

**PLAN
ANTICORRUPCIÓN
ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2019**

V1. 31 de Enero de 2019



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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	5
2.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión	5
2.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento	5
2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	6
2.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites	6
2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites	6
2.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites	6
2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	6
2.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	7
2.3.2 Subcomponente 2 – Dialogo	7
2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos	7
2.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación	7
2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
2.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	8
2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención	8
2.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano	8
2.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental	8
2.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el Ciudadano	9
2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	9
2.5.1 Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública	9
2.5.2 Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva	10

2.5.3	Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información	10
	ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 y Acciones de Tratamiento	11
	ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2019 SUIT	24

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los artículos 73 y 76 la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 1081 de 2015 reglamentado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, Central de Inversiones S.A. – CISA presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2019, la cual, se realiza a través de cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

1. VALORES CORPORATIVOS

En consideración a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y específicamente en lo definido en el Código de Integridad – Valores del Servicio Público, Central de Inversiones S.A. – CISA actualizó y difundió en la vigencia 2018, sus valores corporativos, mediante su Código de Buen Gobierno y Código de Ética a fin de alinearse con las disposiciones del Gobierno Nacional.

De este modo, los valores corporativos se definen como sigue:

1. **Honestidad:** Es actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo con nuestros deberes de transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Respeto:** Es reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición.
3. **Compromiso:** Es ser conscientes de la importancia de nuestro rol como servidor público y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **Diligencia:** Es cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Es actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

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 en la vigencia 2019 son:

- Garantizar la articulación entre la administración de riesgos institucional con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional.
- 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.

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 2019 CISA revisará y posteriormente actualizará la metodología con el fin de articularla con los lineamientos del Gobierno Nacional. A la fecha, CISA viene realizando las gestiones correspondientes frente a 38 riesgos identificados en los diferentes procesos de la entidad.

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 acercamiento y retroalimentación de dichos grupos frente a las propuestas que CISA desarrolle.

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.

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.

Cronograma

Atendiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública para la integración de los planes institucionales y estratégicos en los Planes Anuales de Acción, desde junio de 2018, CISA consolida su plan de acción en un unico documento.

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, [haga clic aca](#).

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 su acceso a través de herramientas, tecnologías u otros mecanismos que en un futuro fortalezcan las condiciones de confianza entre el Gobierno y la Ciudadanía.

De este modo, CISA define como principal objetivo para este componente en 2019, la racionalización de 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.

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 puedan ser implementados por la Entidad, procediendo a seleccionar como trámite a racionalizar aquel que genere mejores resultados.

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.

Cronograma

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, [haga clic aca](#).

2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es un 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 2019 en este componente son:

- Incrementar los espacios de dialogo Entidad-Ciudadano, especialmente aquellos enfocados a las áreas misionales.
- Fomentar la cultura de rendición de cuentas permanente al interior de la organización.
- 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 información que permita a los 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.

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 que permitan a las áreas misionales, dar a conocer los resultados de la gestión institucional y a su vez recibir retroalimentación por parte de los grupos de valor.

2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos

Incentivar a cada uno de los eslabones que componen la institución a rendir cuentas es una parte indispensable de esta labor. De este modo, CISA, generará esfuerzos para fomentar la cultura de la rendición de cuentas al interior de la organización.

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.

Cronograma

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, [haga clic aca](#).

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:

- Generar una comunicación permanente con los grupos de interés.
- Fomentar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la organización.

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.

2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención

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

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.

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.

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.

Cronograma

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, [haga clic aca](#).

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 2019 para este componente son:

- Garantizar el acceso a la información pública a los diferentes grupos de interés.
- Presentar permanentemente información relevante para los grupos de valor.

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.

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.

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 mantener la información documental actualizada y disponible para los grupos de interés.

Cronograma

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, [haga clic aca](#).

ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 y Acciones de Tratamiento

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Auditoría Interna	RC-AI-01 No reportar las conductas, infracciones e irregularidades contra la Administración Públicas buscando beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Discrecionalidad del auditor en la información incluida en los informes.	* Debilitamiento del sistema de control interno * Sanciones * Perdida de recursos * Pérdidas reputacionales	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimiento periódico al equipo auditor por parte del líder de proceso * Seguimiento periódico al auditor por parte del Comité de Junta Directiva * Proceso de selección del auditor interno por un ente independiente a la Entidad con base en unos principios y competencias preestablecidos * Aplicación del Código de ética del auditor	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Auditoría Interna	RC-AI-02 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Comunicación y Relacionamiento	RC-CR-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Direccionamiento Estratégico	RC-DE-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Financiero y Contable	RC-FC-01 Manipulación de los pagos para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Sobornos / amenazas / Extorsión * Comportamiento humano - Coalición entre funcionarios para realizar pagos no autorizados. * Comportamiento humano - Tráfico de influencias * Comportamiento humano - Manipulación	* Detrimiento Patrimonial * Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Retiro de proveedores con inactividad superior a 6 meses * Validación ACH (NIT o identificación Vs. Cuentas bancarias) cuentas a girar * Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna * Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para el aplicativo contable y entidades financieras * Formato de registro de proveedores al momento del ingreso a CISA	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
		de perfiles en el aplicativo de pagos * Comportamiento humano - Inclusión de proveedores sin el llenado de requisitos					* Control dual en el giro de los recursos * Emisión de cheques de gerencia con cruce restrictivo * Aprobación del pago al tercero por parte del Ordenador del Gasto en el aplicativo ZEUS					
* Financiero y Contable	RC-FC-02 Administración indebida de los recursos de liquidez para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Discrecionalidad en la inversión de recursos.	* Detrimiento Patrimonial * Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reporte diario de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, VP), e informes mensuales a comité Financiero * Distribución de recursos entre las entidades financieras de acuerdo con la mejor rentabilidad ofrecida y el cupo asignado * Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Financiero y Contable	RC-FC-03 Manipulación de los estados financieros para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Manipulación de perfiles en los aplicativos de gestión contable * Comportamiento humano - Manipulación de documentos contables	* Detrimiento Patrimonial * Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión Gerencia, VP Financiera, Comité Presidencia, Aprobación Junta Directiva * Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para los diferentes aplicativos contables * Revisiones y auditorías por parte de la revisoría fiscal * Asignación de perfiles de preparación, elaboración y aprobación de los documentos contables	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Financiero y Contable	RC-FC-04 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión de Activos	RC-GAC-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión de Activos	Rc-GAI-03 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión de Activos	RC-GAC-01 Sustracción de documentos que soporten la obligación para beneficio propio o de un tercero.	* Actividades y Controles gerenciales - Uso de privilegios para el acceso a la información confidencial * Actividades y Controles gerenciales - Manipulación de los perfiles de usuario en el aplicativo COBRA	* Sanciones * Imposibilidad de cobro * Pérdida de información * Incumplimiento de la meta de recaudo	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Digitalización de información inmediatamente se reciban los documentos * Seguimiento a las actas de entrega (recepción documental) * Cadena de Custodia con proveedor de gestión documental (Imprenta Nacional) * Acceso restringido a la documentación e información bien se a través de aplicativo o de zonas físicas	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión de Activos	RC-GAC-02 Cobro o recaudo de las obligaciones para el beneficio propio o de un tercero	* Actividades y Controles gerenciales - Falta de seguimiento y control a las negociaciones presentadas * Comportamiento humano - Acceso fraudulento al aplicativo de cobro (uso engañoso de perfiles de otros gestores) * Comportamiento humano - Falsificación de documentos propios del cobro * Comportamiento	* Perdida de la Reputación * Perdida económica * Incumplimiento de la meta de recaudo * Multas y sanciones	Posible (3)	Mayor (4)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Grabación fílmica continua en la zona de negociación de cartera * Restricción de acceso a los correos electrónicos desde dispositivos móviles * Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA * Grabación y monitoreo de todas las llamadas * Definición de niveles para aprobación de negociaciones * No acceso a celulares en horario laboral.	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
		humano - Recaudo de dinero en cuentas no aprobadas por la Entidad * Comportamiento humano - Generación de negociaciones sin aprobación y sin registro										
* Gestión de Activos	RC-GAC-03 No reportar o eliminar en las centrales de riesgos a deudores para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Divulgar Compartir usuarios o contraseñas de ingreso a los portales de los operadores de las Centrales de Riesgo * Comportamiento humano - Aprovechar los perfiles y privilegios para modificar las bases de datos	* Pérdida de la Reputación * Pérdida económica * Incumplimiento de la meta de recaudo	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Perfiles establecidos para los usuarios que tengan acceso. * Niveles de revisión y aprobación para las modificaciones en Datacrédito en diferentes instancias * Flujo de zeus para eliminación de reportes de datacrédito * Seguimiento a las modificaciones realizadas en cada uno de los operadores de las Centrales de Riesgo * Log de auditoria	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión de Activos	RC-GAC-04 Demorar, omitir o realizar acciones tendientes al cobro en búsqueda de beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Abstenerse de sustanciar y/o notificar actos administrativos propios del proceso coactivo * Comportamiento humano - Indebida liquidación de obligaciones que derive en la condonación de capital o intereses. * Comportamiento humano - No efectuar acciones de cobro persuasivos ni reportes en las centrales de información ni enviar documentación para el cobro judicial	* Pérdida de recursos de la entidad * Condena en costas y multas * Pérdida de imagen * Prescripción de obligaciones * Imposibilidad de cobro de las obligaciones	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión aleatoria del cargue los acuerdos de pago al aplicativo Cobra * Seguimiento y control al diligenciamiento de base de cobro coactivo que contiene calificación, seguimiento y trazabilidad de las obligaciones * Decisiones colegiadas frente a los acuerdos de pago * Actualización, validación y aprobación mensual de liquidadores. Cargue de soporte de liquidación por cada acuerdo de pago	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión de Activos	RC-GAI-01 Manipulación de la gestión de inmuebles para beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano - Modificación de los componentes del avalúo * Comportamiento humano - Manipulación en la asignación de vigilancia y/o aseo * Comportamiento humano - Manipulación de la base de datos de inmuebles a asegurar * Comportamiento humano - Generar reparaciones locativas innecesarias * Comportamiento humano - Manipulación de conceptos técnicos o comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> * Reprocesos * Pérdida de buena imagen * Pérdida de recursos * Sanciones, investigaciones 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento presupuestal a los contratos de vigilancia y aseo desde Dirección General * Revisión dual Contabilidad - Inmuebles * Registro de asignación de vigilancia y aseo en el aplicativo * Seguimiento por parte de la sucursal a cargo del inmueble * Generación de avalúos por firmas externas certificadas * Revisiones duales Comité Sucursal - Gerencia - Vicepresidencia - Presidencia * Revisiones duales de la información del avalúo cargado en el aplicativo vs el documento físico 	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión de Activos	RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano - Ajustar términos de referencia, formato de oferta comercial o ficha de análisis de oferta dentro del proceso de venta * Comportamiento humano - Pasar por alto el incumplimiento de requisitos para presentar oferta * Comportamiento humano - Apertura y/o cierre de urna sin el lleno de los requisitos * Comportamiento humano - Divulgación del precio mínimo de venta * Comportamiento humano - Aprobación de negocios de venta de inmuebles por fuera de las atribuciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de recursos * Pérdida de imagen * Sanciones, investigaciones 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Restricción de acceso a la información sobre el precio mínimo de venta * Comité de apertura de urnas * Revisiones duales Jurídica - Inmuebles - sucursal * Seguimiento a las ventas efectuadas por las sucursales 	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-04 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-01 Contratación de personal sin el cumplimiento del perfil requerido para el cargo para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Manipulación del perfil, las competencias y/o las actividades a desarrollar * Comportamiento humano - Aceptación de información sin el lleno de requisitos	* Incumplimiento de los objetivos institucionales y metas estratégicas * Deterioro del clima organizacional * Perdida de confianza interna y externa	Improbable (2)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Revisión de presidencia ante cualquier modificación de perfiles * Revisión del líder de proceso de los procesos de contratación que se adelantan	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-02 Desviación de investigaciones administrativas para favorecer intereses personales o de un tercero	* Comportamiento humano - Falta de seguimiento permanente al trámite del proceso * Actividades y Controles gerenciales - Concentración de poder en ciertos cargos	* Deterioro del clima organizacional * Pérdida de confianza interna y externa * Ineficacia de la acción administrativa	Posible (3)	Moderado (3)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimiento a las investigaciones por parte de Comités internos	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-03 Manipulación de la nómina en beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Omisión de reporte de novedades de nómina * Comportamiento humano - Modificación de los porcentajes de cumplimiento de la meta de compensación variable y beneficios extralegales	* Pérdida de recursos * Pérdida de imagen	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Revisión e instancias de aprobación	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-01 No ejercer las acciones legales oportunamente en los saneamientos de los activos, judicialización de las obligaciones o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero	* Actividades y Controles gerenciales - Falta de seguimiento a las jefaturas jurídicas de las sucursales * Actividades y Controles gerenciales - Falta de seguimiento a los abogados externos encargados de la representación judicial de la entidad * Comportamiento humano - Manipulación de la Información en el aplicativo de Control y seguimiento de inmuebles "Olimpus"	* Pérdidas económicas * Sanciones * Pérdidas de la información * Pérdidas de bienes * Peridas de imagen, credibilidad y confianza	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Marcación en el aplicativo temis de proceso con sentencia sin medidas cautelares * Descargue del aplicativo Olimpus, de los inmuebles que presentan condición jurídica y remisión del mismo a las jefaturas jurídicas de las sucursales * Investigación de bienes a los deudores una vez al año * Revisión trimestral de los folios de matrículas inmobiliarias de todos los inmuebles del inventario * Seguimientos trimestrales realizados por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas jurídicas Sucursales de CISA * Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-02 Emisión de conceptos jurídicos no oportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica en beneficio propio y/o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano - Manipular los riesgos jurídicos que tienen el activo o indicar riesgos que no presentan * Comportamiento humano - Demora en la emisión de conceptos que puedan conducir a la materialización de un riesgo que adolezca el activo * Comportamiento humano - Manipular o no registrar la información en los aplicativos de control procesal temis y/o Olimpus 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdidas económicas * Pérdida de información * Pérdidas de bienes * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Parametrización en el flujo de emisión de conceptos, de alarmas de vencimiento de términos * Seguimiento realizado por el Ejecutivo de Soluciones para el Estado * Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus * Revisión del concepto por parte del superior inmediato * Revisión en Comité según instancia de aprobación que corresponda por atribuciones, del análisis y situación jurídica realizado al activo * Revisión de la información en los aplicativos temis y olimpus frente a la situación de los activos 	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-03 Elaboración de contratos y/o convenios que no blinden los intereses de la entidad en beneficio propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano - Manipular las cláusulas de ajuste o recompra en los contratos y/o convenios * Comportamiento humano - Manipular las condiciones contractuales 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdidas económica * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión previos de cada área participante en la valoración inicial del activo a adquirir * Revisión por parte del superior inmediato * El borrador del contrato elaborado, se remite a todas las áreas que van a intervenir en la ejecución del mismos para la revisión de los términos estipulados, inclusiones y aprobaciones * Formatos pre establecidos para los diferentes tipos de contratos que suscribe la entidad 	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-04 Uso indebido de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para beneficio propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano - Manipulación de los formatos para el otorgamiento de poder * Actividades y Controles gerenciales - Falta de seguimiento a la gestión de los abogados externos * Económicas (por la falta de recursos) - Falta de recursos para contratación y pago de vigilancia judicial a empresas cuyo objeto social está enfocado en la actividad de vigilancia 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdidas económicas * Sanciones * Pérdidas de información * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollo de calificación de abogados externos * Otorgamiento de poderes a externos restringido a los jefes jurídicos y Gerente Jurídica del Negocio * Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos 	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Desarrollar la calificación de abogados externos Fecha Inicial: 15/10/2018 Fecha Final: 30/03/2019 *Documentar el control de remisión de portafolio de inmuebles a sucursales (Actividad Finalizada)

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Infraestructura Tecnológica	RC-IT-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Legal	RC-L-01 Manipulación de la contratación para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Concentración de funciones * Comportamiento humano - Manipulación de los términos de referencia * Comportamiento humano - Modificación inapropiada del clausulado del contrato	* Reprocesos * Pérdida económica * Selección no objetiva * Investigación por parte de entes de control	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Publicación de borradores de términos para observaciones de los posibles proponentes * Instancias de revisión al interior del proceso * Publicación de las diferentes etapas del proceso * Comité de contratos y Junta Directiva * Clausulas anticorrupción en los contratos	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Legal	RC-L-02 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Mejoramiento Continuo	RC-M-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

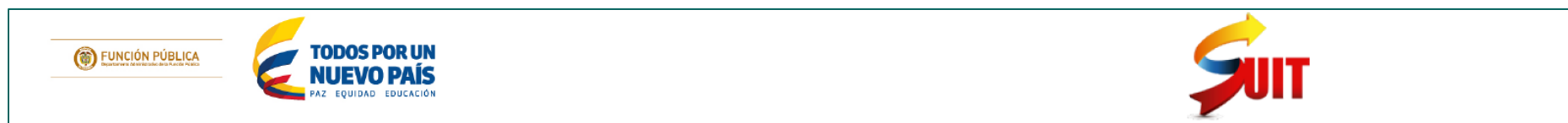
Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Saneamiento	RC-S-02 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Saneamiento	RC-S-01 Estructuración de paquetes de venta de cartera para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Manipulación de términos de referencia * Comportamiento humano - Difundir información sensible sobre el proceso de venta de cartera * Comportamiento humano - Manipulación de la base de datos de obligaciones a vender	* Sanciones * Pérdida de recursos * Pérdida de imagen * Investigaciones	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Campañas de sensibilización sobre seguridad de la información * Revisión y autorización por parte de la Gerencia de Normalización de Cartera para la venta de las obligaciones * Publicación de términos de referencias y concursos públicos en medios masivos que tengan versión controlada por el área de SIG y validados por el área jurídica	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-01 Entregar paz y salvos sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición en beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Posibilidad de emisión de paz y salvos manuales * Comportamiento humano - Manipulación del sistema Cobra	* Pérdida de recursos * Pérdida de imagen * Investigaciones	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos * Imposibilidad de modificar datos en el aplicativo de cartera (solo se puede consultar la información para generar los paz y salvos) * Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la firma de expedición del Paz y Salvo * Flujos de solicitudes de paz y salvos por cancelación de obligación a través del ZEUS	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-04 Contestar solicitudes de manera errónea o extemporánea para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano - Manipulación de la respuesta * Comportamiento humano - Falta de seguimiento a las solicitudes	* Sanciones * Pérdida de recursos * Pérdida de imagen	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Control Dual SIU – Líder de Proceso * Informes de seguimiento a las solicitudes a través de ZEUS	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-02 Eliminar los reportes de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Manipulación de las bases de datos * Comportamiento humano - Discrecionalidad en la modificación de la información	* Pérdida de elementos coercitivos para el cobro * Pérdida de dinero * Pérdida de imagen	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Seguimiento a la actualización de las centrales de riesgo con base en los paz y salvos emitidos por SIU * Flujo para actualización de información financiera de deudores de CISA en las centrales de riesgo * Verificación de información ingresada por parte del Ejecutivo Senior de Cobranzas * Documentación relacionada con la notificación previa el reporte	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-03 Agilizar trámites ante la entidad para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Tráfico de influencias * Comportamiento humano - Generación de respuestas diferente al orden de llegada	* Pérdida de imagen	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Entorno de la zona trabajo en oficina abierta que permite evidenciar este tipo de practicas * Cámara de Seguridad en la Zona de SIU * Seguimiento a través del ZEUS	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A
* Soluciones para el Estado	RC-SE-02 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Reprocesos * Pérdidas económicas * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO ALTA	* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo*	Actividades de Tratamiento
* Soluciones para el Estado	RC-SE-01 Generación de negocios para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano - Manipulación de la información primaria (base, conceptos, oferta) * Comportamiento humano - Manipulación del modelo de valoración * Comportamiento humano - Manipulación del contrato o convenio * Comportamiento humano - Manipulación en la estructuración de proyectos	* Multas, sanciones * Pérdida de imagen * Pérdida económica * Investigaciones	Rara vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión interdisciplinaria de la información y decisiones colegiadas * Aprobación del negocio según facultades de las instancias correspondientes * Trazabilidad de los procesos a través de ZEUS	Rara vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	N.A

* La opción correspondiente a asumir el riesgo, esta enfocada en el mantenimiento y aplicación de los controles establecidos considerando la efectividad de los mismos.

ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2019 SUIIT



Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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	314	Revisión de Obligación	Inscrito	La oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local, atiende en horario de 8 a.m. a 5 p.m.	Extender el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., en la Oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá.	Ampliación de la jornada para realizar las solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Entidad.	Administrativa	Extensión en horarios de atención	01/02/2019	28/06/2019	Jefe de Servicio Integral al Usuario
Único	319	Cancelación de gravámen por pago de la deuda	Inscrito	La oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá, atiende en horario de 8 a.m. a 5 p.m.	Extender el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., en la Oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá.	Ampliación de la jornada para la atención de solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Entidad	Administrativa	Extensión en horarios de atención	01/02/2019	28/06/2019	Jefe de Servicio Integral al Usuario
Único	378	Actualización de información financiera de deudores de CISA - Central de Inversiones S.A., en las Centrales de Riesgo	Inscrito	La oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá, atiende en horario de 8 a.m. a 5 p.m.	Extender el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., en la Oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá.	Ampliación de la jornada para la atención de solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Entidad	Administrativa	Extensión en horarios de atención	01/02/2019	28/06/2019	Jefe de Servicio Integral al Usuario
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	57489	Documentos de una obligación de Cartera	Inscrito	La oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá, atiende en horario de 8 a.m. a 5 p.m.	Extender el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., en la Oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá.	Ampliación de la jornada para la atención de solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Entidad	Administrativa	Extensión en horarios de atención	01/02/2019	28/06/2019	Jefe de Servicio Integral al Usuario
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	57502	Certificación sobre el estado de una obligación.	Inscrito	La oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá, atiende en horario de 8 a.m. a 5 p.m.	Extender el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., en la Oficina de Servicio Integral al Ciudadano ubicada en la calle 63 No 11 - 09 local 9 Bogotá.	Ampliación de la jornada para la atención de solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Entidad	Administrativa	Extensión en horarios de atención	01/02/2019	28/06/2019	Jefe de Servicio Integral al Usuario

www.cisa.gov.co



@CisaCentral



@Cisa_Central

Bogotá

Calle 63 No. 11 - 09
(1) 546 0400

Barranquilla

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

Cali

Carrera 3 No. 12 - 40 Oficina 1103
Edificio Centro Financiero La Ermita
(2) 524 1898

Medellín

Carrera 43A No. 34 - 95 Local 100
Centro Comercial Almacentro
(4) 261 7600

Línea nacional gratuita:

01 8000 911 188 - 01 8000 912 424



**El emprendimiento
es de todos**

Minhacienda