medidas de control de seguridad de la información que permitan gestionar los riesgos y los impactos que puedan generar.

## 2. OBJETIVO

Establecer las políticas, procedimientos y metodologías para identificar, analizar, valorar, monitorear, medir y controlar los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia que puedan afectar el cumplimiento de la Misión, y los Objetivos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 3. METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO

### 3.1 Términos y Definiciones

#### *Consecuencia*

*Resultado de un evento expresado cuantitativa o cualitativamente, como por ejemplo una pérdida, lesión desventaja o ganancia. Puede haber una serie de resultados posibles asociados con un evento.*

#### *Evento*

*Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo particular.*

#### *Frecuencia*

*Medida de la tasa de ocurrencia de un evento, expresada como el número de ocurrencia de un evento en un tiempo determinado (véase posibilidad y probabilidad)*

#### *Posibilidad*

*Se emplea como una descripción cualitativa de la probabilidad o frecuencia.*

#### *Pérdida*

*Cualquier consecuencia negativa, financiera u otra.*



### **Probabilidad**

*Posibilidad de que ocurra un evento o resultado específico, medida por la relación entre los eventos o resultados específicos y el número total de eventos y resultados posibles.*

### **Riesgo**

*Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.*

### **Análisis de riesgo**

*Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.*

### **Valoración del riesgo**

*Proceso general de análisis del riesgo y evaluación del riesgo.*

### **Evitar el riesgo**

*Decisión informada de no involucrarse en una situación de riesgo.*

### **Identificación del riesgo**

*Proceso para determinar lo que puede suceder, por qué y cómo.*

### **Gestión del riesgo**

*Cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.*

### **Transferencia del riesgo**

*Traslado de la responsabilidad o carga por la pérdida a otra parte, por medio de la legislación, contratos, seguros u otros medios. La transferencia del riesgo también se puede referir al traslado de un riesgo físico o parte de mismo a cualquier otra parte.*

### **Tratamiento del riesgo**

*Selección e implementación de las opciones apropiadas para ocuparse del riesgo.*



### 3.2 ANÁLISIS DEL RIESGO

*El análisis permite establecer un mejor entendimiento y comprensión del riesgo, al considerar las consecuencias, posibilidad (causas), el impacto en caso de que llegue a materializarse y la probabilidad (frecuencia) de ocurrencia. La metodología para un adecuado análisis del riesgo se lleva a cabo en las siguientes fases:*

1. **CONSECUENCIAS:** *Una vez identificado el riesgo, se deben establecer las posibles consecuencias que se pueden presentar en caso de que el riesgo se materialice, es decir que se vuelva una situación real.*
2. **POSIBILIDAD:** *Posteriormente se deberá establecer la posibilidad o causa que origina la presencia del riesgo.*
3. **CONTROLES EXISTENTES:** *Establecida la posibilidad o causa, se deberán reconocer los controles existentes en la Empresa para mitigar o reducir el impacto del riesgo, es posible que no se cuente en el momento de la valoración con mecanismos de control asociados al riesgo, por lo tanto, el impacto negativo para la consecución de los objetivos en caso de materializarse el riesgo será mayor.*
4. **IMPACTO:** *El impacto del riesgo se mide en términos de las consecuencias que pueda generar el riesgo en la consecución de los objetivos y se debe considerar la existencia o no de controles. Se puede dar una relación inversa entre el número de controles y las consecuencias del riesgo, es decir, que a mayor número de controles eficaces, menores serán las consecuencias del riesgo en caso de materializarse. Para la medición se definió la Tabla 1 IMPACTO donde se establecen rangos:*

**Tabla 1 Impacto**

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>	<b>Orientación o Características del Nivel</b>
1	Insignificante	<i>El riesgo no genera impacto negativo sobre los objetivos. Ningún daño, Sin pérdidas financieras. Sin impactos ambientales negativos. No se afecta la capacidad del proceso. No se ve afectada la facturación, la potabilización, la distribución o la recolección y el transporte de aguas servidas.</i>
2	Menor	<i>Efectos que no disminuyen la capacidad del proceso y que se remedian fácilmente. Sin Pérdidas financieras. Interrupción de la prestación del servicio por periodos cortos (Menores a 3 horas).</i>
3	Moderado	<i>Algunos objetivos o metas afectadas. Pérdidas financieras menores a 15 SMMLV. Se generan problemas o demoras para la facturación de un ciclo o parte de un ciclo. Interrupción de</i>



		<i>la prestación del servicio por periodos inferior a 6 horas.</i>
4	Mayor	<i>Algunos objetivos importantes no se pueden lograr. Pérdida financiera entre 16 y 50 SMMLV, pérdida de la capacidad de prestación del servicio. Interrupción de la prestación del servicio entre 6 y 24 horas. Retraso en la facturación de un ciclo completo. Deficiencias en el recaudo. Impactos Ambientales Negativos,</i>
5	Catastrófico	<i>Más del 50% de los objetivos o sus metas no se pueden lograr. Pérdida financiera mayor a 50 SMMLV Suspensión de la prestación del servicio por más de 24 horas. Incremento significativo de la cartera. Incremento del índice de Agua No Contabilizada IANC por encima del 50%.</i>

5. **PROBABILIDAD:** Se debe determina la Probabilidad de que ocurra un evento o resultado específico en términos de frecuencia (Nº de veces), para ello se estableció la Tabla 2.

**Tabla 2 Probabilidad**

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>	<b>Características</b>
A	Casi Cierto	<i>Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, varias veces en el semestre, varias veces durante un proyecto, en más de 4 ciclos de facturación. Interrupción del servicio más de 5 veces al mes en un mismo sector hidráulico o sanitario. Incremento sistemático (4 meses consecutivos) de la cartera, el IANC o el número de reformados por encima de las metas establecidas.</i>
B	Probable	<i>Se espera que ocurra en el año o durante el proyecto dos o tres veces. En 2 o 3 ciclos de facturación. Interrupción del servicio 3 o 4 veces al mes en un mismo sector hidráulico o sanitario. Incremento sistemático por encima de las metas establecidas durante 3 meses consecutivos de la cartera o el IANC</i>
C	Posible	<i>Puede ocurrir de vez en cuando o en algún lugar durante un proyecto, menos de tres veces al año o durante el proyecto.</i>
D	Improbable	<i>No se espera que ocurra durante el año, durante el proyecto o durante la consecución del objetivo.</i>
E	Raro	<i>Evento que puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales (una vez al año o más) durante el proyecto o la consecución del objetivo y que no genera impacto significativo sobre las metas propuestas.</i>

6. **NIVEL:** Para finalizar la etapa de análisis, se debe establecer el nivel del riesgo, es decir, confrontar el impacto contra la probabilidad de ocurrencia, esto se logra haciendo un cruce en la Matriz de Análisis Cualitativo del Riesgo.



Prob.		Impacto				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Raro	A	B	B	M	A	A
Improbable	B	B	B	M	A	E
Posible	C	B	M	A	E	E
Probable	D	M	A	A	E	E
Casi Cierto	E	A	A	E	E	E

Una vez realizado el cruce, la Matriz establece un Nivel de Riesgo que se clasifica de la siguiente manera:

E:	Riesgo Extremo; se requiere acción inmediata
A:	Riesgo Alto; Revisar o redefinir controles, opcional acciones preventivas
M:	Riesgo Moderado; Mantener controles, no requiere acciones preventivas.
B:	Riesgo Bajo; gestionar mediante procedimientos de rutina



### 3.3 Etapas para la gestión de riesgos

#### 3.3.1 Etapa de medición

##### PROBABILIDAD

Nivel	Descriptor	Orientación
A	Raro	Evento que puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales (una vez cada 2 años) durante el proyecto o la consecución del objetivo y que no genera impacto significativo sobre las metas propuestas.
B	Improbable	No se espera que ocurra durante el año, durante el proyecto o durante la consecución del objetivo. En caso de presentarse puede ocurrir máximo 1 vez al año durante el proyecto. Interrupción del servicio más de 10 veces al mes, en un mismo sector hidráulico o sanitario. Incumplimiento sistemático de proveedores (En cada pedido, en cada entrega, en cada obra).
C	Posible	Puede ocurrir durante un proyecto entre 2 y 5 veces al año. En 2 ciclos de facturación. Interrupción del servicio 2 o 3 veces al mes en un mismo sector hidráulico o sanitario.
D	Probable	Se espera que ocurra en el año o durante el proyecto (Entre 6 y 10 veces). En 3 o 4 ciclos de facturación. Interrupción del servicio 4 o 5 veces al mes en un mismo sector hidráulico o sanitario. Incremento sistemático de al Cartera o el IANC por encima de los rangos admisibles durante 3 meses consecutivos.
E	Casi cierto	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, varias veces en el año (Más de 10 veces) o varias veces durante un proyecto, en más de 4 ciclos de facturación. Interrupción del servicio más de 5 veces al mes en un mismo sector hidráulico o sanitario. Incremento sistemático (4 meses consecutivos) de la cartera, el IANC o el número de reformados por encima de los rangos admisibles o las metas establecidas por la empresa.

##### IMPACTO

Nivel	Descriptor	Orientación
1	Insignificante	El riesgo no genera impacto negativo sobre los objetivos. Ningún daño, sin pérdidas financieras. Sin impactos ambientales negativos. No se afecta la capacidad del proceso. No se ve afectada la facturación, la potabilización, la distribución o la recolección y el transporte de aguas servidas. Caudal de captación 850 lps
2	Menor	Efectos que no disminuyen la capacidad del proceso y que se remedian fácilmente. Sin Pérdidas financieras. Interrupción de la prestación del servicio por periodos cortos (Menores a 3 horas). Caudal de captación entre 800 y 850
3	Moderado	Algunos objetivos o metas afectadas. Pérdidas financieras menores a 15 SMMLV. Se generan problemas o demoras para la facturación de un ciclo o parte de un ciclo. Interrupción de la prestación del servicio por periodos inferior a 6 horas. Caudal de captación entre 750 y 849 lps
4	Mayor	Algunos objetivos importantes no se pueden lograr. Pérdida financiera entre 16 y 50 SMMLV, pérdida de la capacidad de prestación del servicio. Interrupción de la prestación del servicios entre 6 y 24 horas. Retraso en la facturación de un ciclo completo. Deficiencias en el recaudo. Impactos Ambientales Negativos. Incremento del IANC hasta un 50%. Caudal de captación entre 500 y 749 lps
5	Catastrófico	Más del 50% de los objetivos o sus metas no se pueden lograr. Pérdida financiera mayor a 50 SMMLV. Suspensión de la prestación del servicio por más de 24 horas. Incremento significativo de la cartera. Incremento del índice de Agua No Contabilizada IANC por encima del 50%. Caudal de captación menor a 300 lps





Prob.		Impacto					
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5	
↑ P R O B A B I L I D A D 	Raro	A	B	B	M	A	A
	Improbable	B	B	B	M	A	E
	Posible	C	B	M	A	E	E
	Probable	D	M	A	A	E	E
	Casi Cierto	E	A	A	E	E	E

<b>E:</b>	<b>RIESGO EXTREMO:</b>	<i>Eliminar la actividad que lo genera en la medida de lo posible. Establecer el tratamiento mediante controles: <b>PREVENTIVOS</b> para evitar o disminuir la Probabilidad, o <b>DE PROTECCIÓN</b> para disminuir el Impacto, como compartir o transferir el Riesgo. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia. La División Control Interno debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones de tratamiento formuladas y a la aplicación de los controles definidos.</i>
<b>A:</b>	<b>RIESGO ALTO:</b>	<i>El tratamiento del riesgo es opcional. El responsable del proceso debe asegurarse que los controles identificados son efectivos y la División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos. Si durante la valoración del riesgo, el impacto ha sido calificado como Catastrófico, se deben elaborar Planes de Contingencia para protegerse de su ocurrencia.</i>
<b>M:</b>	<b>RIESGO MODERADO:</b>	<i>El nivel del riesgo Moderado y Bajo, es aceptable y la empresa lo puede Asumir mediante procedimientos de rutina y la aplicación continua de los controles ya establecidos. La División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos.</i>
<b>B:</b>	<b>RIESGO BAJO:</b>	<i>El nivel del riesgo Moderado y Bajo, es aceptable y la empresa lo puede Asumir mediante procedimientos de rutina y la aplicación continua de los controles ya establecidos. La División Control Interno debe establecer un seguimiento permanente al cumplimiento de los controles establecidos.</i>



### 3.3.2 Etapa de control

#### Valoración de controles

La valoración de los controles se realiza respondiendo las siguientes preguntas:

VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL					
Existe?	Docum entado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectiv o
5	5	20	5	15	50

Esta valoración busca disminuir la subjetividad en la evaluación del riesgo, de manera que se puede determinar si un control es efectivo o no; es importante en la medida que se disponga de datos numéricos relacionados con el riesgo, se utilicen de manera proporcional para valorar sobre todo la efectividad del riesgo

VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL							ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
VALORA CIÓN	Existe?	Docum entado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectiv o	Impacto	Probabili dad	NIVEL (E-A-M-B)	PRIORIDAD DEL RIESGO
Puntaje Total	5	5	20	5	15	50				
<b>95</b>	5	5	20	5	15	45	<b>usuario:</b> En 2013 Se redujeron en un 79.5% los Derechos de Petición respondidos por fuera de términos, se bajo de 49 en 2012 a 10 en 2013. <b>07/04/2015</b> En 2014 se redujeron a 5 los DP que se respondieron por fuera de terminos. Se considera que las acciones y controles son 90% más efectivos, con relación a diciembre de 2012, fecha en la cual se identificó el riesgo.			

### 3.3.3 Etapa de monitoreo

#### Tratamiento del riesgo

Según lo definido en la Política de Administración del Riesgo, se deben formular acciones preventivas para los riesgos que en durante la etapa de valoración su resultado sea Nivel Extremo y por lo tanto la prioridad para el tratamiento será la número 1; para los riesgos en los niveles Alto, Moderado o Bajo, la formulación de acciones preventivas será opcional.

El tratamiento del riesgo requiere la elaboración de acciones preventivas en el formato SOLICITUD ACCIÓN DE MEJORA.



N° Hallazgo:                      el Gir

Proceso (s) donde se identifica la oportunidad

Reportado por:	Reportado a:	FECHA	Día	Mes	Año
Cargo:	Cargo:				

**TIPO DE: OPORTUNIDAD DE MEJORA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD**

No Conformidad     NC Potencial (NCP)     Producto NC (PNC)     Sugerencia     Aspecto por Mejorar

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE
Requisito que incumple (Legislación, Entidad, Cliente, Norma)	

Cuando la No Conformidad sea Mayor (NCM), Potencial (NCP) o Producto No Conforme (PNC), el Responsable del Proceso donde se genera la No Conformidad, deberá identificar la Causa Raíz y definir el tratamiento. Para la No Conformidad menor (NCm) el análisis

ANÁLISIS DE CAUSA			
Identifique mediante lluvia de ideas, espina de pescado o cualquier otro método, la causa raíz que genera la No Conformidad			
5 M's	PORQUE 1	PORQUE 2	PORQUE 3
MANO DE OBRA			
MAQUINARIA			
MATERIALES			
MÉTODO			
MONEDA (RECURSOS)			

Siempre que haya lugar a una corrección se deberán plantear las correcciones del caso y luego las acciones correctivas o preventivas.

ACCIONES DE TRATAMIENTO (Indique en primer lugar las correcciones inmediatas en caso de que apliquen)				Fecha Cumplimiento
N°	Acciones	Tipo	Responsable(s)	dd/mm/aaaa
1				
2				

Tipo de Acciones: C: Corrección    AC: Acción Correctiva    AP: Acción Preventiva    AM: Acción de Mejora

**SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES**

FECHA	OBSERVACIONES	Implementada?



### *Seguimiento al plan de tratamiento del riesgo*

*Es necesario hacer seguimiento a la eficacia y conveniencia de las acciones implementadas para el tratamiento de los riesgos, para determinar si el Plan sigue siendo pertinente.*

*Los factores que pueden afectar la posibilidad y las consecuencias de un resultado pueden cambiar, al igual que los factores que afectan la conveniencia o el costo de las diferentes opciones de tratamiento. Por consiguiente, es necesario valorar nuevamente el impacto y la probabilidad del riesgo una vez se han implementado las acciones propuestas en el plan.*

*De otra parte, en la valoración de controles asociados al riesgo, se debe establecer la frecuencia de aplicación, así como los responsables de los mismos, en primera instancia para asegurar que su implementación y la eficacia de los mismos; es importante mencionar que generalmente los riesgos no desaparecen por ser inherentes a las actividades que se desarrollan, pero si se puede disminuir la probabilidad de ocurrencia o su impacto a través de la aplicación permanente de los controles.*

*El seguimiento a la implementación de los controles se realiza en el formato **SEGUIMIENTO CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO** y su aplicación puede llevarse a cabo por la División de Control Interno y/o la Oficina de la Calidad.*