

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 subjetivos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interrelacionarse con otros componentes de control permite a la entidad pública anticiparse a 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 específicos 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, instituciones y entornos.
Compartir el Riesgo: Cambiar la responsabilidad o carga por las pérdidas que ocurren luego de la materialización de un riesgo mediante legislación, contrato, seguro o cualquier otro medio.
Consecuencia: El resultado de un evento sujeta a cualitativa o cuantitativamente, sea en una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el suceso.
Controles existentes: Especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
Contingencias: Son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.
Efectos (consecuencias): Consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad, generalmente se dan sobre las personas y los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y psicológicos, sanciones, pérdidas económicas, de información, de honor, 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: Incidencia o suceso, que ocurre en un lugar determinado durante un período determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o por 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, antes o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de la Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué sociedad, sector, así como actividades de cualquier índole que se desarrolle en la entidad. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué sociedad, sector, así como actividades de cualquier índole que se desarrolle en la entidad.
Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
Indicadores: Son conjuntos de indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.
Monitorear: Comparar, 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.
Prácticidad: 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 Facilitad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
Problemas: 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 realmente ocurren.
Proceso de Administración de Riesgos: 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 la probabilidad de ocurrencia de un evento v/o su severidad.
Reducción del Riesgo: Aplicación de controles para reducir la probabilidad de ocurrencia de un evento v/o su severidad.
Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se refiere 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: Probabilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.
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, manejo 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: OBJETIVO DEL PROCESO: AREA:

Mejoramiento Continuo
 Mejorar continuamente la eficiencia, efectividad y actividad del Sistema de Gestión de calidad.
ATENCIÓN AL CIUDADANO

RIESGO / DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCE	ZONA DE RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	EVALUACIONES (en Riesgo)	SEÑALES (Probabilidad dependiente de la Frecuencia)
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 la oportunidad de los servicios. Falta de capacitación en el control por parte de algunos dependencias. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	Voluntad de los servidores. Falta de capacitación en el control por parte de algunos dependencias. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	Disminución de la satisfacción de los usuarios. Disminución de la confianza en los servicios. Disminución de la imagen institucional.	4 Mayor	5 Ocurrió en la mayoría de las circunstancias	80%	El aplicativo "P.O.A." permite el ingreso de información de manera automática por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Se realiza el control de los datos ingresados por los servidores.	80%	Señales de alerta por algunos indicadores.
Falta de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos	Cumplimiento	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de la oportunidad de los servicios. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	Voluntad de los servidores. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	Disminución de la satisfacción de los usuarios. Disminución de la confianza en los servicios. Disminución de la imagen institucional.	4 Mayor	5 Ocurrió en la mayoría de las circunstancias	80%	No existen controles efectivos.	80%	No existen controles efectivos.

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2011

PROCESO: OBJETIVO DEL PROCESO: AREA:

Mejoramiento Continuo
 Mejorar continuamente la eficiencia, efectividad y actividad del Sistema de Gestión de calidad.
ATENCIÓN AL CIUDADANO

RIESGO	ACTORES	ZONA DE RIESGO	INDICADORES	META	INDICACIONES	RESPONSABLE	ACCIONES DE CONTINGENCIA	SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de Riesgo)	SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de Riesgo)	SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de 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)	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de la oportunidad de los servicios. Falta de capacitación en el control por parte de algunos dependencias. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	80%	Disminución de la satisfacción de los usuarios. Disminución de la confianza en los servicios. Disminución de la imagen institucional.	5 Ocurrió en la mayoría de las circunstancias	80%	El aplicativo "P.O.A." permite el ingreso de información de manera automática por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Se realiza el control de los datos ingresados por los servidores.	Se realiza el control de los datos ingresados por los servidores. Se realiza el control de los datos ingresados por los servidores.	Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.
Falta de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos	Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de la oportunidad de los servicios. Falta de cumplimiento de los términos de la Ley.	80%	Disminución de la satisfacción de los usuarios. Disminución de la confianza en los servicios. Disminución de la imagen institucional.	5 Ocurrió en la mayoría de las circunstancias	80%	No existen controles efectivos.	No existen controles efectivos.	No existen controles efectivos.	No existen controles efectivos.	No existen controles efectivos.

SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de Riesgo)	SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de Riesgo)	SEÑALES DE ALERTA (Evidencia de Riesgo)
Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.
Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.
Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.	Señales de alerta por algunos indicadores.