DEFINICIONES

Aceptar el Riesgo: Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidad de un riesgo en particular.
Administración de Riesgos: Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.
Análisis de Riesgo: Elemento de Control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
Autoevaluación del Control: Elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas. Se basa en una revisión periódica y sistemática de los procesos de la entidad para asegurar que los controles establecidos son aún eficaces y apropiados.
Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, comités, instalaciones y entorno.
Compartir el Riesgo: Cambiar la responsabilidad o carga por las pérdidas que ocurran luego de la materialización de un riesgo mediante legislación, contrato, seguro o cualquier otro medio.
Consecuencia: El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.
Controles existentes: especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
Cronograma: son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.
Efectos (consecuencias): Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.
Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.
Evaluación del riesgo: Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.
Evento: Incidente o situación, que ocurre en un lugar determinado durante un periodo determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.
Frecuencia: Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.
Identificación del Riesgo: Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo.
Impacto: consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
Indicadores: se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.
Monitorear: Comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar posibles cambios.
Opciones de manejo: opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual
Pérdida: Consecuencia negativa que trae consigo un evento.
Probabilidad: entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
Probabilidad: Grado en el cual es probable que ocurra un evento, que se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos que pudieron ocurrir.
Proceso de Administración de Riesgo: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las diferentes etapas de la Administración del Riesgo.
Reducción del Riesgo: Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento y/o su ocurrencia.
Reducción del Riesgo: Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento y/o su ocurrencia.
Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
Riesgo Residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo.
Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga su necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.
Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, que incluye la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como de su interacción con las demás áreas, dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.
Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.
Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

MAPA DE RIESGO Y CONTINGENCIA - IDENTIFICACIÓN 2011

PROCESO: **Mejoramiento Continuo**
OBJETIVO DEL PROCESO: **Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.**
ÁREA: **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

RIESGO / DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	EFECTOS O CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ZONA DE RIESGO (Evaluación)	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
No cumplimiento por parte de algunas dependencias, en los términos señalados en la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Cumplimiento	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de oportunidad en las respuestas. Volumen de trabajo. Fallas de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley	No reportan	Investigaciones disciplinarias Respuestas inoportunas	4. Mayor	5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias	80%	El aplicativo "P.Q.R." informa el vencimiento de términos., al igual que se recuerda por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano	Existen controles, están documentados pero las alarmas no son atendidas por algunos servidores.
Perdida de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos	Cumplimiento	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia en la atención telefónica a nuestros usuarios	No reportan	Quejas y reclamos por parte de los usuarios	4. Mayor	5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias	80%	No existen controles efectivos	No existen controles efectivos

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2011

PROCESO: **Mejoramiento Continuo**
OBJETIVO DEL PROCESO: **Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.**
ÁREA: **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

RIESGO	ACTOR INTERN	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO / ACCIONES	INDICADORES	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	SEGUIMIENTO I SEMESTRE: MONITOREO	EVALUACION	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO II SEMESTRE: MONITOREO	EVALUACION	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
No cumplimiento por parte de algunas dependencias, en los términos señalados en la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de oportunidad en las respuestas. Volumen de trabajo. Fallas de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley	0,8	Capacitaciones sobre la importancia de la atención oportuna y eficiente que le debemos a los usuarios en las respuestas a todas sus solicitudes.	Mesa de trabajo con las dependencias morosas	6 Mesas de trabajo con las dependencias que estén incumpliendo	Dos mesas de trabajo en los meses de Octubre, noviembre y diciembre	Asesoras de la Oficina de atención al Ciudadano.	Actividades de sensibilización para la oportunidad en las respuestas						
Perdida de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia en la atención telefónica a nuestros usuarios	0,8	Solicitar a la señora Ministra , envíe circular solicitando la obligatoriedad de responder las llamadas de los servidores, cuando no se encuentren en sus puestos de trabajo. Solicitud a la oficina de Sistema dar Reinducción en el manejo de la telefonía I.P.	1 circular 1 Reinducción a todos los servidores del Ministerio	1 circular 1 reinducción por dependencia para funcionarios y contratistas	Cuando la Ministra apruebe su envío. Cuando lo designe la Oficina de Sistemas y Gestión Humana	Asesoras de la Oficina de atención al Ciudadano.	Actividades de sensibilización para concientizar a los servidores del Ministerio de la adecuada atención telefónica que se le debe dar a los ciudadanos.						