

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2020**

V1. 31 de Enero de 2020



# CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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.....	7
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 .....	8
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.....	9
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 2020, 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 incorpora dentro su Sistema Integrado de Gestión, los lineamientos del Gobierno Nacional en lo concerniente a Principios Éticos, Valores Corporativos y Compromisos Éticos. Del mismo modo, cuenta con el Código de Buen Gobierno como herramienta que emite las normas corporativas en los elementos descritos con anterioridad.

De este modo, presentamos a continuación, los valores corporativos como elementos de la cultura institucional:

1. **Honestidad:** Es actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo con los deberes con 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 estar 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 2020 son:

- Alinear la operación y documentación de los procesos con las metodologías para el diseño e implementación de controles
- 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 2020, CISA realizará la actualización de sus riesgos alineados con los lineamientos establecidos en la guía para la administración de riesgos y diseño de controles, propendiendo por el mejoramiento continuo de la administración de riesgos. A la fecha, CISA viene realizando las gestiones correspondientes frente a 39 riesgos de corrupción y 41 Operativos, 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, de la Gerencia de planeación y Estrategia Corporativas, así como de 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 2020, 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. En esta revisión, se contemplará un análisis frente al Decreto 2106 del 22 de Noviembre de 2019 y las implicaciones que este tenga para los procesos institucionales.

### 2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites

Actualizado el inventario, se identificarán los trámites que mayor impacto puedan generar en el ciudadano y que, a su vez, puedan ser implementados por la Entidad. Los encargados de la administración y coordinación administrativa de los trámites presentarán las propuestas de racionalización ante el Comité correspondientes para la decisión definitiva.

### 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. Esto, alineado a lo establecido dentro del Aplicativo SUIT.

## Cronograma

Con base en lo anterior, para conocer el despliegue de las actividades formuladas en el componente de Racionalización de Trámites, [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 2020 en este componente son:

- Desarrollar espacios de dialogo en doble vía Entidad – Ciudadanía tanto a nivel organizacional como por las líneas de negocio principales.
- 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 – Diálogo

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 Rendición de Cuentas, [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.
- Cualificar a los colaboradores asociados al proceso de Servicio Integral al Usuario.
- Propender por la accesibilidad de la información a través de los portales web institucionales.

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 importante generar canales de comunicación en los cuales los procesos de cara al ciudadano (SIU) puedan presentar ante los directivos institucionales los principales resultados de la gestión a fin de buscar mecanismos de mejora continua del proceso.

### 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 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, [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 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, [haga clic aca](#).

**ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 y Acciones de Tratamiento**

Con base en la última actualización de la Política para la Gestión del Riesgo al interior de CISA, se realizó la recalificación de todos los controles, asociando preguntas que garantizan un diseño y ejecución efectivo de los mismos. Tomando lo anterior como referencia, se hace generaron acciones de tratamiento asociadas a la documentación de los controles. Una vez se surtan las actividades, se recalificarán los riesgos y la zona de riesgo residual disminuirá.

Procesos	Nombre	Causas	Efectos	Probabilidad inherente	Impacto inherente	Zona inherente	Controles	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona residual	Opciones de manejo	Acciones asociadas
* Gestión de Activos	RC-GAC-02 Cobro o recaudo de las obligaciones para el beneficio propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actividades y Controles gerenciales - Falta de seguimiento y control a las negociaciones presentadas</li> <li>* Comportamiento humano - Acceso fraudulento al aplicativo de cobro (uso engañoso de perfiles de otros gestores)</li> <li>* Comportamiento humano - Falsificación de documentos propios del cobro</li> <li>* Comportamiento humano - Recaudo de dinero en cuentas no aprobadas por la Entidad</li> <li>* Comportamiento humano - Generación de negociaciones sin aprobación y sin registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida de la Reputación</li> <li>* Multas y sanciones</li> <li>* Pérdida económica</li> <li>* Incumplimiento de la meta de recaudo</li> </ul>	Posible (3)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Definición de niveles para aprobación de negociaciones</li> <li>* Grabación y monitoreo de todas las llamadas</li> <li>* Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA</li> <li>* Restricción de acceso a los correos electrónicos desde dispositivos móviles</li> <li>* No acceso a celulares en horario laboral.</li> <li>* Grabación filmica continua en la zona de negociación de cartera</li> </ul>	Posible (3)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles</li> <li>* Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación</li> </ul>
* 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdidas económicas</li> <li>* Reprocesos</li> <li>* Sanciones</li> <li>* Productos o servicios con poca utilidad para la entidad</li> </ul>	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de supervisión</li> <li>* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA</li> </ul>	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles</li> <li>* Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación</li> </ul>
* 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comportamiento humano - Discrecionalidad por parte de los supervisores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdidas económicas</li> <li>* Reprocesos</li> <li>* Sanciones</li> <li>* Productos o servicios con poca utilidad para la entidad</li> </ul>	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de supervisión</li> <li>* Pólizas y Garantías</li> <li>* Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA</li> </ul>	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles</li> <li>* Recalificar los riesgos con base</li> </ul>

											en la actualización de la documentación	
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Informes de supervisión * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA * Pólizas y Garantías	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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.	* Pérdidas reputacionales * Sanciones * Debilitamiento del sistema de control interno * Perdida de recursos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Aplicación del Código de ética del auditor * Seguimiento periódico al equipo auditor por parte del líder de proceso * Proceso de selección del auditor interno por un ente independiente a la Entidad con base en unos principios y competencias preestablecidos * Seguimiento periódico al auditor por parte del Comité de Junta Directiva	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base

											en la actualización de la documentación	
* Administrativa y Suministros	RC-AS-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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* Financiero y Contable	RC-FC-01 Manipulación de los pagos para beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comportamiento humano - Sobornos / amenazas / Extorsión</li> <li>* Comportamiento humano - Coalición entre funcionarios para realizar pagos no autorizados.</li> <li>* Comportamiento humano - Tráfico de influencias</li> <li>* Comportamiento humano - Manipulación de perfiles en el aplicativo de pagos</li> <li>* Comportamiento humano - Inclusión de proveedores sin el lleno de requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias</li> <li>* Pérdida de imagen y confianza</li> <li>* Detrimiento Patrimonial</li> </ul>	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato de registro de proveedores al momento del ingreso a CISA</li> <li>* Validación ACH (NIT o identificación Vs. Cuentas bancarias) cuentas a girar</li> <li>* Control dual en el giro de los recursos</li> <li>* Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna</li> <li>* Emisión de cheques de gerencia con cruce restrictivo</li> <li>* Retiro de proveedores con inactividad superior a 6 meses</li> <li>* Aprobación del pago al tercero por parte del Ordenador del Gasto en el aplicativo ZEUS</li> <li>* Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para el aplicativo contable y entidades financieras</li> </ul>	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles</li> <li>* Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación</li> </ul>
* Financiero y Contable	RC-FC-02 Administración indebida de los recursos de liquidez para beneficio propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comportamiento humano - Discrecionalidad en la inversión de recursos.</li> <li>* Actividades y Controles gerenciales - Poco control sobre la administración de las cajas menores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias</li> <li>* Pérdida de imagen y confianza</li> <li>* Detrimiento Patrimonial</li> </ul>	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Distribución de recursos entre las entidades financieras de acuerdo con la mejor rentabilidad ofrecida y el cupo asignado</li> <li>* Verificación y arqueo a Cajas Fuerte y Menores de acuerdo con las políticas establecidas</li> <li>* Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna</li> <li>* Reporte diario de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, VP), e informes mensuales a comité Financiero</li> </ul>	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles</li> <li>* Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación</li> </ul>

* 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	* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza * Detrimiento Patrimonial	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión Gerencia, VP Financiera, Comité Presidencia, Aprobación Junta Directiva * Revisiones y auditorias por parte de la revisoría fiscal * Asignación de perfiles de preparación, elaboración y aprobación de los documentos contables * Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para los diferentes aplicativos contables	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Imposibilidad de cobro * Pérdida de información * Sanciones * Incumplimiento de la meta de recaudo	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Cadena de Custodia con proveedor de gestión documental * Seguimiento a las actas de entrega (recepción documental) * Digitalización de información inmediatamente se reciban los documentos * Acceso restringido a la documentación e información bien se a través de aplicativo o de zonas físicas	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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	* Flujo de radicados Zeus para eliminación de reportes de datacrédito * Seguimiento a las modificaciones realizadas en cada uno de los operadores de las Centrales de Riesgo * Perfiles establecidos para los usuarios que tengan acceso * Log de auditoría * Niveles de revisión y aprobación para las modificaciones en diferentes instancias	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles * Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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 imagen * Condena en costas y multas * Prescripción de obligaciones * Imposibilidad de cobro de las obligaciones * Pérdida de recursos de la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimiento y control al diligenciamiento de base de cobro coactivo que contiene calificación, seguimiento y trazabilidad de las obligaciones * Revisión aleatoria del cargue los acuerdos de pago al aplicativo Cobra * Actualización, validación y aprobación mensual de liquidadores. Cargue de soporte de liquidación por cada acuerdo de pago * Decisiones colegiadas frente a los acuerdos de pago	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles * Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

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

* 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	* 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	* Pérdidas económicas * Pérdidas de bienes * Pérdida de información * Perdas de imagen, credibilidad y confianza	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus * Seguimiento realizado por el Ejecutivo de Soluciones para el Estado * 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 * Revisión del concepto por parte del superior inmediato * Parametrización en el flujo de emisión de conceptos, de alarmas de vencimiento de términos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles * Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Comportamiento humano - Manipular las cláusulas de ajuste o recompra en los contratos y/o convenios * Comportamiento humano - Manipular las condiciones contractuales	* Pérdidas económica * Perdas de imagen, credibilidad y confianza	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Formatos pre establecidos para los diferentes tipos de contratos que suscribe la entidad * 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	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA		* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles * Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* 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	* Pérdidas económicas * Pérdidas de información * Sanciones * Perdas de imagen, credibilidad y confianza	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos * Otorgamiento de poderes a externos restringido a los jefes jurídicos y Gerente Jurídica del Negocio * Desarrollo de calificación de abogados externos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles * Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Selección no objetiva * Pérdida económica * Investigación por parte de entes de control * Reprocesos	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 * Comité de contratos y Junta Directiva * Publicación de las diferentes etapas del proceso * Clausulas anticorrupción en los contratos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* Gestión de Activos	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	* Pérdida de imagen * Sanciones * Pérdida de recursos * Investigaciones	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* 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 * Campañas de sensibilización sobre seguridad de la información	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdida de imagen * Pérdida económica * Multas, sanciones * Investigaciones	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Aprobación del negocio según facultades de las instancias correspondientes * Trazabilidad de los procesos a través de ZEUS * Revisión interdisciplinaria de la información y decisiones colegiadas	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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 imagen * Pérdida de recursos * Investigaciones	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la firma de expedición del Paz y Salvo * Imposibilidad de modificar datos en el aplicativo de cartera (solo se puede consultar la información para generar los paz y salvos) * Flujos de solicitudes de paz y salvos por cancelación de obligación a través del ZEUS * Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdida de imagen * Sanciones * Pérdida de recursos	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de seguimiento a las solicitudes a través de ZEUS * Control Dual SIU ? Líder de Proceso	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Rara Vez (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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 * Pérdidas de bienes * Pérdidas de la información * Sanciones * Perdas de imagen, credibilidad y confianza	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* * Descargue del aplicativo Olimpus, de los inmuebles que presentan condición jurídica y remisión del mismo a las jefaturas jurídicas de las sucursales * 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 * Marcación en el aplicativo temis de proceso con sentencia sin medidas cautelares * Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos * Investigación de bienes a los deudores una vez al año	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Perdida de confianza interna y externa * Incumplimiento de los objetivos institucionales y metas estratégicas * Deterioro del clima organizacional	Improbable (2)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Flujo de Zeus - Verificación de la presidencia para modificación de perfiles de cargo. * Estudio de seguridad	Improbable (2)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-02 Desviación de investigaciones administrativas y/o disciplinarias 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	* Ineficacia de la acción administrativa * Perdida de confianza interna y externa * Deterioro del clima organizacional	Posible (3)	Moderado (3)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimiento a las investigaciones por parte de Comités internos	Posible (3)	Moderado (3)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

* 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 imagen * Pérdida de recursos	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Revisión e instancias de aprobación	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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 imagen * Pérdida de dinero * Perdida de elementos coercitivos para el cobro	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 * Verificación de información ingresada por parte del Ejecutivo Senior de Cobranzas * Documentación relacionada con la notificación previa el reporte * Flujo para actualización de información financiera de deudores de CISA en las centrales de riesgo	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación
* 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	* Cámara de Seguridad en la Zona de SIU * Entorno de la zona trabajo en oficina abierta que permite evidenciar este tipo de practicas * Seguimiento a través del ZEUS	Rara Vez (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Reducir el riesgo	*Actualizar la documentación del proceso con base en la metodología para documentación de controles *Recalificar los riesgos con base en la actualización de la documentación

\* 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 2020 SUIIT**


Nombre de la entidad:	CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
Sector administrativo:	Hacienda y Crédito Público
Departamento:	Bogotá D.C.
Municipio:	BOGOTÁ

Orden:	Nacional
Año vigencia:	2020

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	57489	Documentos de una obligación de Cartera	Inscrito	CISA tiene inscrito en el SUIIT el OPA “Documentos de una obligación”, las etapas para dar respuesta al ciudadano de este Procedimiento Administrativo, pueden incluirse en el trámite “Revisión de Obligación”, teniendo en cuenta que, al momento de hacer la consulta de una obligación en el aplicativo de apoyo a la gestión de Cartera, uno de los elementos que se revisa son los documentos de la misma. Esta información hace parte del resultado de la Revisión de la Obligación.	Fusionar el OPA “Documentos de una obligación” con el trámite “Revisión de Obligación”	Disminución de actividades al interior de la Entidad Facilitar al Ciudadano la identificación y solicitud del trámite que requiere.	Administrativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	03/02/2020	31/12/2020	Jefe de Servicio Integral al Usuario
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	57502	Fusionar el OPA “Certificación sobre el estado de la deuda” con el trámite “Revisión de Obligación”	Inscrito	CISA tiene inscrito en el SUIIT el OPA “Certificación sobre el estado de la deuda”, las etapas para dar respuesta al ciudadano de este Procedimiento Administrativo, pueden incluirse en el trámite “Revisión de Obligación”, teniendo en cuenta que, al momento de hacer la consulta de una obligación en el aplicativo de apoyo a la gestión de Cartera, uno de los elementos que se analiza es el estado de la deuda. Esta información hace parte del resultado de la Revisión de la Obligación.	Fusionar el OPA “Certificación sobre el estado de la deuda” con el trámite “Revisión de Obligación”	Fusionar el OPA “Certificación sobre el estado de la deuda” con el trámite “Revisión de Obligación”	Administrativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	03/02/2020	31/12/2020	Jefe de Servicio Integral al Usuario

[www.cisa.gov.co](http://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