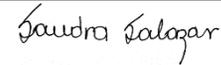


D-017 VERSIÓN 10	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO REGISTROS PÚBLICOS: CENTRO ATENCIÓN EMPRESARIAL CAE	CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Cargo: Profesional de Control Interno	Cargo: Profesional del Sistema PQR y CAE	Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Mayo de 2024			
OBJETIVO GENERAL (ESTRATÉGICO)			
Promover una relación más eficiente entre las personas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización, mediante la reducción de pasos, requisitos, plazos, contactos y mejoramiento del acceso a información sobre los trámites a seguir para la creación de empresas.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO			
Adherencia a las normas legales, políticas y procedimientos internos.			
OBJETIVOS OPERACIONALES			
Cumplir con la promesa de servicio CAE.			
OBJETIVOS FINANCIEROS			
Cumplir con los ingresos registrales.			
Proveer información confiable y oportuna.			

CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS																			
MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO REGISTROS PÚBLICOS: CENTRO ATENCIÓN EMPRESARIAL CAE																			
		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) Falta de voluntad de las administraciones públicas o demás involucrados o pérdida de continuidad de las políticas de simplificación de trámites.	x												Externo - Entorno político de la ciudad y el departamento	Cambio de la administración municipal y departamental, asociados a los períodos de gobernantes.	Pérdida de competitividad, desmotivación para crear empresa.	2	20	40
														Externo - Entorno político de la ciudad y el departamento	Cambio de los equipos técnicos operativos de la administración municipal y departamental.	Deterioro de la imagen Institucional			
														Externo - Entorno político del país	Políticas gubernamentales implementando requisitos adicionales	Disminución de índices de legalidad			
2	(R) Inadecuada prestación del servicio a través de los canales de relacionamiento.										x	x		Externo - Confecámaras	Falta de promoción y seguimiento a la eficacia de los canales de relacionamiento	Deterioro de la imagen Institucional	2	20	40
														Interno - Equipo CAE y Equipo Formalización.		Quejas de los usuarios			
														Externo - Usuarios	Por desborde de la capacidad de canales de relacionamiento	Observaciones por parte de la SIS			
														Interno - Equipo Comunicaciones, Equipo CAE y Equipo Formalización	Sistemas de información obsoletos o ineficaces (incluye la página web institucional).				
														Interno - Presidenta Ejecutiva, Directora Administrativa y Financiero y Equipo TI					
														Interno - Equipo CAE	Desconocimiento de los procesos CAE por parte de los asesores (rotación).				

ID RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO											EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE							
		ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD			
				Laborales	Físicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento		
3	(R) Incumplimiento de la promesa de servicio: tiempos, reducción de pasos, requisitos.												x	x	Interno - Profesional CAE y PQRSF	Ausencia de seguimiento y evaluación	Desmotivación para crear empresa	2	20	40
														Interno - Coordinador SGC		Deterioro de la imagen y pérdida de confianza				
																Disminución de índices de legalidad				
4	(R) Incumplimiento de las expectativas de los usuarios, frente a la asesoría en creación de empresa												x		Interno - Modelo de atención Unidad de Registro	Insuficiente tiempo en la asesoría que impide al nuevo empresario resolver todas sus dudas	Deterioro de la imagen Institucional	2	20	40
															Desconocimiento del perfil del usuario que viene a asesoría: "Idea de negocio tradicional" "Matriculado o no con negocio tradicional en marcha (incluye ESALES)" "Negocio con potencial de crecimiento"	Disminución de la tasa de supervivencia de las empresas durante los primeros 5 años.				
															Insuficiente información relacionada con los requisitos que el empresario debe cumplir ante otras entidades, según su actividad económica					
															Inoportuna asesoría en las obligaciones tributarias que adquiere el nuevo matriculado, en especial las personas jurídicas.					
															Inexperiencia de los abogados que brindan asesoría de creación de empresa					
															Asesores de diferentes canales de atención, con diferente nivel de conocimiento.					

		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO													EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE			
ID RIESGO	RIESGO	ESTRATÉGICO	FINANCIERO	OPERATIVO								AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	
				Laborales	Fisicos	Tecnológicos	Legal	Reputacional	Fraude	Corrupción	Insatisfacción del cliente							Incumplimiento
5	(O) Creación y puesta en marcha del Observatorio Antitrámites	x											Externo e Interno - Junta Directiva CCMF	Excesivos trámites para la actividad empresarial (con o sin fundamento legal)	Disminuir trámites empresariales sin fundamento legal Aumentar posibilidades de acceso a beneficios empresariales Mantener las decisiones que favorecen la simplificación de trámites			
6	(O) Ventanilla única de registro VUE	x											Externo (E) - Política del gobierno Nacional	Simplificación de trámites	Mejora ambiente para los negocios Dinamiza la economía-Ingresos registrales Optimización de tiempo para los empresarios Facilita los trámites sector empresarial Optimización de recursos por eliminación de papel.			

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	SENCILLO	ALGO COMPLEJO	MUY COMPLEJO	SIN CONTROL	ALTA				MEDIA	BAJA	PROBABILIDAD	IMPACTO
1	(R) Falta de voluntad de las administraciones públicas o demás involucrados o pérdida de continuidad de las políticas de simplificación de trámites.	<p>1- Comité interinstitucional de simplificación de trámites</p> <p>2- Empalme con los nuevos equipos técnicos y operativos de la administración municipal, en el marco de las reuniones del Comité.</p> <p>3- Acompañamiento de Confecámaras para gestionar ante el Gobierno Nacional la salvaguarda de las políticas de competitividad, simplificación, formalización y desarrollo empresarial.</p>	x				x							x				x			ALTA	4,2	Profesional CAE y PQRSF	1	20	20
2	(R) Inadecuada prestación del servicio a través de los canales de relacionamiento.	<p>1- Estrategia de comunicación diseñada directamente desde Confecámaras y aplicada por la CCMPC a través del área de Comunicaciones.</p> <p>2- Seguimiento a potenciales matriculados por parte del programa de brigadas para la formalización.</p> <p>3- Estudio de cargas laborales, periódico, que permite identificar necesidades de personal en la prestación de los servicios desde el CAE</p> <p>4- Evaluación periódica del digtumo para identificar ajustes de acuerdo con los tiempos de espera de los usuarios.</p> <p>5- Programación de vacaciones de los asesores, de acuerdo con las necesidades del servicio</p> <p>6- Actualización permanente en la página web, sección servicios en línea y portafolios (información de requisitos mínimos para trámites registrales).</p> <p>7- Plan Estratégico Tecnologías de información PETI</p> <p>8- Procedimiento asesores CAE y Asesor Especializado (P-014)</p> <p>9- Listas de chequeo (D-014 y D-015)</p> <p>10- Protocolos de atención (D-013)</p> <p>11- Grado de satisfacción de servicios CAE</p>	x				x				x			x				x			ALTA	4,2	Profesional CAE y PQRSF, Profesional de Comunicaciones, Líder TI y Coordinador del SGC	1	20	20

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	SENCILLO	ALGO COMPLEJO	MUY COMPLEJO	SIN CONTROL	ALTA	MEDIA				BAJA	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD
3	(R) Incumplimiento de la promesa de servicio: tiempos, reducción de pasos, requisitos.	1- Informe CAE Semestral para el SGC 2- Evaluación periódica del digiturno para identificar ajustes de acuerdo con los tiempos de espera de los usuarios. 3- Encuestas de satisfacción (enero y julio de cada año).	x	x	x		x				x				x				x			ALTA	4,2	Profesional CAE y PQRSF	1	20	20
4	(R) Incumplimiento de las expectativas de los usuarios, frente a la asesoría en creación de empresa	1- Tiempos de atención a usuarios en proceso de estandarización 2- Reingeniería del proceso de creación de empresa, que incluye la alineación de los asesores con los conceptos básicos del perfil empresarial , la manera de identificarlos y el abordaje desde la asesoría. 3- Reingeniería del proceso de creación de empresa, específicamente la lista de requisitos para crear empresa que incorpora normatividad adicional que debe cumplir la pn, pj o establecimiento, durante la ejecución de su actividad (en construcción). 4- Reingeniería del proceso de creación de empresa, específicamente con la "vinculación de un asesor tributario" que oriente sobre las responsabilidades que se adquieren al matricularse como comerciante o constituirse como persona jurídica. 5- Reingeniería del proceso de creación de empresa, que incluye la asignación de abogados expertos , en la asesoría de creación de empresa. 6- Reingeniería del proceso de creación de empresa, que incluye la "nivelación de todos los asesores con los componentes de la integralidad en la asesoría" que deben considerarse en el primer contacto con el usuario	x	x			x			x						x			x			BAJA	1,2	Profesional CAE y PQRSF	2	20	40

MAPA DE CALOR

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