

D-106A		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD												
Versión 12		PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS Y CAE												
Asesoró elaboración del Plan						Aprobó Plan								
Firma: 						Firma: 								
Cargo: Profesional de Control Interno						Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos								
FECHA: Agosto de 2024														
N° RIESGO	RIESGO (R) OPORTUNIDAD (O)	OPCIONES DE MANEJO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA				
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	COMPARAR O TRANSFERIR EL RIESGO	HALLAZGO		RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA MÁXIMA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	
4 CAE	(R) Incumplimiento de las expectativas de los usuarios, frente a la asesoría en creación de empresa		x		La reingeniería al proceso de creación de empresa se encuentra en construcción y la ejecución de algunas actividades del plan de trabajo 2024 aún están pendientes y son requeridas, para validar si se convierten en controles eficaces que ayuden a mitigar el riesgo de incumplimiento de las expectativas de los usuarios frente a la asesoría en creación de empresa, la cual debería ir más allá del cumplimiento normativo e incorporar elementos informativos frente a obligaciones .		Culminar el diseño y pilotaje de la reingeniería al proceso de creación de empresa, presentar los resultados del 2024 y definir los ajustes a aplicar en 2025	Profesional CAE y PQRSF	10/1/2024	12/31/2024	Un proceso rediseñado, probado y evaluado	Documentación CAE e Informes a JD	# Procesos rediseñados / # procesos que requieren reingeniería	1/31/2025

N° RIESGO	RIESGO (R) OPORTUNIDAD (O)	OPCIONES DE MANEJO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA			
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	COMPARAR O TRANSFERIR EL RIESGO	HALLAZGO		RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA MÁXIMA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
1 RPPP	(R) Deficiente prestación del servicio Tipo Riesgo : O		x		Uno de los controles de este riesgo, son las reuniones periódicas de retroalimentación agentes Contact Center con temas tratados. Se evidenciaron reuniones programadas en calendario pero no se evidenciaron los temas tratados.	Fortalecer este control, estableciendo periodicidad para las reuniones de retroalimentación, documentando los temas tratados y las acciones de mejora.	Profesional CAE y PQRSF	10/1/2024	12/31/2024	# de reuniones periódicas de retroalimentación agentes Contact Center evidenciadas	Documentación área de CAE y PQR	# de reuniones periódicas de retroalimentación agentes Contact Center evidenciadas / # de reuniones periódicas de retroalimentación agentes Contact Center realizadas	1/31/2025
3 RPPP	(R) Fraude por personas externas o funcionarios de la entidad		X		Uno de los controles de este riesgo es el "control de certificados expedidos sin costo". Del 10 de enero al 21 de agosto de 2024 se evidenció el control de entrega de certificados sin costo en donde se relacionaron 637 certificados entregados a entidades; no obstante, al extraer del SII el reporte de "Informe detallado de gastos administrativos", por el mismo periodo, se encontró que realmente el número de certificados entregados fue de 657, es decir, 20 certificados más que los relacionados en el archivo de control del área de certificados.	Diseñar un mecanismo para fortalecer la efectividad de este control, asegurando que todos los certificados entregados sin costo, cuenten con la correspondiente justificación de no cobro.	Funcionarios del área de certificados	10/1/2024	12/31/2024	Aumentar a Alta la efectividad del Control	100% de los certificados entregados sin costo se encuentran relacionados en el archivo de control de entrega de certificados a entidades	# de certificados relacionados en archivo de control / # de certificados entregados sin costo	1/31/2025

N° RIESGO	RIESGO (R) OPORTUNIDAD (O)	OPCIONES DE MANEJO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA			
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	COMPARAR O TRANSFERIR EL RIESGO	HALLAZGO		RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA MÁXIMA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
4 RRRP	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro.		X		Uno de los controles de este riesgo es el "control diario de documentos por parte del archivo de registros públicos en drive". En el drive compartido con asesores CAE, que figura en el siguiente enlace no se evidenciaron al momento de la revisión por parte de Control Interno, existencia de los siguientes documentos, ni de forma física, ni manuscrita, ni virtual: - Asesora Maribel Castillo: Matrícula 687528 del 20240607 - HOLGUIN ALVAREZ PABLO EMILIO. - Asesor Carlos Mario Marin: Matrícula 687528 del 20240710 - SERVICIOS DE	Revisar y replantear, en caso de ser necesario, los controles para este riesgo de deterioro, pérdida de información o de documentos de registro, de modo que se ejecuten de manera más temprana y que involucren al equipo de trabajo responsable del control de calidad que se activa en temporada de renovación y a los equipos transitorios de apoyo que se vinculan tanto a la temporada de renovación como a la inscripción y	Coordinadora de Gestión Documental	10/1/2024	12/31/2024	Una (1) Revisión realizada	Registro de reuniones con los temas tratados y las decisiones tomadas	# Revisiones realizadas / # Revisiones requeridas	1/31/2025

N° RIESGO	RIESGO (R) OPORTUNIDAD (O)	OPCIONES DE MANEJO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA			
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	COMPARAR O TRANSFERIR EL RIESGO	HALLAZGO		RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA MÁXIMA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
					<p>SERVICIOS DE AUTOPISTAS CLINICAS S.A.S. - Asesora Mayra Alejandra: Matrícula 682044 del 20240408 - JARAMILLO ZULUAGA JUAN CARLOS y Matrícula 686043 del 20240517 - FUNDACIÓN INTEGRAL TU SER. -Asesor Víctor: Matrícula 680858 del 20240403 - RUBIANO RAMIREZ RUBIELA, Matrícula 686306 del 20240522 - ARANGO LÓPEZ NÉSTOR DAVID, Matrícula 687574 del 20240611 RESTAURANTE LUGANO SAS EN LIQUIDACIÓN.</p>	<p>la inscripción y renovación del Registro Único de Proponentes. .</p>							
					<p>Se presentan también retrasos en indexación de trámites virtuales, así: RENOVACIONES, las de todo el 2024, MATRÍCULAS, desde abril de 2024, MUTACIONES desde mayo de 2024, siendo éstas las más relevantes.</p>	<p>Definir acciones que permitan poner al día la indexación de trámites virtuales.</p>	<p>Coordinadora de Gestión Documental</p>	<p>10/1/2024</p>	<p>12/31/2024</p>	<p>Una (1) Acción definida</p>	<p>Registro de reuniones con los temas tratados y las decisiones tomadas</p>	<p># Acciones definidas / # Acciones requeridas</p>	<p>1/31/2025</p>

N° RIESGO	RIESGO (R) OPORTUNIDAD (O)	OPCIONES DE MANEJO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA			
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	COMPARAR O TRANSFERIR EL RIESGO	HALLAZGO		RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA MÁXIMA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
					Las cancelaciones de matrícula mercantil por depuración, en cumplimiento de la Ley 1727 de 2014, efectuadas desde el 2020 a la fecha, no han sido incluidas en los expedientes del gestor documental Docxflow, lo cual fue confirmado con la Coordinadora de Gestión Documental...Generar el evento de cierre es importante, ya que es a partir de allí que inicia el conteo de los tiempos de conservación definidos en las tablas de retención documental.	Definir acciones que permitan completar y cerrar expedientes en Docxflow, derivados de las cancelaciones por depuración, según Ley 1727 de 2014, correspondientes al periodo enero de 2020 a agosto de 2024, que, de acuerdo con extracción de SII, aplicada por Control Interno, ascienden a 5.208...	Coordinadora de Gestión Documental	9/1/2024	12/31/2024	Una (1) Acción definida	Registro de reuniones con los temas tratados y las decisiones tomadas	# Acciones definidas / # Acciones requeridas	1/31/2025
6 RRPP	(R) Incumplimiento de términos y otras obligaciones legales (PQRS, Reportes a entes de control, Desistimientos y otros ítems de la circular de la SIS) Tipo Riesgo : O		x		Uno de los controles de este riesgo es el Procedimiento para elaborar el informe de los comerciantes que no renovaron dentro el plazo de ley (P-20410). Dicho procedimiento de fecha 20210628 que está en versión 7, se encuentra desactualizado. Todavía se cita a la Superintendencia de Industria y Comercio y al área de Sistemas de la entidad.	Revisar y actualizar procedimiento.	Asistente de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	9/1/2024	12/31/2024	Un (1) procedimiento revisado, actualizado y publicado	Aplicativo Almera	# Procedimientos actualizados / # Procedimientos que requieren actualización	1/31/2025