

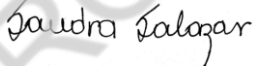


<p align="center"><b>D-106</b> <b>VERSIÓN 15</b></p>	<p align="center"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>		 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
<p align="center"><b>MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS</b></p>		<p align="center"><b>CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS</b></p>	
<p align="center"><b>ASESORÓ ELABORACIÓN DEL MAPA</b></p>		<p align="center"><b>APROBÓ</b></p>	
<p>Firma: </p> <p>Cargo: Profesional de Control Interno</p>		<p>Firma: </p> <p>Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos</p>	
<p align="center"><b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> Junio de 2024</p>			
<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL (ESTRATÉGICO)</b></p>			
<p>Proveer información de los comerciantes y sus establecimientos, así como de las Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o descuento directo.</p>			
<p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>			
<p><b>OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO</b></p> <p>Adherencia a las normas legales, políticas y procedimientos internos</p> <p><b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b></p> <p>Alcanzar la eficiencia operacional en registro: con oportunidad, confiabilidad, seguridad y calidez</p> <p><b>OBJETIVOS FINANCIEROS</b></p> <p>Generar ingresos registrales</p> <p>Proveer información confiable y oportuna</p>			

CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS																			
MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS																			
		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO										EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE							
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD		
				Laborales	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento	
1	(R) Deficiente prestación del servicio											x	x	Interna - Estructura Organizacional	Insuficiente planta de personal en los canales presencial y ws business	Pérdida de confianza en la entidad. Deterioro de la imagen institucional Insatisfacción de los usuarios	2	20	40
													Externo- Agentes Contact Center	Falta de competencia de las personas que intervienen en el proceso e inadecuada asesoría a los usuarios (falta de oportunidad, profundidad, precisión, unidad de criterio o desconocimiento de procesos o cambios en normatividad).	Demandas e investigaciones por parte de los entes de control.				
													Interno- Equipo CAE, Asesores Formalización, Equipo Jurídico y Personal de apoyo temporada de renovaciones						
													Interno- Equipo CAE y Equipo Jurídico	Ausencia de procedimientos y controles para el proceso.					
													Externo- Agentes Contact Center y Corresponsales Interno- Equipo CAE, Asesores Formalización, Equipo Jurídico y Personal de apoyo temporada de renovaciones	Inadecuada comunicación con el usuario.					

		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO											EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE					
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	
				Laborales	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento
													Externo - Confecámaras (SII), Proveedores de Internet, Proveedores de Internet	Problemas de conectividad, falla en los sistemas o implementación de nuevos sistemas				
													Interno- Equipo CAE y Equipo Jurídico	Demoras en atención				
													Externo- Agentes Contact Center					
													Interno- SII poco amigable	Dificultad para realizar trámites registrales de manera virtual (manejo de plataforma)				
2	(R) Errores u omisiones y registro de documentos sin el cumplimiento de los requisitos legales (control legalidad)											X	Interno - Equipo de Gestión Humana y Equipo de Registros Públicos	las personas que intervienen en el proceso	Sancciones antes de control	2	20	40
													Interno - Equipo de Registros Públicos	Falta de capacitación al personal.	Daños a terceros e imputación de responsabilidades a la Entidad			
														Ausencia de procedimientos, controles e indicadores	Deterioro de la imagen y pérdida de confianza.			
															Reprocesos por correcciones.			
															Insatisfacción del cliente			
													Interno - Promotores o asesores	Asignación de trámites de alta complejidad a nuevos asesores				

		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO										EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE						
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	
				Laborales	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento
3	(R) Fraude por personas externas o funcionarios de la entidad.	x								x			Interno - Alta Dirección y Equipo de Gestión Humana	Falta de políticas o inadecuados procesos de selección de personal	Daños a terceros e imputación de responsabilidades a la Entidad	2	20	40
													Interno - Equipo de Registros Públicos Externo - Terceros que vulneren la información de los registros públicos	Ausencia de políticas de seguridad informática, procedimientos y controles operativos y tecnológicos	Deterioro de la imagen y pérdida de confianza. Económico: Sanciones, asumir responsabilidades ante terceros			
													Interno - Equipo Registros Públicos	Falta de actualización e interiorización de políticas y procedimientos en cuanto al manejo de dineros que ingresan a la entidad.				
4	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro.									x	x	Interno - Equipo de Gestión Documental	Ausencia de procedimientos y políticas para el manejo de los documentos.	Sanciones Entes de control Dificultad en la recuperación de la información Pérdida de confianza en la Entidad. Insatisfacción del cliente	2	20	40	
												Interno- Equipo de Gestión Documental	Ausencia de controles para evitar pérdida de documentos					

		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO											EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE					
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	
				Labores	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento
													Interno- Equipo de Gestión Documental TI Externo- Proveedores de herramientas o servicios de Gestión Documental	Inexistencia o inadecuado funcionamiento de espacios, sistemas y herramientas de conservación de documentos físicos y virtuales				
													Interno - Equipo de Certificados y CAE	Control de calidad en Temporada de Renovación.				
5	(R) Incumplimiento de términos y otras obligaciones legales (PQRS, Reportes a entes de control, Desistimientos y otros ítems de la circular de la SIS)											x	Interno - Equipo de Registros Públicos Externo - Red Cameral	Ausencia de unidad de criterios para la aplicación de la norma.	Sancciones antes de control Deterioro de la imagen de la Entidad Pérdida de confianza e insatisfacción del cliente	2	20	40
													Interno - Equipo de Registros Públicos	Procesos no automatizados				
													Interno - Equipo de Registros Públicos	Ausencia y/o desactualización de procedimientos y políticas para el manejo de las transacciones				
													Interno - Equipo de Registros Públicos	Ausencia de controles				
													Interno - Equipo de Gestión Documental	Inadecuado enrutamiento de las peticiones del estado, desde la VUC				

		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO											EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE				
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD
				Laborales	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente						
6	(R) Insuficiente recaudo de ingresos registrales.	x										Externo - Comerciantes Interno - Alta Dirección y Equipo de Trabajo RRPP	Ausencia de estrategias de promoción, seguimiento y acercamiento a los comerciantes	Incumplimiento de planes estratégicos  Incumplimiento de la adenda con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	2	20	40
												Interno - Alta Dirección	Ausencia de seguimiento y control				
												Externo - Gobierno	Desestimulación de matrículas y renovaciones de grandes empresas o				
												Interno - Equipo responsable de entrega de servicios empresariales	Los comerciantes no ven el beneficio del dinero que entregan por concepto de				
7	(R) Actos Delictivos	x										Externo - Entorno inseguro Externo - Visitantes en las instalaciones de la CCMPC.	Inadecuadas políticas o aplicación de medidas de seguridad y transferencia de riesgos	Daño a la integridad física y emocional de los trabajadores de la Cámara Pérdidas económicas Requerimientos antes de control	2	20	40
													efectivo desde distintas áreas de la entidad y por equipos tecnológicos en centros de eventos				
1	(O) Implementación firma manuscrita											Externo - Normatividad Interno - Seguridad en Sistemas de Información	Firma de los formularios de renovación de manera remota por parte del matriculado, enviando el link para la firma al número de teléfono celular reportado en el registro mercantil.  Firma del formulario de renovación en ventanilla a través de dispositivo móvil	Disminución en la devolución de formularios de renovación que no son presentados por el usuario registrado  Aumento de eficiencia en el proceso de renovación porque el formulario recibe el mismo tratamiento de un formulario virtual (no se imprime, no se digitaliza, no se pierde)  Poder sostener a los corresponsales como canales alternos de renovación de matrícula mercantil con usuario verificado.			

ID RIESGO	RIESGO	CONTROL	TIPO DE CONTROL				TIPO DE CONTROL				FRECUENCIA DEL CONTROL				COMPLEJIDAD DEL CONTROL				EJECUCION - Eficacia en la aplicación del control			EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL					
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SIN CONTROL	MANUAL	AUTOMÁTICO	COMBINADO	SIN CONTROL	CONTINUO	PERIÓDICO	SIN CONTROL	DISCRECIONAL	SENCILLO	ALGO COMPLEJO	MUY COMPLEJO	SIN CONTROL	ALTA	MEDIA	BAJA	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EFECTIVIDAD (Cualitativa)	CALIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD (Cuantitativa 1 a 5)	RESPONSABLE	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD
1	(R) Deficiente prestación del servicio	Apoyo para temporada de renovación en PAC y Manzales	x	x	x		x			x				x				x			ALTA	4,2	Directora Unidad y Profesional CAE y PQRSF	1	20	20	
		Planificación de vacaciones	x				x			x			x					x									
		Estudio de cargas laborales	x	x			x			x			x					x									
		Inducción personal de apoyo	x				x			x			x					x									
		Clinica Registral (promotores municipios, asesores cae, asesores formalización)	x	x	x		x			x			x					x									
		Comité Jurídico interno para la unificación de criterios	x	x			x					x	x					x									
		Comité Jurídico de la JD de la Cámara (conceptos y recomendaciones)	x	x	x		x			x			x					x									
		Acompañamiento de Confecámaras en Unificación de Criterios a través de circulares, compendios, talleres de registros públicos y comités jurídicos subregionales y	x	x	x		x					x	x					x									
		Reuniones periódicas de retroalimentación agentes Contact Center con temas tratados.		x	x		x					x	x							x							
		Documentos y procedimientos del proceso de registros públicos (incluye formatos, portafolios y modelos en página web)	x				x			x			x					x									
		Comunicación escrita para devoluciones	x				x			x			x					x									
		Sistema de Quejas y Reclamos, retroalimentación en Comité de QR's.	x	x	x				x	x				x				x									
		Medición de la prestación de un servicio ágil, eficiente e integral (plan de calidad)	x	x			x				x			x						x							
		Agendamiento de asesorías registrales por página web (presencial o virtual)	x	x				x			x			x				x									





ID RIESGO	RIESGO	CONTROL	TIPO DE CONTROL			TIPO DE CONTROL			FRECUENCIA DEL CONTROL			COMPLEJIDAD DEL CONTROL			EJECUCION - Eficacia en la aplicación del control			CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EFECTIVIDAD (Cualitativa)	CALIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD (Cuantitativa 1 a 5)	RESPONSABLE	EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL															
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SIN CONTROL	MANUAL	AUTOMÁTICO	COMBINADO	SIN CONTROL	CONTINUO	PERIÓDICO	SIN CONTROL	DISCRECIONAL	SENCILLO	ALGO COMPLEJO	MUY COMPLEJO				SIN CONTROL	ALTA	MEDIA	BAJA	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD									
3	(R) Fraude por personas externas o funcionarios de la entidad.	1- Proceso de selección de personal y valores éticos institucionales.	x				x							x	x				x			ALTA	4,6	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y Director Administrativo y Financiero	1	20	20									
		2- Procedimientos y políticas de seguridad Institucional: usuarios y perfiles para el acceso a los sistemas de información.	x				x			x					x				x																	
		3- Sistema de prevención de fraudes, SIPREF, publicidad y campañas pedagógicas.	x				x			x					x				x																	
		4- Segregación de funciones y actividades de revisión y verificación del área de certificados	x	x			x			x					x				x																	
		5- Pólizas de seguros: Manejo global comercial, hurto, hurto calificado, abuso de confianza, estafa y seguro errores y omisiones, a través de Confecámaras.	x				x			x					x				x																	
		6- Los certificados contienen un aviso que alerta a los usuarios validar su veracidad.	x				x			x					x				x																	
		7- Control de certificados expedidos sin costo.	x				x			x					x																				x	
		8- Procedimiento autorización anulación de operaciones (P-20213)	x	x			x			x					x				x																	
		9- Seguimiento por parte de las directivas de la entidad al cumplimiento de los procedimientos de manejo de dineros que ingresan a la entidad (campañas de	x	x	x		x			x					x				x																	
		10- Cierres diarios de caja por parte del área contable	x	x	x				x		x				x				x																	
4	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro.	1- Procedimiento para manejo de documentos físicos y virtuales (P-20611)	x				x			x				x				x				BAJA	1,8	Coordinadora de Gestión Documental	2	20	40									
		2- Escaneo inmediato de documentos físicos, tanto de trámites AUTOMÁTICOS como NO AUTOMÁTICOS, en sede MANIZALES.	x					x		x					x				x																	
		3- Recolección diaria de documentos físicos de trámites NO AUTOMÁTICOS en sede MANIZALES, por parte del archivo de registros públicos MANIZALES.	x				x				x				x																					x
		4- Escaneo de documentos físicos de trámites NO AUTOMÁTICOS, en sedes PAC	x						x		x				x				x																	
		5- Digitalización semanal de documentos físicos de trámites AUTOMÁTICOS que ingresan por Municipios, en el archivo de registros públicos MANIZALES	x	x	x				x		x				x				x																	
		6- Envío semanal de documentos físicos de trámites AUTOMÁTICOS y NO AUTOMÁTICOS que ingresan por Municipios, al archivo de registros públicos							x			x							x																	
		7- Comité de Archivo	x	x	x		x				x							x																		x
		8- Control diario de documentos por parte del archivo de registros públicos en drive de existencia en archivo de todos los documentos (FÍSICOS y ELECTRÓNICOS)	x	x	x		x				x								x																	x
		9- Control por la Dirección, a través de informe mensual presentado por archivo de registros públicos, exceptuando primer trimestre por temporada de renovación.	x	x	x		x				x								x																	

ID RIESGO	RIESGO	CONTROL	TIPO DE CONTROL			TIPO DE CONTROL			FRECUENCIA DEL CONTROL			COMPLEJIDAD DEL CONTROL			EJECUCIÓN - Eficacia en la aplicación del control			CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EFECTIVIDAD (Cualitativa)	CALIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD (Cuantitativa 1 a 5)	RESPONSABLE	EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL					
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SIN CONTROL	MANUAL	AUTOMÁTICO	COMBINADO	SIN CONTROL	CONTINUO	PERIÓDICO	SIN CONTROL	DISCRECIONAL	SEÑALLO	ALGO COMPLEJO	MUY COMPLEJO				SIN CONTROL	ALTA	MEDIA	BAJA	PROBABILIDAD	IMPACTO
		10-Conservación física de documentos en empresa especializada.	x				x			x			x				x									
		11- Digitalización tercerizada por temporada de renovación	x							x			x				x									
		12- Gestor documental Docxiflow para almacenamiento de los documentos con servidor dedicado para almacenamiento pagado por la CCMP	x					x		x			x				x									
		13- Backup de la Coordinadora de Gestión Documental sincronizado con correo electrónico.	x					x		x			x				x									
		SIN CONTROL				x					x					x			na							
5	(R) Incumplimiento de términos y otras obligaciones legales (PQRS, Reportes a entes de control, Desistimientos y otros ítems de la circular de la SIS)	1-Acompañamiento de la Confederación para implementar y/o ajustar procesos de acuerdo con la normatividad (Incluye Taller de los registros públicos y Comité	x	x	x		x			x			x				x				ALTA	4,6	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y Profesional CAE y PQRSF	1	20	20
		2-Apoyo jurídico a la Coordinadora del Registro de RNT, en los casos complejos (asignación simultánea a la Coordinadora del Registro y al Abogado).	x	x			x			x			x				x									
		3- Comité Jurídico interno para la unificación de criterios	x	x	x		x					x	x				x									
		4-Manejo de PQR a través del software de gestión documental (radicación y atención de PQR - alertas al correo electrónico - trazabilidad) -	x						x				x				x									
		5- Automatización de desistimientos tácitos	x					x					x				x									
		6-Automatización del proceso de envío de correos masivos a nuevos matriculados y a comerciantes renovados, en cumplimiento de la Circular 002 de 2022 de la SIS.	x					x					x				x									
		7-Procedimiento para recibir y registrar la recepción y trámite de PQRSF (P-20515)	x					x					x				x									
		8-Procedimiento para elaborar el informe para la SIS de los comerciantes que no renovaron dentro el plazo de ley (P-20410)	x					x					x						x							
		9-Controles plan de calidad para verificar cumplimiento de requisitos legales.	x					x					x						x							
		10-Control a través de calendario de correo para los informes a la SIS y otros entes de control.	x					x					x				x									
		11- Procedimiento para Manejo de la correspondencia con entidades del Estado (P-20111)	x					x					x				x									

ID RIESGO	RIESGO	CONTROL	TIPO DE CONTROL			TIPO DE CONTROL				FRECUENCIA DEL CONTROL				COMPLEJIDAD DEL CONTROL			EJECUCION - Eficacia en la aplicación del control			CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EFECTIVIDAD (Cualitativa)	CALIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD (Cuantitativa 1 a 5)	RESPONSABLE	EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL					
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SIN CONTROL	MANUAL	AUTOMÁTICO	COMBINADO	SIN CONTROL	CONTINUO	PERIÓDICO	SIN CONTROL	DISCRECIONAL	SENCILLO	ALTO COMPLEJO	BAJO COMPLEJO	SIN CONTROL	ALTA				MEDIA	BAJA	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	
6	(R) Insuficiente recaudo de ingresos registrales.	1-Programa formalización empresarial ( formalización, plan amigos, corresponsales y brigadas para la renovación), Renovación a domicilio (afiliados) y Acompañamiento	x	x	x		x				x			x				x			ALTA	4,2	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	1	20	20		
		2-Campañas para motivar la formalización	x				x				x			x				x										
		3-Descentralización del servicio de recaudo de trámites registrales a través de corresponsales.	x				x				x			x				x										
		4-Monitoreo permanente al comportamiento de los ingresos	x	x	x		x				x			x				x										
		5- Acompañamiento de Confecámaras para minizar impacto de las nuevas tarifas en los grandes empresarios.		x	x		x							x						x								
		6- La nueva forma de relacionarnos con los empresarios (etapas - etapa 1 con Registro)	x	x	x		x				x				x					x								
7	(R) Actos Delictivos	1- Póliza de seguro: sustracción y transporte de valores	x		x		x				x			x				x			ALTA	4,6	Director Administrativo y Financiero y Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	1	20	20		
		2- Compañía de transporte de valores para movilizar las consignaciones en efectivo a los bancos. Entregas permanente de dinero a la transportadora de valores.	x				x				x			x				x										
		3- Refuerzo de medidas de seguridad en temporada de renovación: vigilancia adicional y apoyo de la policía.	x				x				x			x				x										
		4- Virtualización de servicios (App y envío de link por WhatsApp Business para pago virtual) y facilidad de pago en bancos, corresponsales y otras entidades.	x					x			x			x				x										
		5- Control para la prestación de servicio de recaudo de efectivo a domicilio.	x				x				x			x				x										
		6- Sistemas de alarma y monitoreo compañía de vigilancia	x	x	x			x			x			x				x										
1	(O) Implementación firma manuscrita																											

### MAPA DE CALOR

MATRIZ RIESGO INHERENTE (Antes de Controles)				
Mapa de Riesgo				
Impacto	SEVERO (20)		Riesgos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	
	MODERADO (10)			
	LEVE (5)			
		BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTA (3)
Probabilidad				

Calificación		Tratamiento
INACEPTABLE	60	Implementar correctivas de acuerdo con la disponibilidad de recursos y posibilidades de intervención de la Entidad
IMPORTANTE	≥ 30 y ≥ 46	Implementar correctivas de acuerdo con la disponibilidad de recursos y posibilidades de intervención de la Entidad
MODERADO	≥ 15 y ≥ 20	Si la eficacia del control es ALTA, aceptar el riesgo y controlarlo; si la eficacia del control es MEDIA o BAJA, se deben aplicar acciones correctivas
TOLERABLE	10	Si la eficacia del control es ALTA, aceptar el riesgo y controlarlo; si la eficacia del control es MEDIA o BAJA, se deben aplicar acciones correctivas
ACEPTABLE	5	Si la eficacia del control es ALTA, aceptar el riesgo y controlarlo; si la eficacia del control es MEDIA o BAJA, se deben aplicar acciones correctivas

MATRIZ RIESGO RESIDUAL (Después de evaluados los Controles)				
Mapa de Riesgo				
Impacto	SEVERO (20)	Riesgos 1, 2, 3, 5, 6 y 7	Riesgo 4	
	MODERADO (10)			
	LEVE (5)			
		BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTA (3)
Probabilidad				