

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

V1. 31 de Enero de 2018



**#EstaEsMiOportunidad**

## CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 4  |
| 1. VALORES CORPORATIVOS .....   | 4  |
| 2. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....  | 4  |
| 2.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....  | 4  |
| 2.1.1 Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgos .....   | 5  |
| 2.1.2 Subcomponente 2 – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción .....  | 5  |
| 2.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación .....  | 6  |
| 2.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión .....  | 6  |
| 2.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento .....   | 7  |
| 2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....   | 7  |
| 2.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites .....   | 7  |
| 2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites .....  | 8  |
| 2.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites .....   | 8  |
| 2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS .....  | 8  |
| 2.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible .....   | 9  |
| 2.3.2 Subcomponente 2 – Dialogo .....   | 9  |
| 2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos .....  | 10 |
| 2.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación .....  | 11 |
| 2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....  | 11 |
| 2.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico .....  | 12 |
| 2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención .....  | 12 |
| 2.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano .....  | 13 |
| 2.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental .....   | 13 |
| 2.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el Ciudadano .....  | 14 |
| 2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....  | 15 |
| 2.5.1 Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública ..... | 15 |
| 2.5.2 Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva .....  | 17 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.5.3 | Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información.....            | 17 |
| 2.6   | OTRAS INICIATIVAS.....  | 19 |
|       | ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento ..... | 20 |
|       | ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2018 SUIT..... | 34 |

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, Central de Inversiones S.A. – CISA presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2018, la cual se realiza a través de seis componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Estrategia Anti Trámites y Otras Iniciativas.

### 1. VALORES CORPORATIVOS

CISA definió los valores corporativos que representan el actuar de los funcionarios de la Entidad los cuales se encuentran plasmados en el Código de Buen Gobierno. No obstante lo anterior, con la entrada en vigencia de la versión 2 del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG V2, se estima que, atendiendo lineamientos de la Política de Integridad, se deberán implementar algunos ajustes orientados a la estandarización de los principios y valores para todas las entidades públicas del nivel nacional. De este modo, dentro del Plan se establecerán actividades tendientes a actualizar y divulgar las eventuales modificaciones que puedan surgir.

Los valores corporativos actuales y su descripción es la siguiente:

1. Respeto: Reconocemos la dignidad, el valor propio y de los demás, actuando con criterios de seriedad y amabilidad en el trato con las personas, respetando las diferencias, siendo tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros valores.
2. Solidaridad: Trabajamos en una colaboración mutua con nuestros clientes, accionistas y colaboradores, logrando un objetivo común en beneficio a la sociedad y a los accionistas.
3. Transparencia: Actuamos con la verdad y la justicia siendo personas auténticas y objetivas demostrando con ello honestidad con nosotros mismos y con los demás.
4. Responsabilidad: Reconocemos las consecuencias de nuestros actos y nos hacemos cargo de ellos, cumplimos con nuestro deber laboral, legal y moral; el cumplimiento de nuestras promesas fortalece la confianza.

### 2. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 2.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una adecuada gestión de los riesgos de corrupción permite reducir tanto la probabilidad de su ocurrencia como el impacto que se presentaría en la entidad ante una eventual materialización de los mismos; las acciones que se definen a través de los subcomponentes que lo integran permiten analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción que se pueden presentar a lo largo de la ejecución de las actividades de los procesos.

Los objetivos definidos para este componente para el año 2018 son:

- Fortalecer la administración de riesgos de corrupción al interior de la organización.
- Fomentar la cultura de seguimiento y monitoreo continuo a los riesgos de corrupción.

Para lograr los objetivos, se desarrollarán los siguientes subcomponentes:

### 2.1.1 Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgos

La política es el instrumento por medio del cual la organización acepta como parte integral de sus actividades una orientación hacia la prevención del riesgo en todas sus actuaciones.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad                              | Responsable           | Entregable   | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------|--|--------------|-------------|
| Revisar la política de administración de riesgos    | Gerente de Planeación | Documento con propuestas de mejora para la política revisada | 01-feb-2018  | 15-mar-2018 |
| Actualizar la política de administración de riesgos | Gerente de Planeación | Documento de política actualizada                            | 15-mar-2018  | 30-abr-2018 |

### 2.1.2 Subcomponente 2 – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

El mapa de riesgos desarrolla el despliegue metodológico conforme a la política de administración de riesgos definida.

En la vigencia 2018 CISA revisará y posteriormente actualizará la metodología con el fin de estandarizar algunos aspectos. En este sentido, iniciando este ejercicio, se trabajará con el mapa actual y a medida que avance el desarrollo metodológico se comenzará la actualización paulatina con cada uno de los procesos.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                                   | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|---|---|--------------|-------------|
| Revisar la metodología de administración de riesgos de corrupción en la entidad. | Gerente de Planeación                         | Documento con propuestas de mejora para la metodología revisada | 01-feb-2018  | 15-mar-2018 |
| Actualizar la metodología de administración de riesgos de corrupción             | Gerente de Planeación                         | Documento con metodología actualizada                           | 15-mar-2018  | 30-abr-2018 |
| Actualizar el instrumento de levantamiento de riesgos                            | Gerente de Planeación                         | Formato de levantamiento de riesgos actualizado                 | 01-may-2018  | 31-may-2018 |
| Capacitar a los procesos   | Gerente de Planeación                         | Listados de asistencia a capacitaciones                         | 01-jun-2018  | 31-jul-2018 |
| Actualizar los riesgos   | Gerente de Planeación<br>Líderes de Procesos  | Formato de levantamiento de riesgos diligenciados               | 01-ago-2018  | 15-oct-2018 |
| Actualizar el mapa de riesgos  | Gerente de Planeación.<br>Líderes de Procesos | Mapa de riesgos documentado                                     | 15-oct-2018  | 31-oct-2018 |

### 2.1.3 Subcomponente 3 – Consulta y Divulgación

Teniendo en cuenta que es fundamental la participación de los diferentes grupos de valor en la construcción de políticas, metodologías y mapas de riesgos, la entidad ha proyectado actividades que permitan generar acercamientos y retroalimentación acerca de las mismas:

| Nombre de la Actividad                                 | Responsable           | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------|---|--------------|-------------|
| Socializar la política de administración de riesgos    | Gerente de Planeación | Política socializada                                    | 01-may-2018  | 15-may-2018 |
| Publicar la política de administración de riesgos      | Gerente de Planeación | Política publicada al interior y exterior de la entidad | 01-jun-2018  | 30-jun-2018 |
| Socializar la metodología de administración de riesgos | Gerente de Planeación | Listado de asistencia de socialización de metodología   | 01-may-2018  | 15-may-2018 |
| Socializar el mapa de riesgos de la Entidad            | Gerente de Planeación | Mapa de Riesgos socializado y ajustado                  | 01-nov-2018  | 15-dic-2018 |
| Publicar el mapa de riesgos                            | Gerente de Planeación | Mapa de riesgos publicado                               | 16-dic-2018  | 31-ene-2019 |

### 2.1.4 Subcomponente 4 – Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión permanente por parte de los líderes de proceso, la gerencia de planeación y auditoría interna, permitirán consolidar la cultura de seguimiento al interior de la Entidad:

| Nombre de la Actividad  | Responsable         | Entregable                    | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|---------------------|-------------------------------|--------------|-------------|
| Realizar el Monitoreo de Riesgos primer trimestre por parte de los Líderes de los procesos  | Líderes de Procesos | Reporte de Gestión de Riesgos | 01-abr-2018  | 30-abr-2018 |
| Realizar el Monitoreo de Riesgos segundo trimestre por parte de los Líderes de los procesos | Líderes de Procesos | Reporte de Gestión de Riesgos | 01-jul-2018  | 30-jul-2018 |
| Realizar el Monitoreo de Riesgos tercer trimestre por parte de los Líderes de los procesos  | Líderes de Procesos | Reporte de Gestión de Riesgos | 01-oct-2018  | 30-oct-2018 |
| Realizar el Monitoreo de Riesgos cuarto trimestre por parte de los Líderes de los procesos  | Líderes de Procesos | Reporte de Gestión de Riesgos | 15-dic-2018  | 16-ene-2019 |

## 2.1.5 Subcomponente 5 – Seguimiento

Auditoría interna realizará el seguimiento correspondiente al mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a los tiempos establecidos por ley.

| Nombre de la Actividad   | Responsable     | Entregable                                  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------|---|--------------|-------------|
| Verificar la elaboración, visibilización y publicación del PAAC                    | Auditor Interno | Informe de Seguimiento ley de transparencia | 23-abr-2018  | 18-may-2018 |
| Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el primer cuatrimestre  | Auditor Interno | Informe de Seguimiento publicado            | 02-may-2018  | 16-may-2018 |
| Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el segundo cuatrimestre | Auditor Interno | Informe de Seguimiento publicado            | 03-sep-2018  | 14-sep-2018 |
| Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el tercer cuatrimestre  | Auditor Interno | Informe de Seguimiento publicado            | 02-ene-2019  | 16-ene-2019 |

## 2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Gobierno Nacional, reconoce que para lograr el acercamiento de los ciudadanos a los trámites y servicios que brindan las entidades del Estado, es fundamental facilitar el acceso a la información y utilizar herramientas tecnológicas que permitan optimizar el acceso a los productos y servicios de la organización y de este modo fortalecer las condiciones de confianza entre el Gobierno y la Ciudadanía.

El objetivo definido para este componente para el año 2018 es el de racionalizar por lo menos un trámite o procedimiento administrativo.

Para lograr el objetivo, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

### 2.2.1 Subcomponente 1 - Identificación y Priorización de los trámites

Se realizará una revisión del inventario de trámites generado en vigencias anteriores y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para complementarlo o actualizarlo.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad   | Responsable   | Entregable                                | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|---|---|--------------|-------------|
| Actualizar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS)               | Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo | Acta de sesión de trabajo                 | 02-ene-2018  | 16-ene-2018 |
| Registrar o actualizar información de tramites y otros procedimientos administrativos en el SUIT | Jefe de Mejoramiento Continuo                                     | Correo a DAFP (si aplica) Plataforma SUIT | 17-ene-2018  | 31-ene-2018 |

## 2.2.2 Subcomponente 2 – Priorizar los trámites

Actualizado el inventario, se identificarán los trámites que mayor impacto generen en el ciudadano y que a su vez pueda ser implementado por la Entidad:

| Nombre de la Actividad   | Responsable   | Entregable                               | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|---|--|--------------|-------------|
| Revisar los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de CISA | Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo | Clasificación de Trámites a racionalizar | 17-ene-2018  | 31-ene-2018 |
| Definir el trámite a racionalizar durante 2018                             | Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo | Trámite a racionalizar identificado      | 17-ene-2018  | 31-ene-2018 |

## 2.2.3 Subcomponente 3 – Racionalización de Trámites

Una vez definido el trámite a racionalizar se ejecutarán las acciones correspondientes y se difundirán los cambios generados tanto a la ciudadanía como a las partes interesadas:

| Nombre de la Actividad                                     | Responsable   | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|---|---|--------------|-------------|
| Formular estrategia de racionalización del trámite elegido | Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo | Cronograma de racionalización administrativa (en el formato SUIT) | 17-ene-2018  | 31-ene-2018 |
| Implementar acciones de racionalización administrativa     | Jefe Servicio Integral al Usuario - Jefe de Mejoramiento Continuo | Cumplimiento de cronograma con evidencias                         | 01-feb-2018  | 31-dic-2018 |

## 2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es proceso que permite Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. De igual manera, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Los objetivos definidos por CISA para el año 2018 en este componente son:

- Fortalecer los espacios de dialogo Entidad-Ciudadano y Entidad-Servidor.
- Fomentar la cultura de rendición de cuentas permanente al interior de la organización.
- Optimizar esquemas de visualización de contenidos para personas en condición de discapacidad.
- Presentar permanentemente información relevante para los grupos de valor.

Para lograr estos objetivos, se desarrollarán los subcomponentes de la siguiente manera:

### 2.3.1 Subcomponente 1 – Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible

La entidad debe generar datos y resultados sobre la gestión institucional que permitan a los diferentes grupos de valor conocer en qué se invierten los recursos públicos y cómo se aprovechan los beneficios obtenidos; para ello es fundamental que la entidad se visibilice ante los ciudadanos y que ellos a su vez tengan elementos de juicio para la petición de cuentas como es su deber.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                       | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------------------|---|--------------|-------------|
| Actualizar y optimizar la caracterización las partes interesadas de CISA                           | Gerente de Planeación             | Caracterización de usuarios actualizada y difundida | 01-feb-2018  | 30-jun-2018 |
| Realizar análisis de solicitudes de información  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado                                  | 01-ene-2018  | 30-mar-2018 |
| Actualizar la matriz de comunicaciones   | Jefe de Comunicaciones            | Matriz de comunicaciones actualizada                | 01-dic-2017  | 30-jun-2018 |
| Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 3 Trimestre                                 | Gerente de Planeación             | Informe presentado                                  | 01-sep-2018  | 30-sep-2018 |
| Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 4 Trimestre                                 | Gerente de Planeación             | Informe presentado                                  | 15-nov-2018  | 15-dic-2018 |
| Ampliar el rango de conjuntos de datos abiertos  | Gerente de Tecnología             | Conjuntos de datos abiertos ampliado                | 01-may-2018  | 30-ago-2018 |
| Optimizar el esquema de visualización de la página web para población en situación de discapacidad | Gerente de Planeación             | Mecanismo definido en la web                        | 01-feb-2018  | 30-abr-2018 |
| Traducir elementos de la página web  | Gerente de Planeación             | Elementos traducidos y publicados                   | 01-may-2018  | 31-jul-2018 |
| Permitir audio en algunas secciones de la página web   | Gerente de Planeación             | Página ¿qué Hacemos? Actualizada                    | 01-abr-2018  | 30-sep-2018 |

### 2.3.2 Subcomponente 2 – Dialogo

Para lograr una comunicación efectiva, es necesario diseñar mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía pueda pedir cuentas y a su vez la entidad pueda rendirlas. En este sentido, se buscará generar espacios, tanto internos como externos, que permitan dar a conocer los resultados de la gestión institucional y a su vez recibir retroalimentación por parte de los grupos de valor.

Las tecnologías de la información abren un campo importante para migrar hacia espacios virtuales en los que más ciudadanos puedan participar, por ello CISA incorpora actividades relacionadas en su plan de acción.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad  | Responsable            | Entregable  | Fecha Inicio                 | Fecha Fin                           |
|---|------------------------|---|------------------------------|-------------------------------------|
| Definir mecanismo para la audiencia pública de rendición de cuentas                   | Gerente de Planeación  | Esquema definido  | 01-feb-2018                  | 30-abr-2018                         |
| Organizar audiencia pública de rendición de cuentas                                   | Gerente de Planeación  | Audiencia pública realizada                               | 01-may-2018                  | 31-oct-2018                         |
| Potencializar las redes sociales para un dialogo constante con las partes interesadas | Jefe de Comunicaciones | Nuevos espacios generados por medio de las redes sociales | 01-ene-2018                  | 01-dic-2018                         |
| Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial                                       | Presidente             | Participación efectuada                                   | 01-jun-2018                  | 15-jul-2018                         |
| Generar espacios de interacción con la alta dirección                                 | Jefe de Comunicaciones | Medios de Comunicación                                    | 02-ene-2018                  | 02-dic-2018                         |
| Rediseñar intranet de acuerdo a la encuesta de percepción y análisis desarrollados    | Jefe de Comunicaciones | Intranet rediseñada                                       | 01-dic-2017                  | 01-abr-2018                         |
| Generar videos informando la gestión de la Entidad                                    | Jefe de Comunicaciones | Videos publicados en la pagina web                        | enero,abril, julio y octubre | marzo,junio, septiembre y diciembre |
| Realizar encuesta de sobre la información presentada                                  | Gerente de Planeación  | Encuesta realizada  | 01-feb-2018                  | 30-jun-2018                         |
| Construir ecosistema virtual de participación ciudadana                               | Gerente de Tecnología  | Ecosistema virtual implmentado                            | 01-jul-2018                  | 31-oct-2018                         |
| Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Planeación institucional              | Gerente de Planeación  | Mecanismo y difusión elaborados                           | 01-nov-2018                  | 31-dic-2018                         |
| Realizar Teleconferencia Interactiva  | Gerente de Planeación  | Teleconferencia realizada                                 | 01-jun-2018                  | 31-oct-2018                         |
| Realizar foro temático  | Gerente de Planeación  | Foro realizado  | 01-abr-2018                  | 31-jul-2018                         |
| Realizar o participar en ejercicio de innovación abierta                              | Gerente de Planeación  | Ejercicio de participación realizado                      | 01-abr-2018                  | 31-jul-2018                         |

### 2.3.3 Subcomponente 3 – Incentivos

Teniendo en cuenta que el proceso de rendición de cuentas se debe realizar en 2 vías, desde el ciudadano hacia la entidad y desde la Entidad hacia el Ciudadano se definieron las siguientes actividades:

| Nombre de la Actividad                                      | Responsable           | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------|---|--------------|-------------|
| Publicar campañas internas sobre rendición de cuentas       | Gerente de Planeación | Campañas internas publicadas                            | 01-feb-2018  | 30-jun-2018 |
| Capacitar sobre rendición de cuentas                        | Gerente de Planeación | Capacitación sobre RC realizada - Listado de asistencia | 01-abr-2018  | 31-oct-2018 |
| Diseñar juego de sensibilización sobre rendición de cuentas | Gerente de Planeación | Juego publicado   | 01-jun-2018  | 30-sep-2018 |

### 2.3.4 Subcomponente 4 – Evaluación y Retroalimentación

Después de realizados los diferentes ejercicios se generará un espacio de autoevaluación y retroalimentación con el fin de conocer los aciertos, desaciertos, oportunidades de mejora y debilidades de la organización frente al proceso constante de rendición de cuentas:

| Nombre de la Actividad  | Responsable            | Entregable                           | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|------------------------|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Realizar encuesta sobre la percepción de la pagina web            | Jefe de Comunicaciones | Encuesta realizada sobre la web      | 01-ene-2018  | 01-jul-2018 |
| Realizar encuesta sobre la usabilidad y percepción de la intranet | Jefe de Comunicaciones | Encuesta realizada sobre la intranet | 01-dic-2017  | 01-abr-2018 |
| Analizar resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas      | Gerente de Planeación  | Informe de resultados                | 01-oct-2018  | 31-dic-2018 |

## 2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades situando al ciudadano como eje central de la administración pública, buscando una mejora constante de su satisfacción y facilitando el ejercicio de sus derechos en el marco del documento CONPES 3785 de 2013.

Los objetivos definidos por CISA a través de este componente son:

- Fortalecer los canales de comunicación entre el ciudadano y la alta dirección.
- Optimizar los canales de atención electrónicos.
- Fomentar la cultura de servicio al ciudadano.

Para lograr estos objetivos, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

## 2.4.1 Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Considerando al ciudadano como eje central de la gestión de las Entidades Públicas, es indispensable que al interior de cada organización se fortalezca el nivel de importancia que tiene brindar un servicio óptimo a los usuarios. De tal modo, resulta fundamental el compromiso y liderazgo de la alta dirección para garantizar una institucionalidad del servicio al ciudadano y a su vez garantizar una comunicación efectiva entre la Entidad y el usuario.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad  | Responsable                       | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------------------|---|--------------|-------------|
| Implementar el nuevo esquema de servicio integral al usuario  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Esquema Implementado  | 01-ene-2018  | 01-mar-2018 |
| Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio Integral al Usuario y la Alta Dirección | Jefe Servicio Integral al Usuario | Presentar informe a las áreas relacionadas de las oportunidades de mejora solicitadas por los clientes. | 01-ene-2018  | 01-feb-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 1  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-ene-2018  | 01-mar-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 2  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-mar-2018  | 01-may-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 3  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-may-2018  | 01-jul-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 4  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-jul-2018  | 01-sep-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 5  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-sep-2018  | 01-nov-2018 |
| Informar a las áreas oportunidades de mejora. Bimestre 6  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado  | 01-nov-2018  | 01-ene-2019 |

## 2.4.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los Canales de Atención

En su proceso continuo de mejoramiento y optimización, CISA busca fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                       | Entregable                       | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------------------|----------------------------------|--------------|-------------|
| Estudiar mecanismos para actualizar radicación de PQR por la página web.             | Jefe Servicio Integral al Usuario | Método de radicación actualizado | 01-ene-2018  | 01-jun-2018 |
| Revisar los protocolos de servicio   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Protocolos actualizados          | 01-ene-2018  | 01-jun-2018 |
| Actualizar información en la página web en los temas de servicio Integral al Usuario | Jefe Servicio Integral al Usuario | Información actualizada          | 01-ene-2018  | 01-jun-2018 |
| Actualizar el servicio de generación de paz y salvos por la página web               | Jefe Servicio Integral al Usuario | Servicio actualizado             | 01-ene-2018  | 01-jun-2018 |
| Construir App Mobile para el portafolio inmobiliario                                 | Gerencia de Tecnología            | App movil desarrollada           | 01-may-2018  | 30-ago-2018 |

### 2.4.3 Subcomponente 3 – Talento Humano

Para garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, es preciso contar con un talento humano que se caracterice por su vocación al servicio y su capacidad de resolver las peticiones de los usuarios.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                       | Entregable        | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------------------|-------------------|--------------|-------------|
| Actualizar las competencias de servicio al ciudadano con los cursos ofrecidos por el PNSC-DNP. | Jefe Servicio Integral al Usuario | Cursos realizados | 01-ene-2018  | 30-dic-2018 |

### 2.4.4 Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental

El óptimo desempeño institucional en cuanto a servicio al ciudadano, depende en gran medida del grado de documentación y actualización de los procedimientos, protocolos, sistemas y demás herramientas que permiten brindar un servicio estándar y de calidad.

Para lo anterior CISA realizará revisiones periódicas de sus políticas internas buscando su mantenimiento y actualización para con ello mantener unos niveles de servicio adecuados. A su vez, sensibilizará a los usuarios internos sobre este tipo de temáticas garantizando una oportuna atención a los requerimientos:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                       | Entregable                           | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Actualizar la Circular 005   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Circular 005 revisada semestralmente | 01-ene-2018  | 30-jun-2018 |
| Actualizar los flujos del aplicativo ZEUS en los correspondiente a gestión de las PQRSD  | Jefe Servicio Integral al Usuario | Aplicativo de Gestión actualizado    | 01-ene-2018  | 30-dic-2018 |
| Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 1 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Divulgación de temas relacionados    | 01-ene-2018  | 31-mar-2018 |
| Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 2 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Divulgación de temas relacionados    | 01-abr-2018  | 30-jun-2018 |
| Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 3 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Divulgación de temas relacionados    | 01-jul-2018  | 30-sep-2018 |
| Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales Trimestre 4 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Divulgación de temas relacionados    | 01-oct-2018  | 31-dic-2018 |
| Sensibilizar en temas de gestión de PQRD. Trimestre 1                                    | Jefe Servicio Integral al Usuario | Sensibilizaciones realizadas         | 01-ene-2018  | 31-mar-2018 |
| Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 2                                   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Sensibilizaciones realizadas         | 01-abr-2018  | 30-jun-2018 |
| Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 3                                   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Sensibilizaciones realizadas         | 01-jul-2018  | 30-sep-2018 |
| Sensibilizar en temas de gestión de PQRDS. Trimestre 4                                   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Sensibilizaciones realizadas         | 01-oct-2018  | 31-dic-2018 |

## 2.4.5 Subcomponente 5 – Relacionamento con el Ciudadano

Conocer las características y necesidades de la población, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido es la entrada a la generación de iniciativas que permitan mejorar la atención al ciudadano. Así pues, las diversas encuestas y sugerencias presentadas por los diferentes actores deben traducirse en información útil para la toma de decisiones de la alta dirección, para ello se han proyectado las siguientes actividades:

| Nombre de la Actividad  | Responsable                       | Entregable                 | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------------------|----------------------------|--------------|-------------|
| Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados Semestre 1 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe realizado          | 01-ene-2018  | 30-jun-2018 |
| Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados Semestre 2 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe realizado          | 01-jul-2018  | 34/12/2018  |
| Elaborar informe para el nivel directivo de atención en sucursales Semestre 1                     | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe realizado          | 01-ene-2018  | 30-jun-2018 |
| Elaborar informe para el nivel directivo de atención en sucursales Semestre 2                     | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe realizado          | 01-jul-2018  | 34/12/2018  |
| Aplicar encuesta post venta y visitas a inmuebles para la Vicepresidencia de Negocios             | Jefe Servicio Integral al Usuario | Encuesta mensual realizada | 01-ene-2018  | 30-dic-2018 |

## 2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Considerando los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, CISA desarrollará actividades permanentes que le permitan garantizar el acceso a este derecho.

Los objetivos definidos por CISA para el año 2018 para este componente son:

- Garantizar el acceso a la información pública a los diferentes grupos de interés.
- Fortalecer el sistema de gestión documental institucional.
- Fortalecer el seguimiento a las solicitudes de PQRS.

Para lograr estos objetivos, se desarrollaran los subcomponentes de la siguiente manera:

### 2.5.1 Subcomponentes – Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública

Dado que el acceso a la información es un derecho fundamental de la ciudadanía y que las entidades deben garantizar la generación de canales o medios de comunicación que permitan a los grupos de interés desarrollar a plenitud este derecho, CISA ha considerado que los subcomponentes de transparencia activa, criterio diferencial y monitoreo al acceso de la información, se complementan para cubrir las necesidades de gran parte de los grupos de interés en lo concerniente a la información relativa al actuar de la Entidad.

En esta línea, las actividades para los 3 subcomponentes son las siguientes:

- Lineamientos de Transparencia Activa:

| Nombre de la Actividad   | Responsable                       | Entregable                           | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Actualizar la matriz de comunicaciones                             | Jefe de Comunicaciones            | Matriz de comunicaciones actualizada | 01-dic-2017  | 30-jun-2018 |
| Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 3 Trimestre | Gerente de Planeación             | Informe presentado                   | 01-sep-2018  | 30-sep-2018 |
| Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 4 Trimestre | Gerente de Planeación             | Informe presentado                   | 15-nov-2018  | 15-dic-2018 |
| Ampliar el rango de conjuntos de datos abiertos                    | Gerente de Tecnología             | Conjuntos de datos abiertos ampliado | 01-may-2018  | 30-ago-2018 |
| Realizar análisis de solicitudes de información                    | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado                   | 01-ene-2018  | 30-mar-2018 |
| Realizar encuesta sobre la percepción de la pagina web             | Jefe de Comunicaciones            | Encuesta realizada sobre la web      | 01-ene-2018  | 01-jul-2018 |

- Criterio diferencias de accesibilidad

| Nombre de la Actividad   | Responsable         | Entregable                        | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--|---------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|
| Realizar mantenimiento a las instalaciones   | Gerente de Recursos | Informe de mantenimiento          | 01-mar-2018  | 31-dic-2018 |
| Optimizar el esquema de visualización de la pagina web para población en situación de discapacidad | Gerente de Recursos | Mecanismo definido en la web      | 01-feb-2018  | 30-abr-2018 |
| Traducir elementos de la pagina web  | Gerente de Recursos | Elementos traducidos y publicados | 01-may-2018  | 31-jul-2018 |
| Permitir audio en algunas secciones de la pagina web   | Gerente de Recursos | Pagina ¿qué Hacemos? Actualizada  | 01-abr-2018  | 30-sep-2018 |

- Monitoreo del acceso a la información pública

| Nombre de la Actividad                      | Responsable                       | Entregable         | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------------------|--------------------|--------------|-------------|
| Revisar y optimizar el informe de PQRS      | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe optimizado | 01-ene-2018  | 01-mar-2018 |
| Publicar informe de solicitudes Trimestre 1 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe publicado  | 01-ene-2018  | 01-abr-2018 |
| Publicar informe de solicitudes Trimestre 2 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe publicado  | 01-abr-2018  | 01-jul-2018 |
| Publicar informe de solicitudes Trimestre 3 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe publicado  | 01-jul-2018  | 01-oct-2018 |
| Publicar informe de solicitudes Trimestre 4 | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe publicado  | 01-oct-2018  | 01-ene-2019 |

## 2.5.2 Subcomponente 2 – Lineamientos de Transparencia Pasiva

La atención a los derechos de petición es un eslabón estratégico en la participación ciudadana. Por ello es necesario garantizar que las respuestas se desarrollan con calidad y oportunidad atendiendo claramente las necesidades de los ciudadanos.

Es por ello que en el plan 2018, CISA fortalecerá el seguimiento de estos mecanismos de participación con el fin de garantizar una mejora en la percepción de los ciudadanos frente a la respuesta de sus peticiones.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad                                  | Responsable                       | Entregable   | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------------------|--|--------------|-------------|
| Fortalecer el seguimiento y monitoreo a las solicitudes | Jefe Servicio Integral al Usuario | Documento actualizado y publicado  | 01-ene-2018  | 30-jun-2018 |
| Informar la gestión al CIGD. Trimestre 1                | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado   | 01-ene-2018  | 01-abr-2018 |
| Informar la gestión al CIGD. Trimestre 2                | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado   | 01-abr-2018  | 01-jul-2018 |
| Informar la gestión al CIGD. Trimestre 3                | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado   | 01-jul-2018  | 01-oct-2018 |
| Informar la gestión al CIGD. Trimestre 4                | Jefe Servicio Integral al Usuario | Informe presentado   | 01-oct-2018  | 01-ene-2019 |
| Capacitar en PQRS                                       | Jefe Servicio Integral al Usuario | Capacitación realizada - Listados de asistencia o imágenes de publicaciones realizadas | 01-ene-2018  | 30-dic-2018 |
| Incorporar en el proceso de inducción tema sobre PQRS   | Jefe Servicio Integral al Usuario | Temas de inducción actualizados  | 01-ene-2018  | 30-dic-2018 |

## 2.5.3 Subcomponente 3 – Instrumentos de Gestión de la Información

Para garantizar un servicio adecuado, es necesario contar con una organización interna que le permita a las entidades atender eficientemente los requerimientos de la ciudadanía. Por ello, este subcomponente centrará sus esfuerzos en desarrollar y optimizar modelos documentales que permitan a CISA contar con información actualizada, veraz y oportuna.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad  | Responsable                | Entregable  | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|----------------------------|---|--------------|-------------|
| Elaborar el Sistema Integrado de Conservación                                       | Gerencia de Recursos       | Documento de SIC elaborado y publicado  | 01-ago-2017  | 28-feb-2018 |
| Actualizar las Tablas de Retención Documental                                       | Gerencia de Recursos       | TRD actualizadas y publicadas   | 01-nov-2017  | 04-jun-2018 |
| Elaborar las Tablas de Valoración Documental  | Gerencia de Recursos       | TVD elaboradas y publicadas   | 01-nov-2017  | 31-dic-2018 |
| Elaborar el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo               | Gerencia de Recursos       | Documento Programa de gestión de Documentos Electrónicos de Archivo elaborado | 01-ene-2018  | 31-mar-2018 |
| Actualizar, presentar y publicar el registro o inventario de activos de información | Gerencia de Recursos       | Registro o inventario de activos de información actualizado y publicado       | 01-nov-2017  | 04-jun-2018 |
| Actualizar la matriz de comunicaciones  | Jefatura de Comunicaciones | Matriz de comunicaciones actualizada  | 01-dic-2017  | 30-jun-2018 |
| Actualizar la tabla de información confidencial y reservada                         | Gerencia de Recursos       | Tabla de información confidencial y reservada actualizada y publicada         | 01-nov-2017  | 04-jul-2018 |

## 2.6 OTRAS INICIATIVAS

La generación de otras iniciativas nace como necesidad de realizar actividades adicionales que no necesariamente están enmarcadas dentro de los componentes anteriores pero que pueden formar parte integral de la lucha contra la corrupción. De este modo, CISA adelantará esfuerzos en los siguientes campos:

- Estrategia Empresas Activas Anticorrupción
- Fortalecimiento de los derechos humanos al interior de la organización.

Las actividades proyectadas son:

| Nombre de la Actividad  | Responsable                       | Entregable   | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|---|-----------------------------------|--|--------------|-------------|
| Optimizar esquema de denuncias de corrupción                                  | Jefe de Mejoramiento Continuo     | Documentos actualizados y publicados                   | 01-feb-2018  | 30-jun-2018 |
| Realizar la auditoría de renovación de certificación ISO 14001                | Jefe de Mejoramiento Continuo     | Certificación ISO 14001                                | 01-jun-2018  | 30-sep-2017 |
| Formular la política de DDHH  | Vicepresidente jurídica           | Política definida y aprobada                           | 01-feb-2018  | 30-abr-2018 |
| Difundir la política de DDHH al interior de CISA                              | Gerente de Recursos               | Campañas Implementadas                                 | 01-may-2018  | 30-nov-2018 |
| Difundir la política de DDHH al exterior de CISA                              | Jefe de Comunicaciones            | Campañas Implementadas                                 | 01-may-2018  | 30-nov-2018 |
| Diseñar e implementar mecanismo para atender solicitudes que afecten los DDHH | Jefe Servicio Integral al Usuario | Mecanismo Implementado - Actualización Circular        | 01-feb-2018  | 31-jul-2018 |
| Revisar manual EFR  | Gerente de Recursos               | Manual EFR actualizado                                 | 01-may-2018  | 30-sep-2018 |
| Formular la política Anticorrupción   | Gerente de Planeación             | Política definida y aprobada                           | 01-feb-2018  | 30-abr-2018 |
| Difundir la política Anticorrupción   | Gerente de Planeación             | Campañas Implementadas                                 | 01-may-2018  | 30-nov-2018 |
| Actualizar los valores corporativos   | Gerente de Recursos               | Valores corporativos actualizados                      | 01-feb-2018  | 31-may-2018 |
| Socializar los valores  | Gerente de Recursos               | Difusión y sensibilización de los valores corporativos | 01-ago-2018  | 30-nov-2018 |

ANEXO 1– Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento

| PROCESO                      | OBJETIVO  | RIESGO   | CAUSAS   | CONSECUENCIAS  | RIESGO INHERENTE |              |                                   | CONTROLES   | RIESGO RESIDUAL |              |                | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL (Tratamiento)  |  |                      |            |            |
|------------------------------|---|--|--|--|------------------|--------------|-----------------------------------|---|-----------------|--------------|----------------|--|--|----------------------|------------|------------|
|                              |   |  |  |  | PROBABILIDAD     | IMPACTO      | ZONA DE RIESGO                    |   | PROBABILIDAD    | IMPACTO      | ZONA DE RIESGO | ACCIONES   | RESPONSABLE  | PERIODO DE EJECUCIÓN |            |            |
|                              |   |  |  |  |                  |              |                                   |   |                 |              |                |  |  | Periodicidad         | INICIO     | FIN        |
| Direccionamiento Estratégico | Definir la estrategia en el corto, mediano y largo plazo para la consecución de los objetivos organizacionales, así como controlar la adecuada implementación de los planes asociados.    | Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros                          | Controles inadecuados en el acceso de seguridad a la información, posibilidad de extraer información confidencial de la entidad.     | Pérdida de Imagen, Pérdidas Económicas, Multas o Sanciones.  | Probable         | Catastrófico | Extrema                           | Monitoreo de la información clasificada como confidencial (Impresión, captura de pantalla, Outlook, Almacenamiento en Medios Extraíbles, Diccionario)   | Rara Vez        | Catastrófico | Moderada       | Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información   | *Comunicaciones Corporativas<br>* Vicepresidente Soluciones para el Estado<br>*Gerente de Inmuebles<br>* Gerente de Cobranza y Otros Activos   | Permanente           | 01/06/2017 | 31/04/2018 |
|                              |   |  |  |  |                  |              |                                   |   |                 |              |                | 1. Comunicación Corporativa<br>2. Soluciones Para el Estado<br>3. Gestión Integral de Activos<br>4. Gestión Jurídica del Negocio<br>5. Gestión Integral de Servicios<br>6.Servicio Integral al usuario                 | *Gerente de Inmuebles<br>* Gerente de Cobranza y Otros Activos<br>*Gerente Jurídica de Negocios<br>* Gerente de Proyectos Especiales<br>*Jefatura de Servicio al ciudadano<br>* Oficial de seguridad de la Información |                      |            |            |
|                              |   |  |  |  |                  |              |                                   |   |                 |              |                | Toma de conciencia, educación y formación en la seguridad de la información  | *Comunicaciones Corporativas<br>* Vicepresidente Soluciones para el Estado<br>*Gerente de Inmuebles<br>* Gerente de Cobranza y Otros Activos   |                      |            |            |
|                              |   |  |  |  |                  |              | Términos y condiciones del empleo |   |                 |              | Plan de Acción | *Gerente de Inmuebles<br>* Gerente de Cobranza y Otros Activos<br>*Gerente Jurídica de Negocios<br>* Gerente de Proyectos Especiales<br>*Jefatura de Servicio al ciudadano<br>* Oficial de seguridad de la Información | Permanente   | 01/06/2017           | 31/05/2018 |            |
| Gestión del Talento Humano   | Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo. | Manipulación del proceso de selección de personal para contratar funcionarios por fuera del perfil, o sin el cumplimiento de los procedimientos de selección y | Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros, Manipulación u omisión de los resultados de selección | Funcionarios incompetentes, incumplimiento de metas, afectación del riesgo reputacional de la Entidad. | Posible          | Mayor        | Alta                              | Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano"<br>Manuales de Responsabilidad y Catalogo de Perfiles a través de Sharepoint<br>Código de ética y Código de Buen Gobierno<br>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos | Rara Vez        | Mayor        | Baja           | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento  | Gerente Gestión Humana y MC  | Permanente           | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|  |  | contratación previstos en la entidad  |   |  |            |       | Perfil del Cargo |  |          |       |      |   |                             |            |            |            |
|--|--|---|---|--|------------|-------|------------------|--|----------|-------|------|---|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Gestión del Talento Humano                                 | Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.      | Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros                                    | Abuso de confianza de los funcionarios que ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad, Decisiones tomadas unilateralmente, Capacidad de manipulación | Pérdida de Recursos de la entidad.   | Posible    | Mayor | Alta             | Software de apoyo nómina<br>Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero<br>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos<br>Revisión dual de la nómina por parte del Gerente de gestión humana y Mejoramiento Continuo                           | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Gestión Humana y MC | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión del Talento Humano                                 | Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.      | Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad                    | Decisiones unilaterales, Concentración de poder   | Pérdida de Recursos de la entidad / incumplimiento de metas.   | Posible    | Mayor | Alta             | Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos<br>Existencia de niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios.   | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Gestión Humana y MC | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión del Talento Humano                                 | Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.      | Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes        | Decisiones unilaterales, Concentración de poder   | Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral                                    | Posible    | Mayor | Alta             | Análisis de cargas de trabajo y pertinencia de contratación de nuevos servicios en el outsourcing<br>Definición de Niveles de Autorización y trazabilidad a través del Aplicativo Zeus.  | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Gestión Humana y MC | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión del Talento Humano                                 | Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.      | Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros              | Decisiones unilaterales, Concentración de poder   | Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral                                    | Posible    | Mayor | Alta             | Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing y seguimiento a través del aplicativo Zeus.   | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Gestión Humana y MC | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización) | Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales | Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros | Liquidación manual de intereses   | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable | Mayor | Moderada         | Numeral 4.10.1 Prorratas, Cuotas de Administración, Servicios e Impuestos Circular CN-069<br>Solicitar la liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera<br>Centralización de liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles        | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|  |  |  |  |  |                      |          |   |                |      |   |                      |            |            |            |
|--|--|--|--|--|----------------------|----------|---|----------------|------|---|----------------------|------------|------------|------------|
|  |  |  |  |  |                      |          | Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia   |                |      |   |                      |            |            |            |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)       | Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales                               | Divulgación de información sensible de las ofertas en los procesos de puja o subasta para favorecer a terceros.  | Falencias en el comportamiento ético individual  | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable Mayor     | Moderada | <p>Establecer perfiles de consulta en el aplicativo Olympus.</p> <p>Acuerdo de Confidencialidad en los contratos de los colaboradores</p> <p>Revisión del proceso de puja o subasta por parte de las áreas involucradas al interior de CISA</p> <p>Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"</p> | Rara Vez Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)       | Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales                               | Establecer vínculos comerciales o legales con personas o entidades vinculadas al lavado de activos o la financiación del terrorismo, para beneficio propio o de terceros | Falencias en el comportamiento ético individual  | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable Mayor     | Moderada | Revisión y consulta en el world check   | Rara Vez Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)       | Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales                               | Manipulación de la FAO para beneficio propio o de terceros (puja).   | Falencias en el comportamiento ético individual  | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Posible Mayor        | Alta     | <p>Validaciones internas del sistema en cuanto a la versión de la ficha.</p> <p>Aprobación de los negocios en comité de acuerdo a las atribuciones.</p> <p>Políticas y procedimientos para la comercialización de inmuebles CN 69.</p>  | Rara Vez Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa) | Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión | Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.  | Desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Posible Catastrófico | Extrema  | <p>Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable</p> <p>Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>  | Rara Vez Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|  |  |   |   |  |            |       |   |  |          |       |      |   |                      |            |            |            |
|--|--|---|---|--|------------|-------|---|--|----------|-------|------|---|----------------------|------------|------------|------------|
|  |  |   |   |  |            |       | Generar informe periódico sobre ejecución de gastos |  |          |       |      |   |                      |            |            |            |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa) | Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión | Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA.  | Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles, Falencias en el comportamiento                  | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable | Mayor | Moderada  | Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"<br>Contrato de vigilancia que le permite alertar a la entidad sobre novedades en el estado de ocupación de los bienes inmuebles<br>Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa) | Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión | Manipulación de re avalúo de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.   | Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos  | Venta del activo por un valor que no corresponde.  | Posible    | Mayor | Alta  | Circular Normativa 31 "Políticas y Procedimientos de Avalúos de Inmuebles"<br>Control automático del aplicativo Olympus de avalúos que deben ser sustentados<br>Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia  | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa) | Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión | Realizar reparaciones, obras o mantenimientos innecesarios a los inmuebles para beneficio propio o de terceros                                | Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable | Mayor | Moderada  | Reparaciones, obras o mantenimientos deben ser aprobados por el comité de sucursal e incluidos en el Plan Anual de Mantenimientos<br>Registro fotográfico y reporte de la novedad a la aseguradora<br>Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"  | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa) | Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión | Manejo inadecuado de los dineros para gastos en administración saneamiento de los inmuebles por parte del personal asignado para tal función. | Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado              | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros | Improbable | Mayor | Moderada  | Legalización de gastos frente a facturas originales<br>Validación de documentos por parte del proceso de Gestión Financiera y Contable<br>Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles<br>Circular Normativa 30 "Políticas y procedimientos de pagos a Terceros"                        | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Inmuebles | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|                                       |  |   |   |  |          |              |          |   |          |          |      |   |                                     |            |            |            |
|---------------------------------------|--|---|---|--|----------|--------------|----------|---|----------|----------|------|---|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. | Cargue inexacto de información de las obligaciones durante el procesamiento de la cartera para beneficio propio o de terceros | Discrecionalidad en el manejo de la información | pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Conciliación conjunta con la gerencia contable y operativa  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. | Aplicaciones inexactas de pagos a las obligaciones para beneficio propio o de terceros  | Discrecionalidad en el manejo de la información | pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Conciliación de la información del sistema con la documentación física y ajuste de información ingresada con base en la información documental ante diferencias evidenciadas. | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. | Pérdida de Integridad de la documentación en la recepción o manejo de cartera   | Discrecionalidad en el manejo de la información | pérdida económica para la compañía   | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Validación de datos en los bancos recaudadores  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. | Reporte inexacto de información financiera de clientes a centrales de riesgo para beneficio propio o de terceros              | Discrecionalidad en el manejo de la información | pérdida económica para la compañía / Pérdida Reputacional, Sanciones           | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Validación de información de recaudo con los Jefes de cartera en la identificación manual   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. | Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero                                      | Inadecuado control o custodia de las garantías  | Pérdida Económica, disminución en la probabilidad del recaudo.                 | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo.  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Asignación claves para solicitud documental   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Póliza de Cumplimiento en el contrato de custodia de documentos   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Manejo de claves de acceso para modificación  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Control dual en las modificaciones de información   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Custodia de documentos tercerizado  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Asignación claves para solicitud documental   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Auditorías Internas al Proceso  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas. |   |   |  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Póliza de Cumplimiento en contrato de custodia de documentos  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|                                       |   |   |   |   |          |              |          |  |          |          |      |   |                                     |            |            |            |
|---------------------------------------|---|---|---|---|----------|--------------|----------|--|----------|----------|------|---|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Gestión Integral de Activos - Cartera | Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.  | Recaudar dineros de cartera y no reportarlos o registrarlos por menor valor para beneficio propio o cobrar comisión por adelantar trámites al interior de la organización | Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación.   | Pérdida Económica, Pérdida Reputacional.  | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Grabación y monitoreo de todas las llamadas<br>Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA<br>Decisiones colegiadas<br>Grabación continua en la Zonas de Negociación de Cartera<br>Auditorías Internas para el cumplimiento de los procedimientos | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Cobranza y Otros Activos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Jurídica del Negocio          | Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles. | No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio propio o de un tercero  | Falta de seguimiento y control a los abogados externos que tienen la representación de la Entidad en el proceso | Pérdida del valor del inmueble al configurarse un gravamen que le reste precio. | Rara Vez | Moderado     | Baja     | Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles<br><br>Comité de Seguimiento Gerencia Jurídica del Negocio   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Jurídico del Negocio        | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Gestión Jurídica del Negocio          | Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles. | Emitir conceptos jurídicos que beneficien a un tercero  | No reflejar la verdadera situación jurídica del activo, falta de información en los aplicativos                 | Pérdida de recursos   | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Revisión Dual que consiste en la verificación o ajuste del concepto por parte del Gerente Jurídico del Negocio.<br><br>Diligenciamiento o registro de la información en los aplicativos Zeus, Temis y Rama Judiciales  | Rara Vez | Mayor    | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Jurídico del Negocio        | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|                                     |  |  |   |                                      |                 |                     |                 |  |                 |                 |             |  |  |                   |                   |                   |
|-------------------------------------|--|--|---|--------------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--|-----------------|-----------------|-------------|--|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <p>Gestión Jurídica del Negocio</p> | <p>Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.</p> | <p>Realizar contratos que no reflejen la realidad de lo negociado para compra y /o venta de los activos</p>                                  | <p>Faltas de comunicación / información, Documentación incompleta, Ajustes en proceso de revisión, Error humano, Adición o eliminación de cláusulas en el proceso de negociación, Falta de claridad en la redacción de las condiciones contractuales.</p> | <p>Pérdida de recursos</p>           | <p>Rara Vez</p> | <p>Mayor</p>        | <p>Baja</p>     | <p>Control dual - Jefe Inmediato</p> <p>Control dual - Ejecutivos Vicepresidencia Soluciones para el Estado</p> <p>Control dual - Vicepresidente de Soluciones para el Estado</p>  | <p>Rara Vez</p> | <p>Mayor</p>    | <p>Baja</p> | <p>Mantener los controles existentes y hacer seguimiento</p> | <p>Gerente Jurídico del Negocio</p>      | <p>Permanente</p> | <p>01/01/2018</p> | <p>31/12/2018</p> |
| <p>Gestión Jurídica del Negocio</p> | <p>Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.</p> | <p>Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros.</p>                                   | <p>Otorgamiento de la facultad de recibir en los poderes expedidos a los abogados</p>   | <p>Pérdida de recursos</p>           | <p>Rara Vez</p> | <p>Moderado</p>     | <p>Baja</p>     | <p>Modelo de poder establecido en las Circulares normativas 85 y 97</p> <p>Seguimiento trimestral</p>  | <p>Rara Vez</p> | <p>Moderado</p> | <p>Baja</p> | <p>Mantener los controles existentes y hacer seguimiento</p> | <p>Gerente Jurídico del Negocio</p>      | <p>Permanente</p> | <p>01/01/2018</p> | <p>31/12/2018</p> |
| <p>Servicio Integral al Usuario</p> | <p>Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.</p>  | <p>Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros</p> | <p>Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web que solicitan paz y salvos. Daños en el Sistema. Errores en la información en el Sistema.</p>  | <p>Pérdidas de dinero para CISA.</p> | <p>Rara Vez</p> | <p>Catastrófico</p> | <p>Moderada</p> | <p>Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la Firma de expedición del Paz y Salvo.</p> <p>Existencia de un aplicativo para seguimiento y validación de información del trámite de solicitudes (Zeus)</p> <p>Imposibilidad de modificar datos en el aplicativo de cartera ( solo se puede consultar la información para generar los paz y salvos</p> | <p>Rara Vez</p> | <p>Moderado</p> | <p>Baja</p> | <p>Mantener los controles existentes y hacer seguimiento</p> | <p>Jefe Servicio Integral al Usuario</p> | <p>Permanente</p> | <p>01/01/2018</p> | <p>31/12/2018</p> |

|                              |   |   |   |   |                          |          |   |                   |      |   |                                   |            |            |            |  |
|------------------------------|---|---|---|---|--------------------------|----------|---|-------------------|------|---|-----------------------------------|------------|------------|------------|--|
|                              |   |   |   |   |                          |          | Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos   |                   |      |   |                                   |            |            |            |  |
| Servicio Integral al Usuario | Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.  | Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros  | Acceso a las bases de datos y discrecionalidad en la modificación de información. | Perdida de elementos coercitivos para el cobro; pérdida de dinero | Rara Vez<br>Mayor        | Baja     | Verificación de información ingresada por parte del Gerente de Cobranzas  | Rara Vez<br>Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente de Operaciones            | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |  |
| Servicio Integral al Usuario | Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.  | Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros                             | Acceso de los funcionarios a los aplicativos.                                     | Perdida de dinero, pérdida reputacional.                          | Posible<br>Mayor         | Alta     | Acuerdo de confidencialidad de funcionarios<br>Monitoreo de la llamada de Call Center<br>Monitoreo de los correos institucionales de servicio al cliente por parte del Jefe del SIU   | Rara Vez<br>Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe Servicio Integral al Usuario | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |  |
| Servicio Integral al Usuario | Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.  | Recibir dineros por agilizar trámites ante la entidad.  | Atención Presencial a la Ciudadanía en las instalaciones de CISA.                 | Pérdida Reputacional  | Rara Vez<br>Mayor        | Baja     | Cámara de Seguridad en la Zona de SIU<br>Entorno de la zona trabajo en oficina abierta que permite evidenciar este tipo de prácticas.<br>Incluir en la cartelera Electrónica mensaje que informe que en cisa no se debe hacer ningún pago en efectivo.  | Rara Vez<br>Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe Servicio Integral al Usuario | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |  |
| Financiero y Contable        | Administrar y controlar los recursos de la compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información | Influir en la entrega de recursos de la entidad para su administración en entidades financieras o en otras opciones de inversión, en beneficio propio o de terceros | Discrecionalidad en la inversión de recursos                                      | Pérdidas para la Entidad  | Rara Vez<br>Catastrófico | Moderada | Numeral 5-1 Política de manejo de liquidez- de la Circular Normativa 61<br>Para casos de CDT's aplicar la policita indicada en el numeral 5.1.5 "metodología para la inversión de recursos en CDT, CDAT y TES"<br>Para recursos en cuenta de ahorros se solicita mensualmente a las entidades Financieras las tasas aplicables a dichas cuentas | Rara Vez<br>Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | G Contable y Financiero           | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |  |

|                       |   |   |   |  |          |       |  |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|-----------------------|---|---|---|--|----------|-------|--|----------|----------|------|---|-------------------------|------------|------------|------------|
|                       |   |   |   |  |          |       | Reportes diarios de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, Vicepresidente y Presidente), e informes mensuales a comité Financiero. |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Auditoria Externa / Circularización de Saldos  |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos  |          |          |      |   |                         |            |            |            |
| Financiero y Contable | Administrar y controlar los recursos de la compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información | Pago a terceros - Modificaciones de los pagos y destinatarios buscando beneficio propio o de terceros   | Colusión entre funcionarios para realizar pagos no autorizados  | Pérdidas para la Entidad                             | Rara Vez | Mayor | Revisión dual por parte de los responsables de impuestos de la liquidación   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | G Contable y Financiero | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                       |   |   |   |  |          |       | Aprobación por parte del Ordenador del Gasto en el aplicativo ZEUS   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Emisión de cheques de gerencia con cruce restrictivo   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Asignación de perfiles a los funcionarios del proceso para el aplicativo contable y entidades financieras                                      |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Actualización a proveedores por parte del ordenador del gasto de acuerdo con la CN 30  |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Circular Normativa 61 y 30   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
| Legal                 | Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad   | Redacción de términos de referencia en los procesos contractuales que no sean claras o que no cubran todas las necesidades y que puedan generar una contingencia para la Entidad. | Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas. | Pérdidas económicas o reputacionales para la entidad | Rara Vez | Mayor | Formato de justificación de Contrato (Anexo 1 - CN 044)  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Legal           | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                       |   |   |   |  |          |       | Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Vicepresidencia Jurídica, por las áreas solicitantes y los comités respectivos   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Discusión de las observaciones ante un órgano interdisciplinario (Comité de compras - contratos)   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Elaboración del Contrato de conformidad a lo establecido en la CN 044 "Manual de Contratación"   |          |          |      |   |                         |            |            |            |
|                       |   |   |   |  |          |       | Terminación anticipada de un proceso de selección o contrato aprobada por el comité respectivo   |          |          |      |   |                         |            |            |            |

|                              |  |  |   |   |                         |          |  |                      |      |   |                                      |            |            |            |
|------------------------------|--|--|---|---|-------------------------|----------|--|----------------------|------|---|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| Legal                        | Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad  | Selección objetiva no de contratistas  | Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.   | Perdidas económicas o reputacionales para la entidad                    | Rara Vez<br>Mayor       | Baja     | <p>Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Gerencia Legal</p> <p>Discusión de los términos de referencia y aprobación de los mismos por parte de órgano interdisciplinario (Comité de Compras o Contratos)</p> <p>Tiempo a los interesados para presentar sugerencia a los términos de referencia, tales como: audiencia de aclaración de Borradores y términos para presentar observaciones a los borradores y al texto definitivo.</p> <p>Discusión de las observaciones ante un órgano interdisciplinario (Comité de compras - contratos)</p> | Rara Vez<br>Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerente Legal                        | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Legal                        | Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad  | Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros. | Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades, Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor   | Pérdida económica   | Posible<br>Catastrófico | Extrema  | <p>Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"</p> <p>Realización de Auditorías al Proceso de Contratación por parte de Auditoría Interna y Organismos de control.</p> <p>Realizar capacitación/sensibilización sobre sus responsabilidades a los Supervisores de Contratos.</p>  | Rara Vez<br>Mayor    | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Supervisores de contrato             | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Administrativa y Suministros | Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final. | Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero                              | Colusión entre el posible proveedor o contratista y el funcionario de CISA responsable de realizar el sondeo, Intereses individuales, Inadecuado control en el proceso precontractual, Desconocimiento de las especificaciones técnicas por parte de quién realiza los sondeos de mercado | Realización de Contrataciones no Objetivas en incumplimiento de la Ley. | Improbable<br>Mayor     | Moderada | <p>Procedimientos documentados para la evaluación de sondeos</p> <p>Formato para especificaciones del producto o servicio</p> <p>Revisiones Colegiadas por parte del Comité de Contratos</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>  | Rara Vez<br>Mayor    | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe Administrativo y de Suministros | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|                              |  |  |  |   |          |              |          |   |          |          |      |   |   |            |            |            |
|------------------------------|--|--|--|---|----------|--------------|----------|---|----------|----------|------|---|---|------------|------------|------------|
| Administrativa y Suministros | Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final. | Incorporación de condiciones o requisitos en los documentos o en las solicitud de oferta orientados al favorecimiento de algún proponente buscando beneficio propio o de un tercero. | Discrecionalidad al momento de elaborar los términos de condiciones de las solicitudes de oferta   | Sobrecostos, Pérdidas Económicas, Pérdidas reputacionales.            | Rara Vez | Catastrófico | Moderada | Circular Normativa 44 "Manual de Contratación" y Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "<br>Instancias de revisión para la aprobación de los documentos contractuales ( Comité de Contratos, Comité de Compras)<br>Revisión dual de los términos por parte de la G Legal | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe Administrativo y de Suministros  | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Administrativa y Suministros | Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final. | Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros.                             | Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades , Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor | Pérdida económica   | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"<br>Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "<br>Trazabilidad de Facturas Radicadas vs Pagos realizados  | Rara Vez | Mayor    | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe Administrativo y de Suministros  | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Infraestructura Tecnológica  | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales                         | Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros   | Acceso autorizado a las bases de datos institucionales   | Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias. | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Software de monitoreo de transacciones en la base de datos (Guardium)<br>Pruebas de Ethical Hacking<br>Restricción de derechos a los administradores de red<br>Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba para los aplicativos misionales                         | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Oficial de Seguridad de la Información - Jefatura de Operaciones Tecnológicas - Administrador de Bases de Datos | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Infraestructura Tecnológica  | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales                         | Alteración del Funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica  | Manipulación indebida de la infraestructura tecnológica por accesos de personas no autorizadas al centro de cómputo. Hackeo                                    | Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias. | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Control de Acceso biométrico<br>Circuito cerrado de TV.<br>Acompañamiento permanente al personal no autorizado para acceder al centro de computo  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerencia de Gestión Humana - Coordinación Administrativa - Todos los funcionarios                               | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Infraestructura Tecnológica  | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales                         | Administración indebida de los perfiles administradores en busca de  | Cambios en cargo o área de funcionarios sin que sean ajustados o   | Perdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias. | Rara Vez | Mayor        | Baja     | Bitácora de control para la creación, modificación o eliminación de usuarios administradores en los diferentes aplicativos de la compañía   | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Oficial de Seguridad de la Información                       | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |

|                             |  |   |   |   |          |          |   |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
|-----------------------------|--|---|---|---|----------|----------|---|---|----------|----------|------|---|--|------------|------------|------------|
|                             | uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales  | beneficio propio o de terceros  | modificados sus privilegios de acceso a las aplicaciones, Incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la administración de usuarios. |   |          |          | Revisión de Pistas de auditoria para la administración de usuarios administradores en las aplicaciones. |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
|                             |  |   |   |   |          |          | Difusión de la política de uso de contraseñas para usuarios administradores                             |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
| Infraestructura Tecnológica | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales | Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros   | Debilidad en los mecanismos de control  | Perdida de software                       | Rara Vez | Mayor    | Baja  | Acuerdos de confidencialidad  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerencia de Gestión Humana - Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Jefatura de Operaciones tecnológicas | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                             |  |   |   |   |          |          | Restricción de acceso del código fuente   |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
|                             |  |   |   |   |          |          | Software DLP interno que previene la fuga de información por diferentes medios                          |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
| Infraestructura Tecnológica | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales | Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero | Debilidad en los mecanismos de control  | Perdida económica y reputacionales.       | Rara Vez | Mayor    | Baja  | Revisión del código por parte del Jefe de Desarrollo  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información   | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| Infraestructura Tecnológica | Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales | Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros                       | Hacking, Incumplimiento de procedimiento establecido  | Pérdida económica y reputacionales.       | Rara Vez | Moderado | Baja  | Bitácora de creación/eliminación de usuarios  | Rara Vez | Moderado | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información - Gerencia de Gestión Humana - Jefatura de Operaciones tecnológicas | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                             |  |   |   |   |          |          | Acuerdos de confidencialidad  |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
|                             |  |   |   |   |          |          | Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo   |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
|                             |  |   |   |   |          |          | Solución que reporta automáticamente los perfiles asignados a los usuarios cada mes                     |   |          |          |      |   |  |            |            |            |
| Mejoramiento Continuo       | Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de  | Fuga de información normativa de CISA, para beneficio propio o de terceros  | Posibilidad de extraer información de CISA sin contar con autorizaciones o aprobaciones de  | Pérdida Reputacional o Perdidas de Dinero | Posible  | Mayor    | Alta  | Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión" | Rara Vez | Mayor    | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe de Mejoramiento Continuo  | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                             |  |   |   |   |          |          | Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido   |   |          |          |      |   |  |            |            |            |

|                       |   |  |  |   |          |       |      |   |          |       |      |   |                               |            |            |            |
|-----------------------|---|--|--|---|----------|-------|------|---|----------|-------|------|---|-------------------------------|------------|------------|------------|
|                       | Gestión, procurando su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.  |  | las instancias correspondientes.   |   |          |       |      | Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos                                       |          |       |      |   |                               |            |            |            |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Restricción al Copiado e Impresión de los documentos a través de Adobe Acrobat  |          |       |      |   |                               |            |            |            |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Esquema de Autorizaciones para la Generación de Copias de Normatividad de los Procesos  |          |       |      |   |                               |            |            |            |
| Mejoramiento Continuo | Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, procurando su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.  | Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG, para beneficio propio y/o de terceros                     | Posibilidad de generación de documentos modificables sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente | Pérdida Reputacional  | Posible  | Mayor | Alta | Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión" | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Jefe de Mejoramiento Continuo | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido   |          |       |      |   |                               |            |            |            |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Flujo en Zeus para aprobación de normatividad   |          |       |      |   |                               |            |            |            |
| Auditoría Interna     | Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales. | Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada de la Entidad para beneficio propio o de terceros                          | Acceso a información privilegiada y reservada favorecido por fallas en el control interno de la entidad.         | Pérdida reputacional o de dinero, Sanciones económicas y legales por el manejo de la información  | Rara Vez | Mayor | Baja | Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.                        | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Auditor Interno               | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Políticas de Seguridad de la Información de CISA  |          |       |      |   |                               |            |            |            |
| Auditoría Interna     | Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales. | No cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias establecidas para la oficina de Control Interno buscando beneficio propio o de terceros | Ausencia de controles efectivos  | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Pérdidas Económicas | Rara Vez | Mayor | Baja | Supervisión ejercida por el auditor interno a sus subalternos   | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Auditor Interno               | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|                       |   |  |  |   |          |       |      | Seguimiento al Proceso por parte del Comité de Auditoría de Junta Directiva   |          |       |      |   |                               |            |            |            |

|                   |   |   |   |  |          |       |      |  |          |       |      |   |                 |            |            |            |
|-------------------|---|---|---|--|----------|-------|------|--|----------|-------|------|---|-----------------|------------|------------|------------|
| Auditoría Interna | Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales. | No reportar las conductas, infracciones e irregularidades graves contra la Administración Pública buscando beneficio propio o de un tercero con efectos penales, disciplinarios y fiscales. | Temor a represalias, discrecionalidad del auditor en la información incluida en los informes. | Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Perdidas | Rara Vez | Mayor | Baja | <p>Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República</p> <p>Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte del DAFP</p> <p>Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.</p> | Rara Vez | Mayor | Baja | Mantener los controles existentes y hacer seguimiento | Auditor Interno | Permanente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
|-------------------|---|---|---|--|----------|-------|------|--|----------|-------|------|---|-----------------|------------|------------|------------|

## ANEXO 2 – Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2018 SUIIT






---

Fecha generación : 2018-01-25

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |   |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR   |  |  |                      |  | PLAN DE EJECUCIÓN |                             |  |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|--|--|----------------------|--|-------------------|-----------------------------|--|
| Tipo                          | Número | Nombre  | Estado   | Situación actual  | Mejora por implementar   | Beneficio al ciudadano o entidad   | Tipo racionalización | Acciones racionalización                                 | Fecha inicio      | Fecha final racionalización | Responsable  |
| Único                         | 378    | Actualización de información financiera de deudores de CISA - Central de Inversiones S.A., en las Centrales de Riesgo | Inscrito | El tiempo para dar respuesta al ciudadano cuando solicita que se le actualice la información financiera en las Centrales de Riesgos, es actualmente de 10 días hábiles. | Reducir de 10 días hábiles a 7 días hábiles el tiempo que debe esperar el ciudadano para recibir respuesta a su solicitud. | Reducción en el tiempo que debe esperar para recibir respuesta a su solicitud. | Administrativa       | Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite | 31/01/2018        | 31/12/2018                  | Jefatura de Servicio Integral al Usuario / Jefatura de Mejoramiento Continuo |

#### BOGOTÁ

Calle 63 No. 11 - 09 local 9  
Teléfono: (1) 546 04 80 - (1) 546 04 66  
**Líneas gratuitas:**  
01 8000 912 424 - 01 8000 911 188

#### BARRANQUILLA

Carrera 54 No. 68 - 196 oficina 201  
Edificio Prado Office Center  
Teléfono: (5) 371 5900

#### MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 34 - 95 local 100  
Centro Comercial Almacentro  
Teléfono: (4) 261 76 00

#### CALI

Carrera 3 No. 12 - 40 oficina 1103  
Edificio Centro Financiero La Ermita  
Teléfono: (2) 524 18 98

[www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co)



MINHACIENDA



GOBIERNO DE COLOMBIA

**#EstaEsMiOportunidad**