



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

INTRODUCCIÓN	4
1. VALORES	4
2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	4
3. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
3.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
3.1.1 Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgos	5
3.1.2 Subcomponente 2 – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	5
3.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación	5
3.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión	6
3.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento	6
3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	6
3.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites	6
3.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites	6
3.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites.....	7
3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.....	7
3.3.2 Subcomponente 2 – Diálogo	7
3.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos.....	8
3.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación.....	8
3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
3.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	8
3.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención.....	8
3.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano	9
3.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental.....	9
3.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el Ciudadano	9
3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	9

3.5.1	Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública.....	10
3.5.2	Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva	10
3.5.3	Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información	10
	ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 y Acciones de Tratamiento.....	11
	ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2022 SUIT	23

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 2022, 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

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, Valores y Compromisos Éticos.

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

1. **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

CISA se compromete a combatir la corrupción bajo el lema de cero tolerancia ante cualquier acto que busque el beneficio de un tercero en detrimento de los activos de la Entidad.

Adicionalmente y con el ánimo de reducir la probabilidad de la materialización de un acto de corrupción, CISA ha definido en sus documentos internos, los lineamientos o parámetros de actuación ante situaciones que pudiesen afectar la imparcialidad y transparencia del accionar de sus trabajadores.

3. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 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 estos; las acciones que se definen a través de los subcomponentes que lo integran permiten identificar, analizar, valorar, manejar, comunicar, monitorear y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción que se pueden evidenciar en la ejecución de los procesos.

Los objetivos definidos para este componente en la vigencia 2022 son:

- Revisión constante de actualizaciones o modificaciones de los procesos que modifiquen o adicionen riesgos de corrupción.
- Monitorear los riesgos de corrupción existentes, para el fortalecimiento de los controles.
- Fortalecer el rol de la segunda línea de defensa en el seguimiento a los riesgos.
- Fomentar la cultura de seguimiento y monitoreo continuo a los riesgos de corrupción.

Para lograr los objetivos, se desarrollarán los siguientes subcomponentes:

3.1.1 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.

3.1.2 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 2022, CISA realizará una revisión integral de los procesos misionales en cuanto a la gestión de los riesgos de corrupción buscando la mejora continua frente al desarrollo de este sistema de prevención, además, de determinar la sinergia entre el reporte de actos de corrupción allegados a la Oficial de Transparencia y los riesgos de corrupción en relación con los procesos.

3.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación

Teniendo en cuenta que es fundamental la participación de los diferentes grupos de valor en la evaluación y monitoreo de los mapas de riesgos, la entidad ha proyectado actividades que permitan generar acercamiento y retroalimentación de dichos grupos frente a las propuestas que CISA desarrolle, así como la interiorización de la política y metodología usada.

3.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión permanente por parte de los líderes de proceso, de la Gerencia de Planeación, así como de Auditoría Interna, permitirán consolidar la cultura de seguimiento al interior de la Entidad.

3.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento

Auditoría Interna realizará seguimiento al mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo con los tiempos establecidos por la 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 único 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](#).

3.2 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 2022, la racionalización de por lo menos un trámite o procedimiento administrativo.

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

3.2.1 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 la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 y las implicaciones que este tenga para los procesos institucionales.

3.2.2 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 de los trámites al interior de CISA, analizarán la mejora alternativa a racionalizar y generarán la planificación para llevarlo a cabo.

3.2.3 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. Ver Anexo 2 - Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2022 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.](#)

3.3 ESTRATEGIA DE 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 2022 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.

Un buen proceso de Rendición de Cuentas ofrece como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal cumpliendo con cuatro elementos fundamentales, como son la información de calidad y en lenguaje comprensible, diálogo, incentivos, evaluación y retroalimentación; estos elementos se desarrollan a continuación:

3.3.1 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.

De este modo, publicará información relevante de la gestión institucional de manera permanente utilizando para ellos los diferentes medios de comunicación institucional.

3.3.2 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.

3.3.3 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.

3.3.4 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 para la estrategia de Rendición de Cuentas, [haga clic aca.](#)

3.4 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:

3.4.1 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.

3.4.2 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.

3.4.3 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.

Por lo anterior, la entidad propenderá por mantener capacitado a todo su personal, especialmente aquellos que tienen una relación directa con la ciudadanía o los grupos de interés y de valor para con ello, buscar la satisfacción del servicio prestado.

3.4.4 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.

3.4.5 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.](#)

3.5 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 2022 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:

3.5.1 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.

3.5.2 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.

3.5.3 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 2022 y Acciones de Tratamiento

Con base en lo definido en la política de administración del riesgo de Central de Inversiones, se realizó la identificación y calificación de los riesgos de corrupción, análisis, valoración y tratamiento, así como continuo monitoreo de estos asociados a los procesos institucionales, los cuales se presentan la siguiente tabla:

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"> * Actividades y Controles gerenciales/Ejecución y administración de procesos - Falta de seguimiento y control a las negociaciones presentadas * Comportamiento humano/Fraude interno - Acceso fraudulento al aplicativo de cobro (uso engañoso de perfiles de otros gestores) * Comportamiento humano/Fraude interno - Falsificación de documentos propios del cobro * Comportamiento humano/Fraude interno - Recaudo de dinero en cuentas no aprobadas por la Entidad * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de las negociaciones por tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de las negociaciones a cambio de beneficios económicos 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de la Reputación * Multas y sanciones * Pérdida económica * Incumplimiento de la meta de recaudo 	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> * Validar la grabación y monitoreo de todas las llamadas * Validar registro de evidencia de la gestión realizada y de los documentos soporte de la negociación * Evaluar las negociaciones en los niveles de aprobación que corresponden 	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad 	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de supervisión * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA 	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad 	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA 	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros

* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-07 Desviación de actuaciones disciplinarias para favorecer intereses personales o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Omitir actuar de conformidad con la ley frente a las novedades disciplinarias puestas en conocimiento * Comportamiento humano/Fraude interno - Omitir actuar de conformidad con la ley frente durante el desarrollo del proceso disciplinario * Comportamiento humano/Fraude interno - No realizar seguimiento a las actuaciones disciplinarias * Comportamiento humano/Fraude interno - No efectuar control del estado actual de los procesos * Comportamiento humano/Fraude interno - No proferir decisiones dentro de los términos de ley	* Pérdida de confianza interna y externa * Incumplimiento de la normatividad aplicable * Deterioro del clima organizacional	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Verificar cumplimiento del término legal para la actuación * Revisar decisión sobre la acción disciplinaria * Validación matriz de procesos disciplinarios	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Soluciones para el Estado	RC-SE-01 Generación de negocios para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la información primaria (base, conceptos, oferta) a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del modelo de valoración a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del contrato o convenio a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación en la estructuración de soluciones a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias	* Pérdida de imagen * Pérdida económica * Multas, sanciones	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Revisión informe de Valoración por el Gerente de Valoración * Revisión Estimación de Productividad y Plan de Ejecución del proyecto * Revisión interdisciplinaria de la información y decisiones colegiadas * Revisión contrato interadministrativo por el Gerente jurídico del negocio o Jefe Jurídico de la Sucursal	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-06 Entregar la certificación y/o respuesta sobre el estado de una obligación con errores para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la información en la certificación y/o respuesta * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión de los controles del proceso por parte de los funcionarios * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión de la información de los aplicativos de gestión de CISA por parte de los funcionarios	* Sanciones * Pérdidas económicas * Pérdidas reputacionales	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Revisar certificación y/o respuesta al cliente	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-07 Devolver documentos originales que amparan una duda cuando no se cumplen las condiciones para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión de los controles del proceso por parte de los funcionarios * Comportamiento humano/Fraude interno - Omitir las condiciones establecidas para devolución de documentos	* Pérdidas reputacionales * Sanciones * Pérdidas económicas	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Revisar Respuesta de Petición o reclamo aprobada	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-08 Cacular gravámenes sin el cumplimiento de las condiciones para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del proceso de cancelación de gravámenes * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión de los controles del proceso por parte de los funcionarios * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión al cumplimiento de las condiciones para la cancelación de gravámenes	* Pérdida reputacional * Sanciones * Pérdida económica	Muy baja (1)	Catastrófico (5)	ZONA RIESGO EXTREMA	* Revisar la Comunicación de Devolución de Documentos * Validar Documento de Cancelación del Gravamen del cliente por Representante Legal / Apoderado * Validar si el cliente atendido realizó el pago de inicio de trámite * Validar el pago de Inicio de trámite * Verificar la Información del Trámite * Validar Documento de Cancelación del Gravamen por Analista SIU * Revisar Minuta * Revisar la Respuesta * Validar el pago del Inicio de Cancelación de Prendaria y/o Medida Cautelar * Verificar Documentos del Cliente * Revisar la Comunicación	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad del auditor en la información incluida en los informes. * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión del reporte de la información por tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión del reporte de la información a cambio de beneficios económicos	* Pérdidas reputacionales * Sanciones * Pérdida económicas * Debilitamiento del sistema de control interno	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión al cumplimiento del PAA por parte del Comité Asesor de Junta Directiva * Verificar la aplicación de los compromisos Éticos del auditor * Seguimiento comité primario	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros

* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros

<p>* Financiero y Contable</p>	<p>RC-FC-01 Manipulación de los pagos para beneficio propio o de terceros</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Sobornos / amenazas / Extorsión * Comportamiento humano/Fraude interno - Coalición entre funcionarios para realizar pagos no autorizados. * Comportamiento humano/Fraude interno - Tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de perfiles en el aplicativo de pagos * Comportamiento humano/Fraude interno - Inclusión de proveedores sin el lleno de requisitos</p>	<p>* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza * Detrimiento Patrimonial</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Validación ACH (NIT o identificación Vs. Cuentas bancarias) cuentas a girar * Verificar facturas y/o cuentas de cobro por parte de la mesa de control. * Control dual en el giro de los recursos * Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna * Verificación Inactividad de Proveedores. * Emisión de cheques de gerencia con cruce restrictivo * Verificación de firmas autorizadas. * Verificación de perfiles a los funcionarios para entidades financieras * Verificación de perfiles a los funcionarios para aplicativos institucionales.</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>
<p>* Financiero y Contable</p>	<p>RC-FC-02 Administración indebida de los recursos de liquidez para beneficio propio o de un tercero</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Discrecionalidad en la inversión de recursos. * Actividades y Controles gerenciales/Ejecución y administración de procesos - Poco control sobre la administración de las cajas menores.</p>	<p>* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza * Detrimiento Patrimonial</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Distribución de recursos entre las entidades financieras de acuerdo con la mejor rentabilidad ofrecida y el cupo asignado * Verificación y arqueo a Menores y Cajas Fuertes de acuerdo con las políticas establecidas * Revisión del portafolio de liquidez de la entidad por parte de la Junta Directiva. * Control Revisoría Fiscal y Auditoría Interna * Reporte diario de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, VP), e informes mensuales a comité Financiero</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>
<p>* Financiero y Contable</p>	<p>RC-FC-03 Manipulación de los estados financieros para beneficio propio o de un tercero</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de perfiles en los aplicativos de gestión contable * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de documentos contables</p>	<p>* Sanciones legales, fiscales y disciplinarias * Pérdida de imagen y confianza * Detrimiento Patrimonial</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Revisión Gerencia, VP Financiera, Comité Presidencia, Aprobación Junta Directiva * Revisiones y auditorías 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 * Revisión de asignación de cuentas de gasto</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>

* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión de Activos	RC-GAC-01 Sustracción de documentos que soporten la obligación para beneficio propio o de un tercero.	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los soportes de las obligaciones a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los soportes de las obligaciones por tráfico de influencias	* Imposibilidad de cobro * Pérdida de información * Pérdida económica * Sanciones * Incumplimiento de la meta de recaudo	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Cadena de Custodia con proveedor de gestión documental * Verificación de la documentación entregada para calificación a los técnicos y gestores documentales. * Validar acceso a la documentación en zonas físicas	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Aprovechar los perfiles y privilegios para modificar las bases de datos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del aplicativo de centrales de riesgo a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del aplicativo de centrales de riesgo por tráfico de influencias	* Sanciones * Perdida de la Reputación * Perdida económica	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Validar el estatus de los perfiles creados en las plataformas de las centrales de riesgo * Validar cargue mensual de clientes a CIFIN y DATACREDITO * Verificar solicitudes de las plataformas CIFIN y DATACREDITO	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Gestión de Activos	RC-GAC-04 Demorar u omitir el proceso de judicialización en búsqueda de beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del proceso de judicialización a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del proceso de judicialización por tráfico de influencias	* Pérdida de imagen * Condena en costas y multas * Pérdida económica * Prescripción de obligaciones * Imposibilidad de cobro de las obligaciones * Incumplimiento de la meta de recaudo	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Validar información para la entrega de las cesiones * Validar la creación del proceso en el aplicativo jurídico (Temis)	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Gestión de Activos	RC-GAC-06 Estructuración de paquetes de venta de cartera para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los paquetes de venta de cartera a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los paquetes de venta de cartera por tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación del ejercicio financiero de valoración	* Incumplimiento de la meta de recaudo * Pérdida de imagen * Pérdida económica * Multas y Sanciones	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisiones duales * Revisión paquetes de venta de cartera * Revisión por parte del Vicepresidente Financiero y Administrativo * Revisión de los requisitos para la venta de las obligaciones * Revisión por parte del Gerente de Valoración y Participaciones Accionarias	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

<p>* Gestión de Activos</p>	<p>RC-GAI-01 Manipulación de la gestión de inmuebles para beneficio propio o de terceros</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Modificación de los componentes del avalúo * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación en la asignación de vigilancia y/o aseo * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la base de datos de inmuebles a asegurar * Comportamiento humano/Fraude interno - Generar reparaciones locativas innecesarias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de conceptos técnicos o comerciales</p>	<p>* Sanciones, investigaciones * Reprocesos * Pérdida de recursos * Pérdida de buena imagen</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Validación Conceptos técnicos y comerciales * Revisión mensual de los datos del avalúo cargado * Validación condiciones y costo beneficio para ROM comité * Validación automática perfiles de usuario Olympus para modificación de avalúo * Revisión mensual de la asignación de vigilancia * Revisión de los datos del avalúo cargado antes de calificación * Validación programación servicio de aseo en comité * Validación condiciones y costo beneficio para ROM * Revisión normatividad vigente * Revisión de inmuebles para asegurar * Seguimiento por parte de la sucursal a cargo del inmueble * Revisión trimestral servicio de aseo * Validar asignación de vigilancia en comité * Revisión de inmuebles para asegurar Financiera * Validación información y documentación solicitud de concepto</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>
-----------------------------	--	---	--	---------------------	------------------	-------------------------	--	---------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------------	------------------

<p>* Gestión de Activos</p>	<p>RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Demoras o errores en el cargue de las ofertas en el aplicativo y/o en el diligenciamiento de las fichas de análisis de oferta * Comportamiento humano/Fraude interno - Demoras injustificadas o errores en la adjudicación de un inmueble vendido * Comportamiento humano/Fraude interno - Solicitud inadecuada de intereses con plazo o valor errado * Comportamiento humano/Fraude interno - Transferencia no oportuna o con errores de los inmuebles adjudicados * Comportamiento humano/Fraude interno - Generación de negocios sin considerar las atribuciones correspondientes * Comportamiento humano/Fraude interno - Estrategias insuficientes para la venta de inmuebles causando el incumplimiento de los presupuestos de ventas * Comportamiento humano/Fraude interno - Aprobación de un inmueble de SAE sin el debido cumplimiento de los requisitos establecidos en el protocolo y/o con información errada en aspectos susceptibles como precio base de venta y valor de avalúo, siempre y cuando no se cuente con la debida justificación</p>	<p>* Pérdida de imagen * Sanciones, investigaciones * Pérdida de recursos</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Validar proceso de venta desde la activación de la puja * Revisión inmuebles SAE publicados como disponibles * Revisión mensual marca y fichas VPN en el aplicativo * Revisión cumplimiento requisitos ofertas en comité * Revisión mensual de inmuebles en proceso de venta * Revisión marca y fichas VPN en el aplicativo comité * Revisión semanal radicación ofertas * Validación diaria radicación de ofertas * Revisión tiempos para evaluar ofertas * Validar cumplimiento del presupuesto de ventas de inmuebles * Validar instancia de aprobación de la venta en comité * Revisión solicitud liquidación de intereses Zeus G. valoración * Aprobación inmuebles SAE antes de publicar como disponible * Revisión alertas formalización ventas cada vez que lleguen * Revisión comité mensual inmuebles en trámite de venta * Revisión mensual resultados intereses * Revisión solicitud liquidación de intereses Zeus * Revisión inmuebles SAE antes de publicar como disponible</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>
<p>* Gestión Jurídica del Negocio</p>	<p>RC-GJN-02 Emisión de conceptos jurídicos inoportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica del inmueble en beneficio propio y/o de un tercero</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular los riesgos jurídicos que tienen el inmueble o indicar riesgos que no presenten * Comportamiento humano/Fraude interno - Demora injustificada en la emisión de conceptos que induzcan a la materialización de un riesgo que adolezca el inmueble * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular o no registrar la información en los aplicativos de control procesal Temis y/o Olimpus</p>	<p>* Pérdidas económicas * Pérdida de información * Perdas de imagen, credibilidad y confianza</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Revisión a los ANS * Revisión y análisis por parte de Asesores externos * Revisión del concepto por parte del superior inmediato</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Moderado (3)</p>	<p>ZONA RIESGO MODERADA</p>	<p>* Asumir el riesgo</p>	<p>No aplica</p>

* 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/Fraude interno - Manipular las cláusulas de ajuste o recompra en los contratos y/o convenios * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular las condiciones contractuales	* Pérdidas económica * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión documental de la solicitud inicial * Revisión versión final por parte del Gerente jurídico del negocio o el Jefe jurídico de la sucursal * Revisión versión preliminar del documento por parte del ejecutivo de Soluciones para el Estado * Revisión versión preliminar del documento por parte de la Gerencia correspondiente	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Manipulación de los formatos para el otorgamiento de poder a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación a la gestión de los abogados externos a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación en la contratación y pago de vigilancia judicial a empresas cuyo objeto social está enfocado en la actividad de vigilancia a cambio de beneficios económicos o tráfico de influencias	* Pérdidas económicas * Pérdidas de información * Sanciones * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Seguimientos de los jefes jurídicos a los abogados externos con saldo de capital alto * Calificación de abogados externos * Seguimiento de los jefes jurídicos a los abogados externos citación aleatoria * Otorgamiento de poderes con facultades restringidas	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-07 Emisión de conceptos jurídicos incompletos y/o inoportunos que no reflejen la condición jurídica de la cartera para beneficio propio y/o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular los riesgos jurídicos que tienen la cartera o indicar riesgos que no presenten * Comportamiento humano/Fraude interno - Demora injustificada en la emisión de conceptos que induzcan a la materialización de un riesgo que adolezca la cartera * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular o no registrar la información en los aplicativos de control procesal Temis y/o Olympus	* Pérdidas económicas * Pérdida de información * Pérdidas de imagen, credibilidad y confianza	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión de ANS * Revisión y análisis de los asesores externos * Revisión por parte del superior inmediato	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

<p>* Gestión del Talento Humano</p>	<p>RC-GTH-04 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores</p>	<p>* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Reducir el riesgo</p>	<p>* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros</p>
<p>* Infraestructura Tecnológica</p>	<p>RC-IT-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros</p>	<p>* Comportamiento humano/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores</p>	<p>* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA</p>	<p>Muy baja (1)</p>	<p>Mayor (4)</p>	<p>ZONA RIESGO ALTA</p>	<p>* Reducir el riesgo</p>	<p>* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros</p>

* Legal	RC-L-01 Manipulación de la contratación para beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano/Fraude interno - Concentración de funciones * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los términos de referencia a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Modificación inapropiada del clausulado del contrato a cambio de intereses personales * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los términos de referencia por tráfico de influencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Selección no objetiva * Pérdida de imagen * Pérdida económica * Reprocesos * Sanciones 	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Verificación de la solicitud de contratación por la Junta Directiva * Verificación de la solicitud de contratación por el Comité de contratos * Verificación cláusulas anticorrupción en los contratos * Revisión de la publicación de las diferentes etapas del proceso * Verificación de la solicitud de contratación por parte del Gerente Legal * Verificación del funcionario de la Gerencia de Recursos de los documentos de la contratación * Revisión del jefe de área de la necesidad de contratación * Verificación del funcionario de la Gerencia Legal de los documentos de la contratación * Revisión del jefe de área de los estudios previos * Revisión de la publicación de borradores de términos para observaciones de los posibles proponentes 	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento humano/Fraude interno - Deficiencia en la supervisión * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los pagos de los bienes o servicios recibidos a cambio de beneficios económicos propios o de terceros. * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de los pagos de los bienes o servicios recibidos por tráfico de influencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de imagen * Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Los servicios contratados no responden a las necesidades de la Entidad 	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> * Verificación de lista de chequeo de facturas y cuentas de cobro * Verificación de condiciones del contrato 	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros

* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Saneamiento	RC-S-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente, para beneficio propio o de terceros	* Actividades y Controles gerenciales/Ejecución y administración de procesos - Falta de definición de controles sobre la solicitud y aprobación de bienes o servicios contratados * Comportamiento humano/Fraude interno - Incumplimiento en las políticas establecidas de contratación por la entidad	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Valoración Contractual	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-01 Entregar paz y salvos expedidos manualmente sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición en beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Emisión de paz y salvos manuales correspondientes a obligaciones no canceladas.	* Pérdida de imagen * Sanciones * Pérdida de recursos	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Validación de Paz y Salvos Manuales	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-04 Respuesta incompleta o errónea a las PQRS y trámites para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la información de la respuesta a cambio de beneficios económicos * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipular la información de la respuesta por tráfico de influencias	* Pérdida de imagen * Sanciones * Pérdida de recursos	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Revisión de la respuesta por parte del Jefe de Servicio Integral al Ciudadano	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

* 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/Fraude interno - Discrecionalidad por parte de los supervisores	* Pérdidas económicas * Reprocesos * Sanciones * Productos o servicios con poca utilidad para la entidad	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Informes de supervisión * Pólizas y Garantías * Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA	Muy baja (1)	Mayor (4)	ZONA RIESGO ALTA	* Reducir el riesgo	* Plan de Tratamiento 2021 > Riesgos Operativos y de Corrupción > Direccionamiento Estratégico > RC-Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-01 No ejercer las acciones legales oportunamente o erróneamente en los saneamientos de los activos (inmuebles) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero	* Actividades y Controles gerenciales/Ejecución y administración de procesos - Omisión al seguimiento a las jefaturas jurídicas de las sucursales por intereses personales * Actividades y Controles gerenciales/Ejecución y administración de procesos - Omisión al seguimiento a los abogados externos encargados de la representación judicial de la entidad por intereses personales * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la Información en el aplicativo de Control y seguimiento de inmuebles "Olympus"	* Pérdidas económicas * Pérdidas de la información * Sanciones * Perdidas de imagen	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Revisión trimestral a los inmuebles que presentan condición jurídica * Comité de seguimiento con las Jefaturas Jurídicas * Revisión trimestral de los folios de matrículas inmobiliarias de todos los inmuebles del inventario * Revisión del portafolio * Análisis Integral de los Inmuebles * Alerta Gravámenes vencidos	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-06 No ejercer las acciones legales oportunamente o erróneamente en la judicialización de las obligaciones (cartera) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero	* Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión al seguimiento a las jefaturas jurídicas de las sucursales por intereses personales * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión al seguimiento a los abogados externos encargados de la representación judicial de la entidad por intereses personales * Comportamiento humano/Fraude interno - Manipulación de la Información en el aplicativo de Control y seguimiento de la cartera	* Pérdidas económicas * Pérdidas de la información * Sanciones * Perdidas de imagen	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Seguimientos de los jefes jurídicos a los abogados externos * Revisión y remisión portafolio procesos a la Gerencia de Normalización de cartera * Revisión y análisis por parte de los asesores externos * Revisión de criterios para judicializar * Seguimientos trimestrales por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a los procesos vigentes	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* 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/Fraude interno - Manipulación del perfil, las competencias y/o las actividades a desarrollar * Comportamiento humano/Fraude interno - Aceptación de información sin el lleno de requisitos	* Pérdida de confianza interna y externa * Incumplimiento de los objetivos institucionales y metas estratégicas * Deterioro del clima organizacional	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Catálogo de perfiles ajustado a las competencias y necesidades actuales ? * Estudio de seguridad	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Gestión del Talento Humano	RC-GTH-03 Manipulación de la nómina en beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión de reporte de novedades de nómina * Comportamiento humano/Fraude interno - Modificación de los porcentajes de cumplimiento de la meta de compensación variable y beneficios extralegales	* Pérdida de imagen * Pérdida de recursos	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Revisar liquidación de la Nomina	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

* 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/Fraude interno - Manipulación de la información de los clientes reportados en Centrales de Riesgo por la parte de la Entidad. * Comportamiento humano/Fraude interno - Omisión a los controles establecidos	* Pérdida de imagen * Pérdida de elementos coercitivos para el cobro * Pérdida de recursos	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Verificación de la eliminación de cliente por solicitud interna * Verificar eliminación de clientes en Centrales de Riesgo * Validación de actualización en Centrales de Riesgo	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica
* Servicio Integral al Usuario	RC-SIU-03 Agilizar trámites ante la entidad para beneficio propio o de terceros	* Comportamiento humano/Fraude interno - Agilizar la atención de peticiones de clientes por tráfico de influencias * Comportamiento humano/Fraude interno - Agilizar la atención de peticiones de clientes a cambio de beneficios económicos	* Pérdida de imagen * Sanciones	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Seguimiento a la atención de PQR y Trámites	Muy baja (1)	Moderado (3)	ZONA RIESGO MODERADA	* Asumir el riesgo	No aplica

ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2022 SUIT

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	Justificación
Único	314	Revisión de Crédito - Estado de la deuda	Inscrito	Los ciudadanos para conocer el estado de deuda de sus obligaciones, deben solicitar ya sea a través de la página WEB de la Entidad o de forma presencial en los puntos de atención dicha información mediante el trámite Revisión de Obligación, que tiene establecido un tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles.	Permitir que los ciudadanos que tengan obligaciones de cartera con la Entidad, puedan consultar el estado de su deuda a través de la página WEB, sin que se requiera que radiquen una PQR y deban esperar la respuesta (10 días hábiles). Aplica para las obligaciones correspondiente al ICETEX y FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS, que NO tengan acuerdo de pago y que registran pagos realizados.	Reducción en el tiempo que debe esperar para recibir respuesta a su solicitud.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2022	31/12/2022	Jefe de Servicio Integral al Usuario	

