




D-106	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
VERSIÓN 14	MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS	CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS	
ELABORÓ		APROBÓ	
Firma:  Cargo: Profesional de Control Interno		Firma:  Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	
Marzo de 2022			
OBJETIVO GENERAL (ESTRATÉGICO)			
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.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<u>Operacionales</u> *Alcanzar la eficiencia operacional en registro: con oportunidad, confiabilidad, seguridad y calidez			
<u>Financieros</u> Generar ingresos registrales Proveer información confiable y oportuna			
<u>De Cumplimiento</u> Adherencia a las normas legales, políticas y procedimientos internos			

OBJETIVO PROCESO REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

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.

FACTORES GENERADORES DE RIESGO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) / OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
1	<ul style="list-style-type: none"> *La estructura organizacional *La administración del talento Humano *Los procedimientos, controles e indicadores *Los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> *Insuficiente planta de personal *Ausencias temporales o intempestivas (vacaciones, incapacidades, capacitaciones), incluidos los PACS. *Falta de competencia de las personas que intervienen en el proceso- Atención a través de Call Center. *Falta de capacitación al equipo de asesores CAE. *Inadecuada infraestructura física para el equipo de asesores CAE. *Ausencia de estandarización de procesos del equipo de asesores CAE. *Ausencia de procedimientos y controles para el proceso. *Inadecuada comunicación con el usuario. *Problemas de conectividad o falla en los sistemas *Demoras en la atención en ventanillas por aplicación del SIPREF. *Cambios en la normatividad *Implementación nuevos sistemas de información *Dependencia Proveedores externos para sistemas de información. 	<p>(R) Deficiente prestación del servicio</p> <p>Tipo Riesgo: O</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Demoras en el servicio: atención ventanillas y trámites registrales *Dificultad para realizar trámites registrales de manera virtual. *Inadecuada asesoría a los usuarios: falta de oportunidad, profundidad, precisión o unidad de criterio. *Imprecisión en la información transmitida al interesado por parte de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> *Pérdida de confianza en la entidad. *Deterioro de la imagen institucional *Insatisfacción de los usuarios *Demandas e investigaciones por parte de los entes de control.

FACTORES GENERADORES DE RIESGO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) / OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
2	<ul style="list-style-type: none"> *La administración del talento humano *La estructura organizacional *Los procedimientos, controles e indicadores *Los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> *Temporalidad de las personas que apoyan durante la renovación. *Falta de competencia o experiencia de las personas que intervienen en el proceso *Falta de capacitación al personal. *Ausencia de procedimientos y controles para el proceso. *Transcripción manual de información *Inconsistencias en sistemas de información y/o trámites virtuales. 	<p align="center">(R) Inadecuado manejo de la operación registral y/o control legalidad</p> <p align="center">Tipo Riesgo: O - C</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Inconsistencia en la inscripción de actos y documentos o digitación de datos. *Inadecuado control de legalidad *Cobros no autorizados *Devolución de documentos de manera no procedente o repetitiva por causales diferentes *Expedición de certificados con errores. *Error en la ruta de documentos- Docxflow 	<ul style="list-style-type: none"> *Sanciones Entes de control *Daños a terceros e imputación de responsabilidades a la Entidad *Deterioro de la imagen y pérdida de confianza. *Reprocesos por correcciones. *Insatisfacción del cliente
3	<ul style="list-style-type: none"> *Emergencia sanitaria a nivel mundial. *Disposiciones gubernamentales ante la pandemia. *Políticas, procedimientos y controles internos. *Crisis social y gubernamental 	<ul style="list-style-type: none"> *Medidas de prevención para la propagación del COVID19 de orden nacional, departamental y municipal. *Medidas de los empresarios para evitar entrar en crisis económica en sus empresas. *Pánico generalizado de la población por riesgo de contagio. *Manifestaciones de la sociedad frente a la situación de país (marchas y bloqueos) 	<p align="center">(R) Suspensión de las operaciones</p> <p align="center">Tipo de Riesgo: O</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Desconocimiento de trámites registrales virtuales por parte de los usuarios. * Falta de experiencia de los usuarios en trámites registrales virtuales. *Fallas técnicas en las plataformas para trámites registrales virtuales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Imagen: pérdida de confianza e insatisfacción del cliente. *Económico: pérdida de ingresos por dificultad para acceder los servicios. *Legal: sanciones entes de control.
4	<ul style="list-style-type: none"> *La administración del riesgo *La administración del talento humano *Los procedimientos, controles e indicadores *Los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> *Ausencia de políticas de seguridad informática, procedimientos y controles operativos y tecnológicos *Falta de políticas o inadecuados procesos de selección de personal *Manejo inadecuado de claves de acceso, divulgación y aplicación de políticas de seguridad de la información. *Transcripción de datos en forma manual *Sistemas de información registral administrado por Proveedor Externo- Confecámaras *Falta de actualización e interiorización de políticas y procedimientos en cuanto al manejo de dineros que ingresan a la entidad. 	<p align="center">(R) Fraude por personas externas o funcionarios de la entidad.</p> <p align="center">Tipó Riesgo: EX- T- O- C- CO</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Modificación o sustracción de información. *Transacciones fraudulentas por personas externas o al interior de la entidad. *Infidelidad de empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> *Daños a terceros e imputación de responsabilidades a la Entidad *Deterioro de la imagen y pérdida de confianza. *Económico: Sanciones, asumir responsabilidades ante terceros.

FACTORES GENERADORES DE RIESGO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) / OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
5	*Los Procedimientos, controles e indicadores. *Los sistemas de información	* Ausencia de procedimientos y políticas para el manejo de los documentos. *Fallas en los sistemas de información- digitalización de archivo *Migración de información *Manipulación física de documentos, manejo de volúmenes significativos, traslado físico del documento en las diferentes áreas de la Unidad o Sedes de la Entidad. *Inconsistencias en los trámites virtuales (documentación incompleta o liquidación errada del costo del trámite, cuando el usuario directamente realiza el trámite virtual)	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro. Tipo Riesgo : O - C	Pérdida o deterioro de información y/o documentos del proceso.	*Sanciones Entes de control *Dificultad en la recuperación de la información *Pérdida de confianza en la Entidad. *Insatisfacción del cliente
6	*La estructura organizacional *Los Procedimientos, controles e indicadores.	*Insuficiente planta de personal *Ausencias temporales (vacaciones, incapacidades, capacitaciones) * Ausencia y/o desactualización de procedimientos y políticas para el manejo de las transacciones *Debilidad en los procesos de inducción al personal que interviene en el proceso. *Procesos no automatizados	(R) Incumplimiento de normas, procedimientos y/o requerimientos Legales. Tipo Riesgo: C	*Inobservancia de términos, imprecisión o error en la información de las operaciones registrales o informes solicitados por entes de control y/o gubernamentales *Incumplir con las respuestas a las PQR: término y/o alcance de las respuestas *Implementación de requerimientos Entes de control y/o gubernamentales.	*Sanciones entes de control *Deterioro de la imagen de la Entidad *Pérdida de confianza e insatisfacción del cliente

FACTORES GENERADORES DE RIESGO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) / OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
7	<ul style="list-style-type: none"> *Recursos económicos. *La administración del riesgo *Situaciones de carácter legal y regulatorio *Entorno económico y situaciones del mercado * Emergencia sanitaria a nivel mundial. *Disposiciones gubernamentales ante la pandemia. *Políticas, procedimientos y controles internos 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de recursos para promoción, seguimiento y acercamiento a los comerciantes *Ausencia de políticas para reactivar los ingresos registrales *Normatividad externa *Situaciones económicas coyunturales que afecten a los comerciantes *Medidas de los empresarios para evitar entrar en crisis económica en sus empresas *Ampliación del plazo para el pago de la renovación de las matrículas o inscripciones *Nuevas disposiciones del gobierno para incentivar el pago de la renovación en momentos de reactivación económica (descuentos) 	<p>(R) Insuficiente recaudo de ingresos registrales.</p> <p>Tipo Riesgo: ET -EX</p>	Incumplimiento de las metas de ingresos registrales.	<ul style="list-style-type: none"> *Financiero: Menores ingresos *Objetivos: Incumplimiento de planes estratégicos *Insatisfacción de los comerciantes.
8	<ul style="list-style-type: none"> *La administración del riesgo *Situaciones de orden público 	<ul style="list-style-type: none"> *Inadecuadas políticas o aplicación de medidas de seguridad y transferencia de riesgos 	<p>(R) Actos Delictivos</p> <p>Tipo de Riesgo: EX</p>	Robo o atraco en las sedes o a funcionarios que realizan labores de recaudo por fuera de éstas.	<ul style="list-style-type: none"> *Sobre personas; integridad física *Económico.
1	Externo (E) - Política del gobierno Nacional	Simplificación de trámites	<p>(O) Ventanilla única de registro VUE</p>	Continuar con la implementación de la VUE	<ul style="list-style-type: none"> *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.

FACTORES GENERADORES DE RIESGO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) / OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
2	Interno (I) - Sistema de Gestión de Calidad	Materialización del riesgo "Incumplimiento de normas, procedimientos y/o requerimientos Legales", específicamente en cuanto a "Incumplir con las respuestas a las PQR: término y/o alcance de las respuestas", según NC2021018 del 9 de agosto de 2021.	(O) Centralizar la radicación de correspondencia de la Unidad de Registro a través de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).	Las peticiones de entidades del estado y las peticiones de interés particular antes eran radicadas por la Asistente de la Unidad de Registro y la Profesional del CAE, respectivamente. En adelante, serán radicadas a través de la VUC y redireccionadas por el personal de registro.	*Disminuye probabilidad de no radicar una petición. *Disminuye carga operativa de las funcionarias de Registros Públicos. *Mejora el proceso de radicación de correspondencia y facilita la respuesta oportuna a las peticiones.

CONVENCIONES

Tipo Riesgo : ET: Estratégico; O: Operativo; F: Financiero; EX: Externo.; C: Cumplimiento ; T: Tecnológico; CO: corrupción; A: Administrativo; L: Legal

OBJETIVO PROCESO REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

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.

VALORACIÓN DE RIESGOS

No.	RIESGO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO SIN CONTROLES		EVALUACIÓN DEL RIESGO (Riesgo antes de Controles)
		PROBABILIDAD (P) FRECUENCIA (F)	IMPACTO	
1	(R) Deficiente prestación del servicio Tipo Riesgo: O	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
2	(R) Inadecuado manejo de la operación registral y/o control legalidad Tipo Riesgo: O - C	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
3	(R) Suspensión de las operaciones Tipo de Riesgo: O	MEDIA (2) (P)	MODERADO (10)	MODERADO (20)
4	(R) Fraude por personas externas o funcionarios de la entidad. Tipó Riesgo: EX- T- O- C- CO	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
5	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro. Tipo Riesgo : O - C	MEDIA (2) (P)	MODERADO (10)	MODERADO (20)
6	(R) Incumplimiento de normas, procedimientos y/o requerimientos Legales. Tipo Riesgo: C	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
7	(R) Insuficiente recaudo de ingresos registrales. Tipo Riesgo: ET -EX	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
8	(R) Actos Delictivos Tipo de Riesgo: EX	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)

VALORACIÓN RIESGOS SIN CONTROLES				
		IMPACTO		
		LEVE (5)	MODERADO (10)	SEVERO (20)
PROBABILIDAD	ALTA (3)	(15) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO</u>	(30) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE</u>	(60) <u>ZONA DE RIESGO INACEPTABLE</u>
	MEDIA (2)	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u> Riesgos 3, 5	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u> Riesgos 1, 2, 4, 6, 7
	BAJA (1)	(5) <u>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE.</u>	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u>
		Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo

OBJETIVO PROCESO REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

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.

VALORACIÓN DE CONTROLES Y RIESGO RESIDUAL

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES														
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL		
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ	RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL	
1	(R) Deficiente prestación del servicio Tipo Riesgo: O *Demoras en el servicio: atención ventanillas y trámites registrales *Dificultad para realizar trámites registrales de manera virtual. *Inadecuada asesoría a los usuarios: falta de oportunidad, profundidad, precisión o unidad de criterio. *Imprecisión en la información transmitida al interesado por parte de terceros.	1-Apoyo para temporada de renovación en PAC y Manizales, planificación de vacaciones. 2-Lineamientos y procedimientos: selección del recurso humano; inducción, perfiles de cada cargo 3-Manuales de procedimientos del proceso 4-Herramientas de monitoreo en tiempo real (Digiturno) 5-Sistema de Quejas y Reclamos, retroalimentación en Comité de PQRFS. 6-Asesorías especializadas con abogado y mesa de ayuda temas legales (virtual) 7-Mesa de ayuda para trámites virtuales (asesores) 8-Comunicación escrita para devoluciones 9- Indicadores del proceso: grado de satisfacción del cliente. Plan de calidad: contempla indicadores que miden la prestación de un servicio ágil, eficiente e integral 10-Plan de contingencia para la continuidad del servicio en Manizales y PACS 11- Capacitación y actualización de los funcionarios y retroalimentación personal de Call Center. 13-Descentralización del servicio de recaudo de trámites registrales a través de corresponsales. 14-App de servicios virtuales 15-Chatbot para atender consultas de usuarios	x	x	x	x		x								20 Moderado	PMR

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES																
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL				
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ	RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL			
2	<p>(R) Inadecuado manejo de la operación registral y/o control legalidad</p> <p>Tipo Riesgo: O - C</p> <p>*Inconsistencia en la inscripción de actos y documentos o digitación de datos.</p> <p>*Inadecuado control de legalidad</p> <p>*Cobros no autorizados</p> <p>*Devolución de documentos de manera no procedente o repetitiva por causales diferentes</p> <p>*Expedición de certificados con errores.</p> <p>*Error en la ruta de documentos- Docxflow</p>	<p>1- Lineamientos y procedimientos: selección del recurso humano, inducción, perfiles de cargos.</p> <p>2-Capacitación y actualización de los funcionarios.</p> <p>3- Procedimientos por subprocesos, Documento D003 SGC.</p> <p>4- Controles automatizados (Tarifas).</p> <p>5- Actividades de autocontrol y plan de calidad del proceso contienen actividades de verificación del cumplimiento de los objetivos y seguimiento al servicio: cumplimiento de requisitos legales.</p> <p>6- Grupos primarios y Comités del grupo de Abogados para analizar devoluciones que generan inquietudes (documento de unificación de criterios compartido en Drive)</p> <p>7- Reuniones de retroalimentación y análisis de quejas presentadas.</p> <p>8- Actividades de revisión y verificación del área de certificados (incluye control de calidad de los certificados por parte del personal de digitación)</p> <p>9- Poliza de seguros a través de Confecámaras: Responsabilidad civil, errores y omisiones</p> <p>10- Capacitaciones jurídicas programadas por Confecámaras cada vez que sale nueva normatividad.</p> <p>11- Comité Jurídico de la Junta Directiva, órgano consultor en temas legales del proceso registral (informes que se presentan en junta en pleno- frecuencia de reuniones por demanda).</p>	x	x	x	x			x					x				20 Moderado	OM - Ver informe de auditoría a RRPP 2021

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES																
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL				
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ	RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL			
3	(R) Suspensión de las operaciones Tipo de Riesgo: O *Desconocimiento de trámites registrales virtuales por parte de los usuarios. * Falta de experiencia de los usuarios en trámites registrales virtuales. *Fallas técnicas en las plataformas para trámites registrales virtuales.	1- Información sobre servicios en línea en la página web de la entidad. 2- Mesa de ayuda para trámites virtuales (asesores) 3- Asesorías especializadas con abogado y mesa de ayuda temas legales (virtual). 4-Descentralización del servicio de recaudo de trámites registrales a través de corresponsales. 5-App de servicios virtuales 6-Chatbot para atender consultas de usuarios 7- Paso a paso trámites virtuales 8- Videos explicativos trámites virtuales	X	X		X			X				X					10 Tolerable	OM - Ver informe de auditoría a RRPP 2021

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES																					
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL									
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ	RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL								
5	(R) Deterioro, pérdida de información o de documentos de registro. Tipo Riesgo : O - C Pérdida o deterioro de información y/o documentos del proceso.	1-Control diario de documentos y digitalización inmediata de documentos que NO son inscritos de manera automática. 2-Custodia y control de documentos que SON inscritos de manera automática. 3- Control por la Dirección, a través de informe mensual, exceptuando el primer trimestre de cada año por temporada de renovación. 4-Conservación física de documentos en empresa especializada. 5- Control de documentos recibidos para registro, a través de las sedes Manizales y sede PACS. 6- Control de documentos recibidos para registro a través de RUES y pagos electrónicos. 7-Procedimiento para manejo de documentos físicos y virtuales (P-20611). 8- Backup de la información 9-Mesa de ayuda para trámites registrales (especialmente para quienes hacen trámites virtuales).	X	X	X	X			X						X								20 Moderado	PMR

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES											RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL			
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL							
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA			INEFICAZ		
6	<p>(R) Incumplimiento de normas, procedimientos y/o requerimientos Legales.</p> <p>Tipo Riesgo: C</p> <p>*Inobservancia de términos, imprecisión o error en la información de las operaciones registrales o informes solicitados por entes de control y/o gubernamentales</p> <p>*Incumplir con las respuestas a las PQR: término y/o alcance de las respuestas</p> <p>*Implementación de requerimientos Entes de control y/o gubernamentales.</p>	<p>1-Acompañamiento de la Confederación para implementar y/o ajustar procesos de acuerdo con la normatividad.</p> <p>2-Manejo de PQR a través del software de gestión documental (radicación y atención de PQR - alertas al correo electrónico - trazabilidad) -</p> <p>3-Procedimiento para recibir y registrar la recepción y trámite de PQRSF (P-20515)</p> <p>4-Control a través de calendario de correo, respuesta desistimientos tácitos e informes a la SIC y otros entes de control.</p> <p>5-Procedimiento para elaborar el informe para la SIC de los comerciantes que no renovaron dentro el plazo de ley</p> <p>6-Controles plan de calidad para verificar cumplimiento de requisitos legales.</p> <p>7-Automatización del proceso de envío de correos masivos a nuevos matriculados y a comerciantes renovados, en cumplimiento de la Circular 3 de la SIC.</p> <p>8-Apoyo jurídico a la Coordinadora del Registro de RNT, en los casos complejos (asignación simultánea a la Coordinadora del Registro y al Abogado).</p>	X	X	X	X		X									20 Moderado	PMR

N°	RIESGO	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES															
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL			
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ	RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL		
7	(R) Insuficiente recaudo de ingresos registrales. Tipo Riesgo: ET -EX Incumplimiento de las metas de ingresos registrales.	1-Programa plan amigos, Brigadas para la formalización, Brigadas para la renovación, Renovación a domicilio (afiliados) y Acompañamiento para la renovación de Proponentes (afiliados). 2-Monitoreo permanente al comportamiento de los ingresos 3-Campañas para motivar la formalización 4-Descentralización del servicio de recaudo de trámites registrales a través de corresponsales. 5-App de servicios virtuales 6-Chatbot para atender consultas de usuarios	x	x		x			x				x				20 Moderado	OM
8	(R) Actos Delictivos Tipo de Riesgo: EX Robo o atraco en las sedes o a funcionarios que realizan labores de recaudo por fuera de éstas.	1- Póliza de seguro: sustracción y transporte de valores 2- Virtualización de servicios (app) y facilidad de pago en bancos, puntos de pago de otras entidades, corresponsales 3- Sistemas de alarma y monitoreo; compañía de Vigilancia. 4-Control para la prestación de servicio de recaudo de efectivo a domicilio. 5-Temporada de renovación se refuerzan medidas de seguridad: compañía de vigilancia, apoyo de la policía. 6-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				20 Moderado	Aceptar riesgo

CONVENCIONES MANEJO RIESGO RESIDUAL:

OM: Oportunidad de mejora
PMR: Plan manejo de riesgos

VALORACIÓN RIESGOS SIN CONTROLES				
		IMPACTO		
		LEVE (5)	MODERADO (10)	SEVERO (20)
PROBABILIDAD	ALTA (3)	(15) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO</u>	(30) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE</u>	(60) <u>ZONA DE RIESGO INACEPTABLE</u>
	MEDIA (2)	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO</u> <u>Riesgos: 5</u>	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u> <u>Riesgos</u>
	BAJA (1)	(5) <u>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE.</u>	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE</u> <u>Riesgo: 3</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u> <u>Riesgos 1, 2, 4, 6, 7</u>
		Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo