

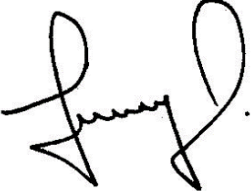
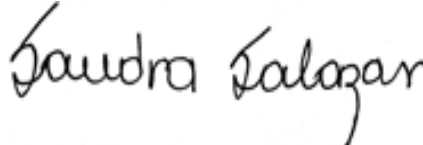


D- 017	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
VERSIÓN 09	MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PROCESO REGISTROS PÚBLICOS: CENTRO ATENCIÓN EMPRESARIAL CAE	CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS	
ELABORÓ:	REVISÓ: Lida Yuled Noreña Castrillón	APROBÓ: Sandra María Salazar Arias	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Cargo: Profesional de Control Interno	Cargo: Coordinadora CAE y PQR	Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	
Fecha: Junio de 2021			
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			
<u>Operacionales</u> Cumplir con la promesa de servicio CAE.			
<u>Financieros</u> Cumplir con los ingresos registrales. Proveer información confiable y oportuna.			
<u>De Cumplimiento</u> Adherencia a las normas legales, políticas y procedimientos internos.			

OBJETIVO PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS, SUBPROCESO CAE

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.

FACTORES GENERADORES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
1	(E) *Situaciones de carácter político (E) *Situaciones de carácter económico y financiero	*Períodos de gobernantes locales, cambio de administradores de los Entes involucrados *Necesidad de ingresos para los Municipios *Políticas gubernamentales implementando requisitos adicionales	(R) Falta de voluntad de las administraciones públicas o demás involucrados o pérdida de continuidad de las políticas de simplificación de trámites. Tipo Riesgo: ET- EX	La falta de continuidad y compromiso de las administraciones municipales, podría generar incremento en el número de requisitos para la creación de empresas, en detrimento del proceso.	*Pérdida de competitividad, desmotivación para crear empresa. *Deterioro de la imagen Institucional *Disminución de índices de legalidad

FACTORES GENERADORES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		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"> *Los procedimientos, controles e indicadores *Los sistemas de información *Emergencia sanitaria mundial que disminuye la presencialidad en la prestación de los servicios a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ausencia de procedimientos y controles para el proceso *Inapropiados sistemas de información *Segmento de empresarios que no están virtualizados ni bancarizados y que requieren de nuestros servicios. 	<p>(R) Inadecuada prestación del servicio a través de los canales de relacionamiento</p> <p>Tipo Riesgo: O</p>	<p>Falta de promoción y seguimiento a la eficacia de los canales de relacionamiento o por desborde de de la capacidad de los mismos, específicamente, en el canal telefónico; sistemas de información obsoletos o ineficaces (incluye la página web institucional).</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Deterioro de la imagen Institucional *Desinformación a los Usuarios
3	<ul style="list-style-type: none"> *La estructura organizacional *Administración del talento humano *Los procedimientos, controles e indicadores *Emergencia sanitaria mundial 	<ul style="list-style-type: none"> *Insuficiente planta de personal (Incluye ausencias temporales del personal por enfermedad que aumentaron con ocasión de la COVID). *Falta de competencia o experiencia de las personas que intervienen en el proceso *Ausencia de procedimientos y controles para el proceso. 	<p>(R) Incumplimiento de la promesa de servicio: tiempos, reducción de pasos, requisitos.</p> <p>Tipo Riesgo: O</p>	<p>Las demoras en los tiempos definidos, la respuesta a trámites que requieren consulta previa, la entrega de información errada, a través de las asesorías, podrían afectar la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Desmotivación para crear empresa. *Deterioro de la imagen y pérdida de confianza. *Disminución de índices de legalidad.

FACTORES GENERADORES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.			
N°	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (R) OPORTUNIDADES (O)	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
1	Externo (E) - Política del gobierno Nacional	Simplificación de trámites	(O) Ventanilla única de registro VUE	Continuar con la consolidación 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

CONVENCIONES

Tipo Riesgo : ET. Estratégico; O: Operativo; F. Financiero; EX: Externo.; C: Cumplimiento ; T: Tecnológico

OBJETIVO PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS, SUBPROCESO CAE

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.

VALORACIÓN DE RIESGOS

N°	RIESGOS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO SIN CONTROLES		EVALUACIÓN DEL RIESGO (Riesgo antes de Controles)
		PROBABILIDAD (P). FRECUENCIA (F)	IMPACTO	
1	(R) Falta de voluntad de las administraciones públicas o demás involucrados o pérdida de continuidad de las políticas de simplificación de trámites. Tipo Riesgo: ET- EX	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)
2	(R) Inadecuada prestación del servicio a través de los canales de relacionamiento Tipo Riesgo: O	MEDIA (2) (P)	MODERADO (10)	MODERADO (20)
3	(R) Incumplimiento de la promesa de servicio: tiempos, reducción de pasos, requisitos. Tipo Riesgo: O	MEDIA (2) (P)	SEVERO (20)	IMPORTANTE (40)

CONVENCIONES

Tipo Riesgo : ET. Estratégico; O: Operativo; F. Financiero; EX: Externo.; C: Cumplimiento ; T: Tecnológico

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: 2</u>	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE</u> <u>Riesgos: 1, 3</u>
	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 DE REGISTROS PÚBLICOS, SUBPROCESO CAE

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.

VALORACIÓN DE CONTROLES

N° RIESGO	RIESGO (R) Oportunidad (O)	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES											RIESGO RESIDUAL				
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL		
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ				
1	(R) Falta de voluntad de las administraciones públicas o demás involucrados o pérdida de continuidad de las políticas de simplificación de trámites. Tipo Riesgo: ET- EX	1-Comité interinstitucional de simplificación de trámites . 2-Reunión de empalme con los nuevos equipos de Gobierno 3-Acompañamiento de Confecámaras para gestionar ante el Gobierno Nacional la salvaguarda de las políticas de competitividad, simplificación, formalización y desarrollo empresarial.	x			x		x									20 Moderado	Aceptar el riesgo y controlarlo
2	(R) Inadecuada prestación del servicio a través de los canales de relacionamiento Tipo Riesgo: O	1-Plan Estratégico Tecnologías de información PETI 2-Procedimiento asesores CAE y Asesor Especializado (P-014 3-Listas de chequeo (D-014 y D-015) y encuesta de satisfacción (enero y julio de cada año). 4- Seguimiento CRM 5- Mesa de ayuda para realización de trámites virtuales.	x	x		x		x									10 Tolerable	Aceptar el riesgo y controlarlo

N° RIESGO	RIESGO (R) Oportunidad (O)	BREVE DESCRIPCIÓN CONTROL	VALORACIÓN DE CONTROLES											RIESGO RESIDUAL				
			TIPO DE CONTROL			CONTROL DOCUMENTADO		VALORACIÓN DEL CONTROL			EFICACIA DEL CONTROL				RIESGO RESIDUAL	MANEJO DEL RIESGO RESIDUAL		
			PREVENTIVO	DETECTIVO	CORRECTIVO	SI	NO	EFFECTIVO	INSUFICIENTE	NO EFFECTIVO	ALTA	MEDIA	BAJA	INEFICAZ				
3	(R) Incumplimiento de la promesa de servicio: tiempos, reducción de pasos, requisitos. Tipo Riesgo: O	1-Protocolos de atención (D-013) 2-Seguimiento a través de indicadores y en tiempo real a través del digiturno 3-Manual de perfiles, Inducción y capacitación al personal	x	x	x	x			x								20 Moderado	Aceptar el riesgo y controlarlo

COPIA NO CONTROLADA

VALORACIÓN RIESGOS CON 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>	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE</u>
	BAJA (1)	(5) <u>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE</u>	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE</u> <u>Riesgo 2</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO</u> <u>Riesgo 1, 3</u>
		Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo