

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

V1. 31 de Enero de 2018



#EstaEsMiOportunidad

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

INTRODUCCIÓN.....	4
1. VALORES CORPORATIVOS	4
2. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
2.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
2.1.1 Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgos	5
2.1.2 Subcomponente 2 – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	5
2.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación.....	6
2.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión.....	6
2.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento	7
2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	7
2.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites.....	7
2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites.....	8
2.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites	8
2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
2.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	9
2.3.2 Subcomponente 2 – Dialogo	9
2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos.....	10
2.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación	11
2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
2.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.....	12
2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención	12
2.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano	13
2.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental.....	13
2.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el Ciudadano	14
2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
2.5.1 Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública	15
2.5.2 Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	17

2.5.3	Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información.....	17
2.6	OTRAS INICIATIVAS.....	19
	ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento	20
	ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2018 SUIT.....	34

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, Central de Inversiones S.A. – CISA presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2018, la cual se realiza a través de seis componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Estrategia Anti Trámites y Otras Iniciativas.

1. VALORES CORPORATIVOS

CISA definió los valores corporativos que representan el actuar de los funcionarios de la Entidad los cuales se encuentran plasmados en el Código de Buen Gobierno. No obstante lo anterior, con la entrada en vigencia de la versión 2 del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG V2, se estima que, atendiendo lineamientos de la Política de Integridad, se deberán implementar algunos ajustes orientados a la estandarización de los principios y valores para todas las entidades públicas del nivel nacional. De este modo, dentro del Plan se establecerán actividades tendientes a actualizar y divulgar las eventuales modificaciones que puedan surgir.

Los valores corporativos actuales y su descripción es la siguiente:

1. Respeto: Reconocemos la dignidad, el valor propio y de los demás, actuando con criterios de seriedad y amabilidad en el trato con las personas, respetando las diferencias, siendo tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros valores.
2. Solidaridad: Trabajamos en una colaboración mutua con nuestros clientes, accionistas y colaboradores, logrando un objetivo común en beneficio a la sociedad y a los accionistas.
3. Transparencia: Actuamos con la verdad y la justicia siendo personas auténticas y objetivas demostrando con ello honestidad con nosotros mismos y con los demás.
4. Responsabilidad: Reconocemos las consecuencias de nuestros actos y nos hacemos cargo de ellos, cumplimos con nuestro deber laboral, legal y moral; el cumplimiento de nuestras promesas fortalece la confianza.

2. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una adecuada gestión de los riesgos de corrupción permite reducir tanto la probabilidad de su ocurrencia como el impacto que se presentaría en la entidad ante una eventual materialización de los mismos; las acciones que se definen a través de los subcomponentes que lo integran permiten analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción que se pueden presentar a lo largo de la ejecución de las actividades de los procesos.

Los objetivos definidos para este componente para el año 2018 son:

- Fortalecer la administración de riesgos de corrupción al interior de la organización.
- Fomentar la cultura de seguimiento y monitoreo continuo a los riesgos de corrupción.

Para lograr los objetivos, se desarrollarán los siguientes subcomponentes:

2.1.1 Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgos

La política es el instrumento por medio del cual la organización acepta como parte integral de sus actividades una orientación hacia la prevención del riesgo en todas sus actuaciones.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Revisar la política de administración de riesgos	Gerente de Planeación	Documento con propuestas de mejora para la política revisada	01-feb-2018	15-mar-2018
Actualizar la política de administración de riesgos	Gerente de Planeación	Documento de política actualizada	15-mar-2018	30-abr-2018

2.1.2 Subcomponente 2 – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

El mapa de riesgos desarrolla el despliegue metodológico conforme a la política de administración de riesgos definida.

En la vigencia 2018 CISA revisará y posteriormente actualizará la metodología con el fin de estandarizar algunos aspectos. En este sentido, iniciando este ejercicio, se trabajará con el mapa actual y a medida que avance el desarrollo metodológico se comenzará la actualización paulatina con cada uno de los procesos.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Revisar la metodología de administración de riesgos de corrupción en la entidad.	Gerente de Planeación	Documento con propuestas de mejora para la metodología revisada	01-feb-2018	15-mar-2018
Actualizar la metodología de administración de riesgos de corrupción	Gerente de Planeación	Documento con metodología actualizada	15-mar-2018	30-abr-2018
Actualizar el instrumento de levantamiento de riesgos	Gerente de Planeación	Formato de levantamiento de riesgos actualizado	01-may-2018	31-may-2018
Capacitar a los procesos	Gerente de Planeación	Listados de asistencia a capacitaciones	01-jun-2018	31-jul-2018
Actualizar los riesgos	Gerente de Planeación Líderes de Procesos	Formato de levantamiento de riesgos diligenciados	01-ago-2018	15-oct-2018
Actualizar el mapa de riesgos	Gerente de Planeación. Líderes de Procesos	Mapa de riesgos documentado	15-oct-2018	31-oct-2018

2.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación

Teniendo en cuenta que es fundamental la participación de los diferentes grupos de valor en la construcción de políticas, metodologías y mapas de riesgos, la entidad ha proyectado actividades que permitan generar acercamientos y retroalimentación acerca de las mismas:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Socializar la política de administración de riesgos	Gerente de Planeación	Política socializada	01-may-2018	15-may-2018
Publicar la política de administración de riesgos	Gerente de Planeación	Política publicada al interior y exterior de la entidad	01-jun-2018	30-jun-2018
Socializar la metodología de administración de riesgos	Gerente de Planeación	Listado de asistencia de socialización de metodología	01-may-2018	15-may-2018
Socializar el mapa de riesgos de la Entidad	Gerente de Planeación	Mapa de Riesgos socializado y ajustado	01-nov-2018	15-dic-2018
Publicar el mapa de riesgos	Gerente de Planeación	Mapa de riesgos publicado	16-dic-2018	31-ene-2019

2.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión permanente por parte de los líderes de proceso, la gerencia de planeación y auditoría interna, permitirán consolidar la cultura de seguimiento al interior de la Entidad:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar el Monitoreo de Riesgos primer trimestre por parte de los Líderes de los procesos	Líderes de Procesos	Reporte de Gestión de Riesgos	01-abr-2018	30-abr-2018
Realizar el Monitoreo de Riesgos segundo trimestre por parte de los Líderes de los procesos	Líderes de Procesos	Reporte de Gestión de Riesgos	01-jul-2018	30-jul-2018
Realizar el Monitoreo de Riesgos tercer trimestre por parte de los Líderes de los procesos	Líderes de Procesos	Reporte de Gestión de Riesgos	01-oct-2018	30-oct-2018
Realizar el Monitoreo de Riesgos cuarto trimestre por parte de los Líderes de los procesos	Líderes de Procesos	Reporte de Gestión de Riesgos	15-dic-2018	16-ene-2019

2.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento

Auditoría interna realizará el seguimiento correspondiente al mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a los tiempos establecidos por ley.

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Verificar la elaboración, visibilización y publicación del PAAC	Auditor Interno	Informe de Seguimiento ley de transparencia	23-abr-2018	18-may-2018
Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el primer cuatrimestre	Auditor Interno	Informe de Seguimiento publicado	02-may-2018	16-may-2018
Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el segundo cuatrimestre	Auditor Interno	Informe de Seguimiento publicado	03-sep-2018	14-sep-2018
Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el tercer cuatrimestre	Auditor Interno	Informe de Seguimiento publicado	02-ene-2019	16-ene-2019

2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Gobierno Nacional, reconoce que para lograr el acercamiento de los ciudadanos a los trámites y servicios que brindan las entidades del Estado, es fundamental facilitar el acceso a la información y utilizar herramientas tecnológicas que permitan optimizar el acceso a los productos y servicios de la organización y de este modo fortalecer las condiciones de confianza entre el Gobierno y la Ciudadanía.

El objetivo definido para este componente para el año 2018 es el de racionalizar por lo menos un trámite o procedimiento administrativo.

Para lograr el objetivo, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

2.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites

Se realizará una revisión del inventario de trámites generado en vigencias anteriores y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para complementarlo o actualizarlo.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS)	Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo	Acta de sesión de trabajo	02-ene-2018	16-ene-2018
Registrar o actualizar información de tramites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Jefe de Mejoramiento Continuo	Correo a DAFP (si aplica) Plataforma SUIT	17-ene-2018	31-ene-2018

2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites

Actualizado el inventario, se identificarán los trámites que mayor impacto generen en el ciudadano y que a su vez pueda ser implementado por la Entidad:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Revisar los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de CISA	Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo	Clasificación de Trámites a racionalizar	17-ene-2018	31-ene-2018
Definir el trámite a racionalizar durante 2018	Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo	Trámite a racionalizar identificado	17-ene-2018	31-ene-2018

2.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites

Una vez definido el trámite a racionalizar se ejecutarán las acciones correspondientes y se difundirán los cambios generados tanto a la ciudadanía como a las partes interesadas:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Formular estrategia de racionalización del trámite elegido	Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo	Cronograma de racionalización administrativa (en el formato SUIT)	17-ene-2018	31-ene-2018
Implementar acciones de racionalización administrativa	Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo	Cumplimiento de cronograma con evidencias	01-feb-2018	31-dic-2018

2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es proceso que permite Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. De igual manera, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Los objetivos definidos por CISA para el año 2018 en este componente son:

- Fortalecer los espacios de dialogo Entidad-Ciudadano y Entidad-Servidor.
- Fomentar la cultura de rendición de cuentas permanente al interior de la organización.
- Optimizar esquemas de visualización de contenidos para personas en condición de discapacidad.
- Presentar permanentemente información relevante para los grupos de valor.

Para lograr estos objetivos, se desarrollarán los subcomponentes de la siguiente manera:

2.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible

La entidad debe generar datos y resultados sobre la gestión institucional que permitan a los diferentes grupos de valor conocer en qué se invierten los recursos públicos y cómo se aprovechan los beneficios obtenidos; para ello es fundamental que la entidad se visibilice ante los ciudadanos y que ellos a su vez tengan elementos de juicio para la petición de cuentas como es su deber.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar y optimizar la caracterización las partes interesadas de CISA	Gerente de Planeación	Caracterización de usuarios actualizada y difundida	01-feb-2018	30-jun-2018
Realizar análisis de solicitudes de información	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-ene-2018	30-mar-2018
Actualizar la matriz de comunicaciones	Jefe de Comunicaciones	Matriz de comunicaciones actualizada	01-dic-2017	30-jun-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 3 Trimestre	Gerente de Planeación	Informe presentado	01-sep-2018	30-sep-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 4 Trimestre	Gerente de Planeación	Informe presentado	15-nov-2018	15-dic-2018
Ampliar el rango de conjuntos de datos abiertos	Gerente de Tecnología	Conjuntos de datos abiertos ampliado	01-may-2018	30-ago-2018
Optimizar el esquema de visualización de la página web para población en situación de discapacidad	Gerente de Planeación	Mecanismo definido en la web	01-feb-2018	30-abr-2018
Traducir elementos de la página web	Gerente de Planeación	Elementos traducidos y publicados	01-may-2018	31-jul-2018
Permitir audio en algunas secciones de la página web	Gerente de Planeación	Página ¿qué Hacemos? Actualizada	01-abr-2018	30-sep-2018

2.3.2 Subcomponente 2 – Dialogo

Para lograr una comunicación efectiva, es necesario diseñar mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía pueda pedir cuentas y a su vez la entidad pueda rendirlas. En este sentido, se buscará generar espacios, tanto internos como externos, que permitan dar a conocer los resultados de la gestión institucional y a su vez recibir retroalimentación por parte de los grupos de valor.

Las tecnologías de la información abren un campo importante para migrar hacia espacios virtuales en los que más ciudadanos puedan participar, por ello CISA incorpora actividades relacionadas en su plan de acción.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Definir mecanismo para la audiencia pública de rendición de cuentas	Gerente de Planeación	Esquema definido	01-feb-2018	30-abr-2018
Organizar audiencia pública de rendición de cuentas	Gerente de Planeación	Audiencia pública realizada	01-may-2018	31-oct-2018
Potencializar las redes sociales para un dialogo constante con las partes interesadas	Jefe de Comunicaciones	Nuevos espacios generados por medio de las redes sociales	01-ene-2018	01-dic-2018
Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial	Presidente	Participación efectuada	01-jun-2018	15-jul-2018
Generar espacios de interacción con la alta dirección	Jefe de Comunicaciones	Medios de Comunicación	02-ene-2018	02-dic-2018
Rediseñar intranet de acuerdo a la encuesta de percepción y análisis desarrollados	Jefe de Comunicaciones	Intranet rediseñada	01-dic-2017	01-abr-2018
Generar videos informando la gestión de la Entidad	Jefe de Comunicaciones	Videos publicados en la pagina web	enero, abril, julio y octubre	marzo, junio, septiembre y diciembre
Realizar encuesta de sobre la información presentada	Gerente de Planeación	Encuesta realizada	01-feb-2018	30-jun-2018
Construir ecosistema virtual de participación ciudadana	Gerente de Tecnología	Ecosistema virtual implmentado	01-jul-2018	31-oct-2018
Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Planeación institucional	Gerente de Planeación	Mecanismo y difusión elaborados	01-nov-2018	31-dic-2018
Realizar Teleconferencia Interactiva	Gerente de Planeación	Teleconferencia realizada	01-jun-2018	31-oct-2018
Realizar foro temático	Gerente de Planeación	Foro realizado	01-abr-2018	31-jul-2018
Realizar o participar en ejercicio de innovación abierta	Gerente de Planeación	Ejercicio de participación realizado	01-abr-2018	31-jul-2018

2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos

Teniendo en cuenta que el proceso de rendición de cuentas se debe realizar en 2 vías, desde el ciudadano hacia la entidad y desde la Entidad hacia el Ciudadano se definieron las siguientes actividades:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Publicar campañas internas sobre rendición de cuentas	Gerente de Planeación	Campañas internas publicadas	01-feb-2018	30-jun-2018
Capacitar sobre rendición de cuentas	Gerente de Planeación	Capacitación sobre RC realizada - Listado de asistencia	01-abr-2018	31-oct-2018
Diseñar juego de sensibilización sobre rendición de cuentas	Gerente de Planeación	Juego publicado	01-jun-2018	30-sep-2018

2.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación

Después de realizados los diferentes ejercicios se generará un espacio de autoevaluación y retroalimentación con el fin de conocer los aciertos, desaciertos, oportunidades de mejora y debilidades de la organización frente al proceso constante de rendición de cuentas:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar encuesta sobre la percepción de la pagina web	Jefe de Comunicaciones	Encuesta realizada sobre la web	01-ene-2018	01-jul-2018
Realizar encuesta sobre la usabilidad y percepción de la intranet	Jefe de Comunicaciones	Encuesta realizada sobre la intranet	01-dic-2017	01-abr-2018
Analizar resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Gerente de Planeación	Informe de resultados	01-oct-2018	31-dic-2018

2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades situando al ciudadano como eje central de la administración pública, buscando una mejora constante de su satisfacción y facilitando el ejercicio de sus derechos en el marco del documento CONPES 3785 de 2013.

Los objetivos definidos por CISA a través de este componente son:

- Fortalecer los canales de comunicación entre el ciudadano y la alta dirección.
- Optimizar los canales de atención electrónicos.
- Fomentar la cultura de servicio al ciudadano.

Para lograr estos objetivos, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

2.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Considerando al ciudadano como eje central de la gestión de las Entidades Públicas, es indispensable que al interior de cada organización se fortalezca el nivel de importancia que tiene brindar un servicio óptimo a los usuarios. De tal modo, resulta fundamental el compromiso y liderazgo de la alta dirección para garantizar una institucionalidad del servicio al ciudadano y a su vez garantizar una comunicación efectiva entre la Entidad y el usuario.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Implementar el nuevo esquema de servicio integral al usuario	Jefe Servicio Integral al Usuario	Esquema Implementado	01-ene-2018	01-mar-2018
Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio Integral al Usuario y la Alta Dirección	Jefe Servicio Integral al Usuario	Presentar informe a las áreas relacionadas de las oportunidades de mejora solicitadas por los clientes.	01-ene-2018	01-feb-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-ene-2018	01-mar-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-mar-2018	01-may-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 3	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-may-2018	01-jul-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 4	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-jul-2018	01-sep-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 5	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-sep-2018	01-nov-2018
Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 6	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-nov-2018	01-ene-2019

2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención

En su proceso continuo de mejoramiento y optimización, CISA busca fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Estudiar mecanismos para actualizar radicación de PQR por la página web.	Jefe Servicio Integral al Usuario	Método de radicación actualizado	01-ene-2018	01-jun-2018
Revisar los protocolos de servicio	Jefe Servicio Integral al Usuario	Protocolos actualizados	01-ene-2018	01-jun-2018
Actualizar información en la página web en los temas de servicio Integral al Usuario	Jefe Servicio Integral al Usuario	Información actualizada	01-ene-2018	01-jun-2018
Actualizar el servicio de generación de paz y salvos por la página web	Jefe Servicio Integral al Usuario	Servicio actualizado	01-ene-2018	01-jun-2018
Construir App Mobile para el portafolio inmobiliario	Gerencia de Tecnología	App movil desarrollada	01-may-2018	30-ago-2018

2.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano

Para garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, es preciso contar con un talento humano que se caracterice por su vocación al servicio y su capacidad de resolver las peticiones de los usuarios.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar las competencias de servicio al ciudadano con los cursos ofrecidos por el PNSC-DNP.	Jefe Servicio Integral al Usuario	Cursos realizados	01-ene-2018	30-dic-2018

2.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental

El óptimo desempeño institucional en cuanto a servicio al ciudadano, depende en gran medida del grado de documentación y actualización de los procedimientos, protocolos, sistemas y demás herramientas que permiten brindar un servicio estándar y de calidad.

Para lo anterior CISA realizará revisiones periódicas de sus políticas internas buscando su mantenimiento y actualización para con ello mantener unos niveles de servicio adecuados. A su vez, sensibilizará a los usuarios internos sobre este tipo de temáticas garantizando una oportuna atención a los requerimientos:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar la Circular 005	Jefe Servicio Integral al Usuario	Circular 005 revisada semestralmente	01-ene-2018	30-jun-2018
Actualizar los flujos del aplicativo ZEUS en los correspondiente a gestión de las PQRSD	Jefe Servicio Integral al Usuario	Aplicativo de Gestión actualizado	01-ene-2018	30-dic-2018
Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Divulgación de temas relacionados	01-ene-2018	31-mar-2018
Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Divulgación de temas relacionados	01-abr-2018	30-jun-2018
Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 3	Jefe Servicio Integral al Usuario	Divulgación de temas relacionados	01-jul-2018	30-sep-2018
Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 4	Jefe Servicio Integral al Usuario	Divulgación de temas relacionados	01-oct-2018	31-dic-2018
Sensibilizar en temas de gestión de PQRD. Trimestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Sensibilizaciones realizadas	01-ene-2018	31-mar-2018
Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Sensibilizaciones realizadas	01-abr-2018	30-jun-2018
Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 3	Jefe Servicio Integral al Usuario	Sensibilizaciones realizadas	01-jul-2018	30-sep-2018
Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 4	Jefe Servicio Integral al Usuario	Sensibilizaciones realizadas	01-oct-2018	31-dic-2018

2.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el Ciudadano

Conocer las características y necesidades de la población, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido es la entrada a la generación de iniciativas que permitan mejorar la atención al ciudadano. Así pues, las diversas encuestas y sugerencias presentadas por los diferentes actores deben traducirse en información útil para la toma de decisiones de la alta dirección, para ello se han proyectado las siguientes actividades:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados Semestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe realizado	01-ene-2018	30-jun-2018
Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados Semestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe realizado	01-jul-2018	34/12/2018
Elaborar informe para el nivel directivo de atención en sucursales Semestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe realizado	01-ene-2018	30-jun-2018
Elaborar informe para el nivel directivo de atención en sucursales Semestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe realizado	01-jul-2018	34/12/2018
Aplicar encuesta post venta y visitas a inmuebles para la Vicepresidencia de Negocios	Jefe Servicio Integral al Usuario	Encuesta mensual realizada	01-ene-2018	30-dic-2018

2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Considerando los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, CISA desarrollará actividades permanentes que le permitan garantizar el acceso a este derecho.

Los objetivos definidos por CISA para el año 2018 para este componente son:

- Garantizar el acceso a la información pública a los diferentes grupos de interés.
- Fortalecer el sistema de gestión documental institucional.
- Fortalecer el seguimiento a las solicitudes de PQRS.

Para lograr estos objetivos, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

2.5.1 Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública

Dado que el acceso a la información es un derecho fundamental de la ciudadanía y que las entidades deben garantizar la generación de canales o medios de comunicación que permitan a los grupos de interés desarrollar a plenitud este derecho, CISA ha considerado que los subcomponentes de transparencia activa, criterio diferencial y monitoreo al acceso de la información, se complementan para cubrir las necesidades de gran parte de los grupos de interés en lo concerniente a la información relativa al actuar de la Entidad.

En esta línea, las actividades para los 3 subcomponentes son las siguientes:

- Lineamientos de Transparencia Activa:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar la matriz de comunicaciones	Jefe de Comunicaciones	Matriz de comunicaciones actualizada	01-dic-2017	30-jun-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 3 Trimestre	Gerente de Planeación	Informe presentado	01-sep-2018	30-sep-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 4 Trimestre	Gerente de Planeación	Informe presentado	15-nov-2018	15-dic-2018
Ampliar el rango de conjuntos de datos abiertos	Gerente de Tecnología	Conjuntos de datos abiertos ampliado	01-may-2018	30-ago-2018
Realizar análisis de solicitudes de información	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-ene-2018	30-mar-2018
Realizar encuesta sobre la percepción de la pagina web	Jefe de Comunicaciones	Encuesta realizada sobre la web	01-ene-2018	01-jul-2018

- Criterio diferencias de accesibilidad

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar mantenimiento a las instalaciones	Gerente de Recursos	Informe de mantenimiento	01-mar-2018	31-dic-2018
Optimizar el esquema de visualización de la pagina web para población en situación de discapacidad	Gerente de Recursos	Mecanismo definido en la web	01-feb-2018	30-abr-2018
Traducir elementos de la pagina web	Gerente de Recursos	Elementos traducidos y publicados	01-may-2018	31-jul-2018
Permitir audio en algunas secciones de la pagina web	Gerente de Recursos	Pagina ¿qué Hacemos? Actualizada	01-abr-2018	30-sep-2018

- Monitoreo del acceso a la información pública

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Revisar y optimizar el informe de PQRS	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe optimizado	01-ene-2018	01-mar-2018
Publicar informe de solicitudes Trimestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe publicado	01-ene-2018	01-abr-2018
Publicar informe de solicitudes Trimestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe publicado	01-abr-2018	01-jul-2018
Publicar informe de solicitudes Trimestre 3	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe publicado	01-jul-2018	01-oct-2018
Publicar informe de solicitudes Trimestre 4	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe publicado	01-oct-2018	01-ene-2019

2.5.2 Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva

La atención a los derechos de petición es un eslabón estratégico en la participación ciudadana. Por ello es necesario garantizar que las respuestas se desarrollan con calidad y oportunidad atendiendo claramente las necesidades de los ciudadanos.

Es por ello que en el plan 2018, CISA fortalecerá el seguimiento de estos mecanismos de participación con el fin de garantizar una mejora en la percepción de los ciudadanos frente a la respuesta de sus peticiones.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Fortalecer el seguimiento y monitoreo a las solicitudes	Jefe Servicio Integral al Usuario	Documento actualizado y publicado	01-ene-2018	30-jun-2018
Informar la gestión al CIGD. Trimestre 1	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-ene-2018	01-abr-2018
Informar la gestión al CIGD. Trimestre 2	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-abr-2018	01-jul-2018
Informar la gestión al CIGD. Trimestre 3	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-jul-2018	01-oct-2018
Informar la gestión al CIGD. Trimestre 4	Jefe Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-oct-2018	01-ene-2019
Capacitar en PQRS	Jefe Servicio Integral al Usuario	Capacitación realizada - Listados de asistencia o imágenes de publicaciones realizadas	01-ene-2018	30-dic-2018
Incorporar en el proceso de inducción tema sobre PQRS	Jefe Servicio Integral al Usuario	Temas de inducción actualizados	01-ene-2018	30-dic-2018

2.5.3 Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información

Para garantizar un servicio adecuado, es necesario contar con una organización interna que le permita a las entidades atender eficientemente los requerimientos de la ciudadanía. Por ello, este subcomponente centrará sus esfuerzos en desarrollar y optimizar modelos documentales que permitan a CISA contar con información actualizada, veraz y oportuna.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaborar el Sistema Integrado de Conservación	Gerencia de Recursos	Documento de SIC elaborado y publicado	01-ago-2017	28-feb-2018
Actualizar las Tablas de Retención Documental	Gerencia de Recursos	TRD actualizadas y publicadas	01-nov-2017	04-jun-2018
Elaborar las Tablas de Valoración Documental	Gerencia de Recursos	TVD elaboradas y publicadas	01-nov-2017	31-dic-2018
Elaborar el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo	Gerencia de Recursos	Documento Programa de gestión de Documentos Electrónicos de Archivo elaborado	01-ene-2018	31-mar-2018
Actualizar, presentar y publicar el registro o inventario de activos de información	Gerencia de Recursos	Registro o inventario de activos de información actualizado y publicado	01-nov-2017	04-jun-2018
Actualizar la matriz de comunicaciones	Jefatura de Comunicaciones	Matriz de comunicaciones actualizada	01-dic-2017	30-jun-2018
Actualizar la tabla de información confidencial y reservada	Gerencia de Recursos	Tabla de información confidencial y reservada actualizada y publicada	01-nov-2017	04-jul-2018

2.6 OTRAS INICIATIVAS

La generación de otras iniciativas nace como necesidad de realizar actividades adicionales que no necesariamente están enmarcadas dentro de los componentes anteriores pero que pueden formar parte integral de la lucha contra la corrupción. De este modo, CISA adelantará esfuerzos en los siguientes campos:

- Estrategia Empresas Activas Anticorrupción
- Fortalecimiento de los derechos humanos al interior de la organización.

Las actividades proyectadas son:

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Optimizar esquema de denuncias de corrupción	Jefe de Mejoramiento Continuo	Documentos actualizados y publicados	01-feb-2018	30-jun-2018
Realizar la auditoría de renovación de certificación ISO 14001	Jefe de Mejoramiento Continuo	Certificación ISO 14001	01-jun-2018	30-sep-2017
Formular la política de DDHH	Vicepresidente jurídica	Política definida y aprobada	01-feb-2018	30-abr-2018
Difundir la política de DDHH al interior de CISA	Gerente de Recursos	Campañas Implementadas	01-may-2018	30-nov-2018
Difundir la política de DDHH al exterior de CISA	Jefe de Comunicaciones	Campañas Implementadas	01-may-2018	30-nov-2018
Diseñar e implementar mecanismo para atender solicitudes que afecten los DDHH	Jefe Servicio Integral al Usuario	Mecanismo Implementado - Actualización Circular	01-feb-2018	31-jul-2018
Revisar manual EFR	Gerente de Recursos	Manual EFR actualizado	01-may-2018	30-sep-2018
Formular la política Anticorrupción	Gerente de Planeación	Política definida y aprobada	01-feb-2018	30-abr-2018
Difundir la política Anticorrupción	Gerente de Planeación	Campañas Implementadas	01-may-2018	30-nov-2018
Actualizar los valores corporativos	Gerente de Recursos	Valores corporativos actualizados	01-feb-2018	31-may-2018
Socializar los valores	Gerente de Recursos	Difusión y sensibilización de los valores corporativos	01-ago-2018	30-nov-2018

ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento

PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL (Tratamiento)										
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN								
														Periodicidad	INICIO	FIN						
Direccionamiento Estratégico	Definir la estrategia en el corto, mediano y largo plazo para la consecución de los objetivos organizacionales, así como controlar la adecuada implementación de los planes asociados.	Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Controles inadecuados en el acceso de seguridad a la información, posibilidad de extraer información confidencial de la entidad.	Pérdida de Imagen, Pérdidas Económicas, Multas o Sanciones.	Probable	Catastrófico	Extrema	Monitoreo de la información clasificada como confidencial (Impresión, captura de pantalla, Outlook, Almacenamiento en Medios Extraíbles, Diccionario)	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información 1. Comunicación Corporativa 2. Soluciones Para el Estado 3. Gestión Integral de Activos 4. Gestión Jurídica del Negocio 5. Gestión Integral de Servicios 6. Servicio Integral al usuario	*Comunicaciones Corporativas * Vicepresidente Soluciones para el Estado *Gerente de Inmuebles * Gerente de Cobranza y Otros Activos *Gerente Jurídica de Negocios * Gerente de Proyectos Especiales *Jefatura de Servicio al ciudadano * Oficial de seguridad de la Información	Permanente	01/06/2017	31/04/2018						
																	Toma de conciencia, educación y formación en la seguridad de la información	Plan de Acción 1. Comunicación Corporativa 2. Soluciones Para el Estado 3. Gestión Integral de Activos 4. Gestión Jurídica del Negocio 5. Gestión Integral de Servicios 6. Servicio Integral al usuario	*Comunicaciones Corporativas * Vicepresidente Soluciones para el Estado *Gerente de Inmuebles * Gerente de Cobranza y Otros Activos *Gerente Jurídica de Negocios * Gerente de Proyectos Especiales *Jefatura de Servicio al ciudadano * Oficial de seguridad de la Información	Permanente	01/06/2017	31/05/2018
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Manipulación del proceso de selección de personal para contratar funcionarios por fuera del perfil, o sin el cumplimiento de los procedimientos de selección y	Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros, Manipulación u omisión de los resultados de selección	Funcionarios incompetentes, incumplimiento de metas, afectación del riesgo reputacional de la Entidad.	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano" Manuales de Responsabilidad y Catalogo de Perfiles a través de Sharepoint Código de ética y Código de Buen Gobierno Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Gestión Humana y MC	Permanente	01/01/2018	31/12/2018						

		contratación previstos en la entidad					Perfil del Cargo									
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros	Abuso de confianza de los funcionarios que ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad, Decisiones tomadas unilateralmente, Capacidad de manipulación	Pérdida de Recursos de la entidad.	Posible	Mayor	Alta	Software de apoyo nómina Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos Revisión dual de la nómina por parte del Gerente de gestión humana y Mejoramiento Continuo	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Gestión Humana y MC	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / incumplimiento de metas.	Posible	Mayor	Alta	Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos Existencia de niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Gestión Humana y MC	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral	Posible	Mayor	Alta	Análisis de cargas de trabajo y pertinencia de contratación de nuevos servicios en el outsourcing Definición de Niveles de Autorización y trazabilidad a través del Aplicativo Zeus.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Gestión Humana y MC	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral	Posible	Mayor	Alta	Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing y seguimiento a través del aplicativo Zeus.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Gestión Humana y MC	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Liquidación manual de intereses	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Numeral 4.10.1 Prorratas, Cuotas de Administración, Servicios e Impuestos Circular CN-069 Solicitar la liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera Centralización de liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

							Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia									
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Divulgación de información sensible de las ofertas en los procesos de puja o subasta para favorecer a terceros.	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Establecer perfiles de consulta en el aplicativo Olympus. Acuerdo de Confidencialidad en los contratos de los colaboradores Revisión del proceso de puja o subasta por parte de las áreas involucradas al interior de CISA Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Establecer vínculos comerciales o legales con personas o entidades vinculadas al lavado de activos o la financiación del terrorismo, para beneficio propio o de terceros	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Revisión y consulta en el world check	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Manipulación de la FAO para beneficio propio o de terceros (puja).	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Posible	Mayor	Alta	Validaciones internas del sistema en cuanto a la versión de la ficha. Aprobación de los negocios en comité de acuerdo a las atribuciones. Políticas y procedimientos para la comercialización de inmuebles CN 69.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.	Desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Posible	Catastrófico	Extrema	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

							Generar informe periódico sobre ejecución de gastos									
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA.	Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles, Falencias en el comportamiento	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles" Contrato de vigilancia que le permite alertar a la entidad sobre novedades en el estado de ocupación de los bienes inmuebles Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Manipulación de re avalúo de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.	Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos	Venta del activo por un valor que no corresponde.	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 31 "Políticas y Procedimientos de Avalúos de Inmuebles" Control automático del aplicativo Olympus de avalúos que deben ser sustentados Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Realizar reparaciones, obras o mantenimientos innecesarios a los inmuebles para beneficio propio o de terceros	Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Reparaciones, obras o mantenimientos deben ser aprobados por el comité de sucursal e incluidos en el Plan Anual de Mantenimientos Registro fotográfico y reporte de la novedad a la aseguradora Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Manejo inadecuado de los dineros para gastos en administración saneamiento de los inmuebles por parte del personal asignado para tal función.	Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Legalización de gastos frente a facturas originales Validación de documentos por parte del proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Circular Normativa 30 "Políticas y procedimientos de pagos a Terceros"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Cargue inexacto de información de las obligaciones durante el procesamiento de la cartera para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo	Rara Vez	Mayor	Baja	Conciliación conjunta con la gerencia contable y operativa	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Baja	Conciliación de la información del sistema con la documentación física y ajuste de información ingresada con base en la información documental ante diferencias evidenciadas.								
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Aplicaciones inexactas de pagos a las obligaciones para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo	Rara Vez	Mayor	Baja	Validación de datos en los bancos recaudadores	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Baja	Validación de información de recaudo con los Jefes de cartera en la identificación manual								
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Pérdida de Integridad de la documentación en la recepción o manejo de cartera	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo.	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Moderada	Asignación claves para solicitud documental								
							Moderada	Póliza de Cumplimiento en el contrato de custodia de documentos								
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Reporte inexacto de información financiera de clientes a centrales de riesgo para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía / Pérdida Reputacional, Sanciones	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Moderada	Manejo de claves de acceso para modificación								
							Moderada	Control dual en las modificaciones de información								
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero	Inadecuado control o custodia de las garantías	Pérdida Económica, disminución en la probabilidad del recaudo.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Custodia de documentos tercerizado	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Moderada	Asignación claves para solicitud documental								
							Moderada	Auditorías Internas al Proceso								
							Moderada	Póliza de Cumplimiento en contrato de custodia de documentos								

Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Recaudar dineros de cartera y no reportarlos o registrarlos por menor valor para beneficio propio o cobrar comisión por adelantar trámites al interior de la organización	Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación.	Pérdida Económica, Pérdida Reputacional.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Grabación y monitoreo de todas las llamadas Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA Decisiones colegiadas Grabación continua en la Zonas de Negociación de Cartera Auditorías Internas para el cumplimiento de los procedimientos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio propio o de un tercero	Falta de seguimiento y control a los abogados externos que tienen la representación de la Entidad en el proceso	Pérdida del valor del inmueble al configurarse un gravamen que le reste precio.	Rara Vez	Moderado	Baja	Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles Comité de Seguimiento Gerencia Jurídica del Negocio	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	Emitir conceptos jurídicos que beneficien a un tercero	No reflejar la verdadera situación jurídica del activo, falta de información en los aplicativos	Pérdida de recursos	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisión Dual que consiste en la verificación o ajuste del concepto por parte del Gerente Jurídico del Negocio. Diligenciamiento o registro de la información en los aplicativos Zeus, Temis y Rama Judiciales	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	Realizar contratos que no reflejen la realidad de lo negociado para compra y /o venta de los activos	Faltas de comunicación / información, Documentación incompleta, Ajustes en proceso de revisión, Error humano, Adición o eliminación de cláusulas en el proceso de negociación, Falta de claridad en la redacción de las condiciones contractuales.	Pérdida de recursos	Rara Vez	Mayor	Baja	Control dual - Jefe Inmediato Control dual - Ejecutivos Vicepresidencia Soluciones para el Estado Control dual - Vicepresidente de Soluciones para el Estado	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros.	Otorgamiento de la facultad de recibir en los poderes expedidos a los abogados	Pérdida de recursos	Rara Vez	Moderado	Baja	Modelo de poder establecido en las Circulares normativas 85 y 97 Seguimiento trimestral	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros	Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web que solicitan paz y salvos. Daños en el Sistema. Errores en la información en el Sistema.	Pérdidas de dinero para CISA.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la Firma de expedición del Paz y Salvo. Existencia de un aplicativo para seguimiento y validación de información del trámite de solicitudes (Zeus) Imposibilidad de modificar datos en el aplicativo de cartera (solo se puede consultar la información para generar los paz y salvos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

							Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos									
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros	Acceso a las bases de datos y discrecionalidad en la modificación de información.	Perdida de elementos coercitivos para el cobro; pérdida de dinero	Rara Vez	Mayor	Baja	Verificación de información ingresada por parte del Gerente de Cobranzas	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente de Operaciones	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros	Acceso de los funcionarios a los aplicativos.	Perdida de dinero, pérdida reputacional.	Posible	Mayor	Alta	Acuerdo de confidencialidad de funcionarios Monitoreo de la llamada de Call Center Monitoreo de los correos institucionales de servicio al cliente por parte del Jefe del SIU	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Recibir dineros por agilizar trámites ante la entidad.	Atención Presencial a la Ciudadanía en las instalaciones de CISA.	Pérdida Reputacional	Rara Vez	Mayor	Baja	Cámara de Seguridad en la Zona de SIU Entorno de la zona trabajo en oficina abierta que permite evidenciar este tipo de prácticas. Incluir en la cartelera Electrónica mensaje que informe que en cisa no se debe hacer ningún pago en efectivo.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Financiero y Contable	Administrar y controlar los recursos de la compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información	Influir en la entrega de recursos de la entidad para su administración en entidades financieras o en otras opciones de inversión, en beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en la inversión de recursos	Pérdidas para la Entidad	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Numeral 5-1 Política de manejo de liquidez- de la Circular Normativa 61 Para casos de CDT's aplicar la policita indicada en el numeral 5.1.5 "metodología para la inversión de recursos en CDT, CDAT y TES" Para recursos en cuenta de ahorros se solicita mensualmente a las entidades Financieras las tasas aplicables a dichas cuentas	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	G Contable y Financiero	Permanente	01/01/2018	31/12/2018

							Reportes diarios de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, Vicepresidente y Presidente), e informes mensuales a comité Financiero.								
							Auditoria Externa / Circularización de Saldos								
							Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos								
Financiero y Contable	Administrar y controlar los recursos de la compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información	Pago a terceros - Modificaciones de los pagos y destinatarios buscando beneficio propio o de terceros	Colusión entre funcionarios para realizar pagos no autorizados	Pérdidas para la Entidad	Rara Vez	Mayor	Revisión dual por parte de los responsables de impuestos de la liquidación	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	G Contable y Financiero	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Aprobación por parte del Ordenador del Gasto en el aplicativo ZEUS								
							Emisión de cheques de gerencia con cruce restrictivo								
							Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para el aplicativo contable y entidades financieras								
							Actualización a proveedores por parte del ordenador del gasto de acuerdo con la CN 30								
							Circular Normativa 61 y 30								
Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad	Redacción de términos de referencia en los procesos contractuales que no sean claras o que no cubran todas las necesidades y que puedan generar una contingencia para la Entidad.	Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.	Pérdidas económicas o reputacionales para la entidad	Rara Vez	Mayor	Formato de justificación de Contrato (Anexo 1 - CN 044)	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Legal	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Vicepresidencia Jurídica, por las áreas solicitantes y los comités respectivos								
							Discusión de las observaciones ante un órgano interdisciplinario (Comité de compras - contratos)								
							Elaboración del Contrato de conformidad a lo establecido en la CN 044 "Manual de Contratación"								
							Terminación anticipada de un proceso de selección o contrato aprobada por el comité respectivo								

Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad	Selección objetiva no de contratistas	Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.	Perdidas económicas o reputacionales para la entidad	Rara Vez Mayor	Baja	<p>Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Gerencia Legal</p> <p>Discusión de los términos de referencia y aprobación de los mismos por parte de órgano interdisciplinario (Comité de Compras o Contratos)</p> <p>Tiempo a los interesados para presentar sugerencia a los términos de referencia, tales como: audiencia de aclaración de Borradores y términos para presentar observaciones a los borradores y al texto definitivo.</p> <p>Discusión de las observaciones ante un órgano interdisciplinario (Comité de compras - contratos)</p>	Rara Vez Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerente Legal	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad	Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros.	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades, Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor	Pérdida económica	Posible Catastrófico	Extrema	<p>Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"</p> <p>Realización de Auditorías al Proceso de Contratación por parte de Auditoría Interna y Organismos de control.</p> <p>Realizar capacitación/sensibilización sobre sus responsabilidades a los Supervisores de Contratos.</p>	Rara Vez Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Supervisores de contrato	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero	Colusión entre el posible proveedor o contratista y el funcionario de CISA responsable de realizar el sondeo, Intereses individuales, Inadecuado control en el proceso precontractual, Desconocimiento de las especificaciones técnicas por parte de quién realiza los sondeos de mercado	Realización de Contrataciones no Objetivas en incumplimiento de la Ley.	Improbable Mayor	Moderada	<p>Procedimientos documentados para la evaluación de sondeos</p> <p>Formato para especificaciones del producto o servicio</p> <p>Revisiones Colegiadas por parte del Comité de Contratos</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>	Rara Vez Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2018	31/12/2018



Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	Incorporación de condiciones o requisitos en los documentos o en las solicitudes de oferta orientados al favorecimiento de algún proponente buscando beneficio propio o de un tercero.	Discrecionalidad al momento de elaborar los términos de condiciones de las solicitudes de oferta	Sobrecostos, Pérdidas Económicas, Pérdidas reputacionales.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación" y Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros.	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades , Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor	Pérdida económica	Rara Vez	Mayor	Baja	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación" Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros	Acceso autorizado a las bases de datos institucionales	Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Software de monitoreo de transacciones en la base de datos (Guardium) Pruebas de Ethical Hacking Restricción de derechos a los administradores de red Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba para los aplicativos misionales	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Oficial de Seguridad de la Información - Jefatura de Operaciones Tecnológicas - Administrador de Bases de Datos	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Alteración del Funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica	Manipulación indebida de la infraestructura tecnológica por accesos de personas no autorizadas al centro de cómputo. Hackeo	Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Control de Acceso biométrico Circuito cerrado de TV. Acompañamiento permanente al personal no autorizado para acceder al centro de computo	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerencia de Gestión Humana - Coordinación Administrativa - Todos los funcionarios	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Administración indebida de los perfiles administradores en busca de	Cambios en cargo o área de funcionarios sin que sean ajustados o	Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Bitácora de control para la creación, modificación o eliminación de usuarios administradores en los diferentes aplicativos de la compañía	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Oficial de Seguridad de la Información	Permanente	01/01/2018	31/12/2018


	uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	beneficio propio o de terceros	modificados sus privilegios de acceso a las aplicaciones, Incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la administración de usuarios.				Revisión de Pistas de auditoria para la administración de usuarios administradores en las aplicaciones.									
							Difusión de la política de uso de contraseñas para usuarios administradores									
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros	Debilidad en los mecanismos de control	Perdida de software	Rara Vez	Mayor	Baja	Acuerdos de confidencialidad	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerencia de Gestión Humana - Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Jefatura de Operaciones tecnológicas	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Restricción de acceso del código fuente									
							Software DLP interno que previene la fuga de información por diferentes medios									
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero	Debilidad en los mecanismos de control	Perdida económica y reputacionales.	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisión del código por parte del Jefe de Desarrollo	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Hacking, Incumplimiento de procedimiento establecido	Pérdida económica y reputacionales.	Rara Vez	Moderado	Baja	Bitácora de creación/eliminación de usuarios	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Gerencia de Gestión Humana - Jefatura de Operaciones tecnológicas	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Acuerdos de confidencialidad									
							Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo									
							Solución que reporta automáticamente los perfiles asignados a los usuarios cada mes									
Mejoramiento Continuo	Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de	Fuga de información normativa de CISA, para beneficio propio o de terceros	Posibilidad de extraer información de CISA sin contar con autorizaciones o aprobaciones de	Pérdida Reputacional o Perdidas de Dinero	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe de Mejoramiento Continuo	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
							Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido									

	Gestión, procurando su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.		las instancias correspondientes.					Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos								
								Restricción al Copiado e Impresión de los documentos a través de Adobe Acrobat								
								Esquema de Autorizaciones para la Generación de Copias de Normatividad de los Procesos								
Mejoramiento Continuo	Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, procurando su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.	Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG, para beneficio propio y/o de terceros	Posibilidad de generación de documentos modificables sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente	Pérdida Reputacional	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Jefe de Mejoramiento Continuo	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
								Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido								
								Flujo en Zeus para aprobación de normatividad								
Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Acceso a información privilegiada y reservada favorecido por fallas en el control interno de la entidad.	Pérdida reputacional o de dinero, Sanciones económicas y legales por el manejo de la información	Rara Vez	Mayor	Baja	Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Auditor Interno	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
								Políticas de Seguridad de la Información de CISA								
Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	No cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias establecidas para la oficina de Control Interno buscando beneficio propio o de terceros	Ausencia de controles efectivos	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Pérdidas Económicas	Rara Vez	Mayor	Baja	Supervisión ejercida por el auditor interno a sus subalternos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Auditor Interno	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
								Seguimiento al Proceso por parte del Comité de Auditoría de Junta Directiva								

Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	No reportar las conductas, infracciones e irregularidades graves contra la Administración Pública buscando beneficio propio o de un tercero con efectos penales, disciplinarios y fiscales.	Temor a represalias, discrecionalidad del auditor en la información incluida en los informes.	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Perdidas	Rara Vez	Mayor	Baja	Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte del DAFP Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento	Auditor Interno	Permanente	01/01/2018	31/12/2018
-------------------	---	---	---	--	----------	-------	------	---	----------	-------	------	---	-----------------	------------	------------	------------

ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2018 SUIIT



Fecha generación : 2018-01-25

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Único	378	Actualización de información financiera de deudores de CISA - Central de Inversiones S.A., en las Centrales de Riesgo	Inscrito	El tiempo para dar respuesta al ciudadano cuando solicita que se le actualice la información financiera en las Centrales de Riesgos, es actualmente de 10 días hábiles.	Reducir de 10 días hábiles a 7 días hábiles el tiempo que debe esperar el ciudadano para recibir respuesta a su solicitud.	Reducción en el tiempo que debe esperar para recibir respuesta a su solicitud.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	31/01/2018	31/12/2018	Jefatura de Servicio Integral al Usuario / Jefatura de Mejoramiento Continuo

BOGOTÁ

Calle 63 No. 11 - 09 local 9
Teléfono: (1) 546 04 80 - (1) 546 04 66
Líneas gratuitas:
01 8000 912 424 - 01 8000 911 188

BARRANQUILLA

Carrera 54 No. 68 - 196 oficina 201
Edificio Prado Office Center
Teléfono: (5) 371 5900

MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 34 - 95 local 100
Centro Comercial Almacentro
Teléfono: (4) 261 76 00

CALI

Carrera 3 No. 12 - 40 oficina 1103
Edificio Centro Financiero La Ermita
Teléfono: (2) 524 18 98

www.cisa.gov.co



MINHACIENDA



GOBIERNO DE COLOMBIA

#EstaEsMiOportunidad