

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



1. OBJETIVO

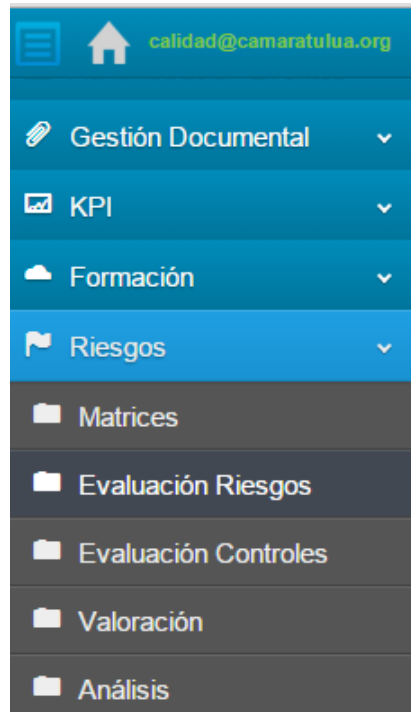
Describir la metodología para la documentación y análisis de los riesgos operativos, administrativos y financieros de la institución, la formalización del tratamiento y acciones preventivas derivadas. Proporcionado una seguridad razonable en la empresa en términos de eficiencia y eficacia en las operaciones y procesos; oportunidad y confiabilidad en la información y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2. REFERENCIAS

- OT-D2-06 Mapa de Riesgos
- IN-R1-12 Sistema Preventivo de Fraudes SIPREF
- OT-R1-23 Políticas de Administración de Riesgo del Sistema Preventivo de Fraudes-SIPREF
- FT-D2-05 Acciones de Mejora

3. UBICACIÓN

En la página Web del SGC, está el módulo de acceso al Mapa de Riesgos de todos los procesos que fue aprobado por el Comité de Calidad.



El Mapa tiene una estructura donde se identifica por proceso y actividad del riesgo, a los que se les define posibles consecuencias, se establece una calificación del riesgo, se adopta un tratamiento, y se deja un campo para evaluar la eficacia del tratamiento.

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



MAPA DE RIESGOS

Código: FT-02-06 Fecha: 2016/01/04 Versión: 003



#	PR	ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIAS ¿Qué puede suceder?	IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO	OPCIONES DE MANEJO, TRATAMIENTO	REVISIÓN (Eficacia)	FECHA DE SEGUIMIENTO
1	D1	Ferida de Información	1. Pérdida de información física de los diferentes documentos de la entidad.	Detrimiento financiero, sanciones de los entes de control, pérdidas de tiempo, pérdida de imagen de servicios, procesos legales.	Alto	Medio	Medio	Implementar el Sistema de Gestión Documental. Proceso que se ha iniciado con ASOCAMARAS, Se tiene un empleado y el proceso definido.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
2	D1	Normatividad	2. Inestabilidad legislativa	Sobrecostos. -incidencias en la liquidez de la organización.	Medio	Bajo	Bajo	Mantener seguimiento a la legislación local e interactuar con los representantes de la región para prevenir decisiones que afecten a la entidad en el orden nacional. Proceso liderado por CONFECAMARAS a nivel nacional.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
3	D1	Criterios de CGR y SIC	3. Cambio de criterios por parte de la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Industria y Comercio	Sobrecostos por reprocesos, pérdidas de tiempo, confusión, posibles sanciones e ineficiencia; generan la suscripción de Planes de Mejoramiento.	Medio	Bajo	Bajo	Mantener con las Cámaras del País un criterio unificado frente a las exigencias de la CGR y la SIC. Proceso liderado por CONFECAMARAS a nivel nacional.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
4	D2	No Conformes - PQR	1. No documentación o inadecuada gestión de los No Conformes y PQR	Mala imagen institucional que no se evidencia, no se analiza y por tanto no se soluciona	Medio	Bajo	Bajo	1. Promover en los funcionarios de la Institución la identificación y documentación de los No Conformes, enfatizar los beneficios institucionales de su documentación y Analizar los datos de entrada. 2. Brindar herramientas para que el cliente formalice su PQR oportunamente.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
5	D2	Documentación de acciones	2. No documentación de las Acciones Correctivas, Preventivas y Planes de Mejora	Falta de evidencia de las acciones tomadas por la Institución en su mejora continua o en la planeación de sus actividades	Bajo	Medio	Medio	Fortalecer las competencias de los funcionarios para la toma de Acciones y el análisis de cierre frente a los objetivos documentados	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
6	R1	Recepción documentos y archivo.	1. Extravió de documentos de registros.	1. Mala imagen del servicio de registro y archivo de documentos. 2. Pérdidas de tiempo. 3. Investigaciones y posibles sanciones de los entes de control, procesos jurídicos y PQRS.	Alto	Bajo	Bajo	Desde junio de 2009 se implementó un aplicativo en el sistema denominado Work Flow, con él se evita la manipulación física de los documentos, para que en adelante todos se manejen por vía virtual y así evitar la pérdida de documentos y mejorar los tiempos de registro. Se actualizaron los manuales y procedimientos relacionados con el archivo público de la Cámara de Comercio, igualmente el archivo está digitalizado, se analiza la posibilidad de iniciar un proceso de revisión de los expedientes digitalizados para tener certeza de que está igual al expediente físico, pero este proceso se realizará dentro del plan de trabajo que se proyecte dentro del programa de gestión documental coordinado por ASOCAMARAS.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
7	R1	Respuesta de derechos de petición e interposición de recursos.	2. Respuesta de derechos de petición, concesión de recursos y respuesta a los mismos sin el cumplimiento de los requisitos mínimos estipulados en la Ley.	1. Respuestas proferidas por la Cámara de Comercio fuera de los términos estipulados por la Ley o por la institución. 2. Mala imagen de servicio. 3. posibles sanciones de los Entes de control.	Alto	Bajo	Bajo	Se ha documentado un procedimiento de respuesta a los recursos interpuestos de conformidad con lo estipulado en la Circular 002 del 9 de febrero de 2010, respecto a los derechos de petición, éste se realiza de conformidad en lo estipulado en el artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
8	R1	Respuestas a Entidades Públicas.	3. No cumplir con los términos para el suministro de información a entidades Públicas.	1. Sanciones económicas 2. Investigaciones administrativas 3. Mala imagen de servicio.	Alto	Bajo	Bajo	Existen dos funcionarios debidamente capacitados, uno para la entrega de informes estadísticos ante la Superintendencias de Industria y Comercio y de la Economía Solidaria, Gobernación del Valle, CONFECAMARAS y Cámara de Comercio de Cali y el segundo para dar respuesta a entes administrativos y judiciales. Cada una de estas actividades estará supervisado por el Director Jurídico de la Cámara de Comercio.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
9	R1	Seguridad en la información suministrada a los comerciantes.	4. Manejo inadecuado de la información de los registros.	1. Demandas 2. Costos económicos. 3. Pérdida de credibilidad 4. Sanciones de los entes de control.	Alto	Bajo	Bajo	Inducción constante a los funcionarios que hacen parte del departamento de Registros Públicos sobre la importancia de la reserva que se debe mantener en el trámite de los documentos que ingresan a la Cámara.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



#	PR	ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIAS ¿Qué puede suceder?	IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO	OPCIONES DE MANEJO, TRATAMIENTO	REVISIÓN (Eficacia)	FECHA DE SEGUIMIENTO
10	R1	Fraude Registral.	5. Fraude en cuanto al registro de actos y documento que contengan decisiones en particular de nombramientos o información por parte de personas ajenas a sus titulares con el objetivo de defraudar a la sociedad, Entidades públicas y terceros en general.	1. Investigaciones penales 2. Pérdidas económicas 3. Mala imagen del servicio 4. Sanciones de los entes de control.	Alto	Bajo	Medio	En las reuniones periódicas que se realizan con los funcionarios que integran el departamento de registros públicos se difunden y actualizan los conceptos de cobro dependiendo de si se trata de un acto o documento, nombramiento individual o de cuerpo colegiados, igualmente mantener una ética intachable más al saber que se trata de manipulación de dineros de carácter público. Para la inscripción de actos y documentos y renovaciones del registro mercantil, espales y proponentes se dará cumplimiento a la Circular 005 del 30 de mayo de 2014, teniendo en cuenta si se trata de matrículas o inscripciones activas o inactivas en cumplimiento de la aplicación del sistema preventivo de Fraudes - SIPREF.	Requiere Plan de mejora	2015-09-17
11	R1	Entrega de información veraz en los procesos de matrícula.	6. Pérdida de veracidad en la información CAE	1. Mala imagen de servicio 2. Pérdida de tiempo por reprocesos 3. Pérdida de credibilidad para la entidad	Alto	Bajo	Medio	Se capacita periódicamente no solo los asesores CAE si no a todos los empleados del área de registros públicos sobre los diferentes procesos que conlleva la matrícula para persona natural, jurídica e inscripciones de proponentes y espales, además cada vez que existe alguna modificación en la normatividad que la regula se les actualiza inmediatamente. Se mantiene contactos con otras entidades para mantener una asesoría actualizada en temas tributarios, de las diferentes secretarías del municipio y de otras entidades que integran el CAE. Se actualizan todos los procedimientos, instructivos y minutos que están a disposición del público en medio físico y virtual a través de la página institucional de la Cámara de Comercio.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
12	R1	Plataforma tecnológica CAE	7. Poca Funcionabilidad del Sistema en el Servicio CAE	Demoras en la atención al emprendedor por caídas en el sistema que no son solucionadas oportunamente.	Alto	Bajo	Medio	Se debe tener implementado un plan de contingencia de sistemas para matricular un comerciante en caso de que el sistema no funciona o tiene caídas frecuentes	OT-02-02_18_2014-08-18	2015-09-17
13	R1	Seguimiento matrículas CAE	8. Falta de metodología para evidenciar las necesidades del emprendedor y el seguimiento al comerciante después de efectuar su matrícula.	Alto número de cancelaciones de empresas y programas de la cámara con bajo cubrimiento de los empresarios de la región	Medio	Bajo	Medio	Se ha implementado una herramienta denominada USOFT, la cual tiene como objetivo hacer una lista de chequeo y seguimiento al emprendedor (visitas de entes de control, dificultades presentadas en el funcionamiento de la empresa, posibles capacitaciones), esta herramienta se actualizó el 13 de noviembre del año 2013. Reporte de éste seguimiento se entrega periódicamente al área de Desarrollo Empresarial con el objetivo de que se realicen las gestiones pertinentes tendientes a disminuir el número de comerciantes que cierran sus establecimientos.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
14	R2	Conciliación	No tener conciliadores capacitador para la buena prestación del servicio	*Incumplimiento de los requisitos del cliente *perdida de imagen institucional	Medio	Bajo	Bajo	Mantener actualizado el equipo de conciliadores y evaluar las competencias de los conciliadores.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
15	R2	Peridos legislativos	2. La creación de nuevas leyes.	Cambio en el ordenamiento legal.	Medio	Medio	Medio	Verificar que tipo de cambios legislativos se han presentado en el periodo y hacer la respectiva acción si son negativos para la Conciliación	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
16	R3	Logística de las actividades	1. Falencias en la logística para el desarrollo eficiente en las actividades programadas	1. Disminución en los indicadores 2. Pérdida de eficiencia por los reprocesos 3. Incremento de los costos de los eventos.	Medio	Medio	Medio	1. Verificar con la adecuada anticipación el correcto funcionamiento de los equipos y las instalaciones, tener contingencias para atención de imprevistos. 2. Contar un miembro del equipo capacitado para reaccionar ante cualquier eventualidad durante la ejecución de los eventos. (Asistente de Desarrollo) y fortalecer las competencias de todo el equipo logístico de la institución (Administrativos, coordinadores, mensajero, servicios generales, etc.)	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
17	R3	Equipos y materiales para las actividades	2. La falta de equipos y material requerido para el desarrollo normal de las actividades	1. Pérdida de Credibilidad institucional 2. Bajo impacto de las actividades	Bajo	Bajo	Bajo	1. Verificar con la adecuada anticipación la disponibilidad y buen funcionamiento de los elementos que intervienen en el desarrollo de la actividad. 2. Tener contingencias para atención de imprevistos.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
18	R3	Recursos humanos vinculados	3. Posibles ausencias temporales o accidentales de los empleados vinculados al desarrollo de las actividades	1. Bajo cumplimiento de las metas 2. Interrupción de los servicios prestados	Medio	Medio	Medio	1. Fortalecer el plan de contingencias respecto a cada cargo y sus funciones, el cual debe cumplir con los perfiles requeridos y responsabilidades asignadas a cada cargo que participa en el desarrollo de actividades Comerciales.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



#	PR	ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIAS ¿Qué puede suceder?	IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO	OPCIONES DE MANEJO, TRATAMIENTO	REVISIÓN (Eficacia)	FECHA DE SEGUIMIENTO
19	R4	Entrega de Periódicos	1. Entrega inoportuna de Periódicos en los municipios de la Jurisdicción	1. Mala Imagen institucional por información desactualizada 2. Pérdida de paquetes del envío	Medio	Bajo	Bajo	1. Planear la información con un propósito más informativo que noticioso. 2. Realizar llamadas de verificación de las entregas, a los proveedores del servicio de mensajería certificada para su oportuna distribución. 3. Hacer evaluación anual de proveedores de entrega de periódicos.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
20	R4	Cobertura de programas y servicios	2. Baja participación en las actividades, programas y servicios dirigidos a la comunidad	1. Baja participación en las actividades programadas 2. Desconocimiento de las actividades por parte de los grupos objetivo	Alto	Bajo	Medio	1. Convocatorias oportunas por parte de los líderes para la entrega de información de las actividades programadas. 2. Definir herramientas específicas para la difusión y promoción de la información.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
21	R4	Publicaciones	3. Errores en la producción de información e inexactitud	1. Mala interpretación de lo informado 2. Pérdida de credibilidad institucional 3. Demandas	Medio	Bajo	Bajo	1. Confirmar con las fuentes la información a emitir 2. Consolidar la información de los procesos, para mejoramiento de la comunicación interna	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
22	R4	Archivos y conservación	4. Pérdida de la información en Comunicaciones	1. Pérdida de archivos históricos, material fotográfico y documentos relevantes.	Medio	Medio	Medio	1. Ejecución semanal del Back Up 2. Generar una copia de archivos fotográficos trimestralmente 3. Depurar el material de archivo	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
23	R4	Espacio de TV	5. Producción, Edición o Emisión no oportuna	1. Que no se pueda emitir el programa 2. Que se pierda la continuidad y la oportunidad de la información	Medio	Medio	Bajo	1. En caso de tener algún faltante en el equipo de producción se cuenta con un plan de contingencia 2. En caso de daños de equipos de producción se puede contratar a Centrovisión o Teluro Producciones.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
24	A1	Selección de personal	1. Selección de personal inadecuado	Reprocesos en las áreas que requieren el personal, sobrecostos, incumplimiento de metas, pérdida de tiempo.	Medio	Medio	Medio	Cumplir procedimientos de selección y perfiles que requiera cada cargo	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
25	A1	Salud ocupacional	2. Accidentes e Incidentes de trabajo	Daños a la integridad física de funcionarios o usuarios, costos económicos, investigaciones de los entes de control y procesos jurídicos.	Alto	Medio	Medio	Realizar actividades de prevención con los funcionarios a través de COPASO	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
26	A2	Problemas Electrónicos	1. Indisponibilidad del servicio	Mal servicio al usuario, reprocesos de información, mala imagen.	Bajo	Medio	Medio	Se cuenta con una UPS para los equipos de caja y los servidores, que garantizan la atención al público y procesos críticos.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
27	A2	Equipos desactualizados	2. Potencial interrupción de servicios de misión crítica de la organización por plataforma de hardware y software desactualizada	Si el controlador de dominio llega a fallar, los equipos de la CCT y SEDE ZARZAL quedarían por fuera de la red corporativa, no se podrían autenticar para utilizar los recursos de red y cumplir con las políticas de seguridad configuradas, adicional no se podrían ejecutar varias de las aplicaciones de misión crítica de la organización, por lo tanto esto afectaría la operación del negocio	Bajo	Bajo	Bajo	Se cuenta con Actualización de software y hardware del servidor de dominio. Se evaluará la compra de un servidor PROXY.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
28	A2	BACKUP	3. Pérdida de información	*Sobrecostos en la recuperación de información. *Prestación ineficiente del servicio. *Pérdida de imagen de la entidad por insatisfacción del usuario. *Pérdidas de tiempo por reprocesos.	Medio	Alto	Medio	1. Actualizar procedimiento, concienciar a todos los funcionarios respecto a la obligación de cumplir con este procedimiento.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
29	A2	Licenciamiento de Software	4. Potencial incumplimiento en licenciamiento por instalación inadecuada de software no corporativo en los equipos de la CCP.	*La organización puede incurrir en aspectos legales por el uso de software no licenciado. *Los activos de información quedan susceptibles a un riesgo de pérdida de su integridad, confidencialidad y disponibilidad por la instalación indebida de aplicativos no autorizados por el área de Tecnología (no probados).	Medio	Alto	Medio	1. Realizar una auditoría a todos los equipos de la CCT con el fin de identificar qué tipo de software se encuentra instalado y realizar un inventario que debe permanecer en los equipos porque cumple con el debido licenciamiento. 2. Informar a los usuarios acerca de los riesgos que existen por la instalación de software indebido (sin conocer su procedencia) y no licenciado (incumplimiento legal).	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



#	PR	ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIAS ¿Qué puede suceder?	IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO	OPCIONES DE MANEJO, TRATAMIENTO	REVISIÓN (Eficacia)	FECHA DE SEGUIMIENTO
20	A3	Sancciones	1. Sanciones por pagos extemporáneos de obligaciones tributarias, servicios públicos, pago a los Entes de control, sobregiros bancarios y todas las obligaciones que generen sanciones por extemporaneidad y mora.	Pérdidas económicas, requerimientos de los entes de control, sanciones que generan Planes de Mejoramiento, se afecta la imagen corporativa.	Medio	Medio	Medio	Mantener y utilizar las herramientas de programación de pagos antes de su vencimiento.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
21	A3	Procedimiento de Compras y servicios	2. Incumplimiento en procesos de adquisición de bienes y servicios	Detrimiento financiero. -Inexactitud de la información contable. -Sanciones por parte de los entes de control.	Alto	Medio	Medio	Hacer seguimiento a los ordenes de compras de bienes y servicios para verificar su debido cumplimiento	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
22	A3	Seguridad	3. Inseguridad, atraco y sustracción	Pérdidas de valores y equipos, daños a la integridad de los funcionarios y de las personas que ocupan el edificio e investigaciones de los entes de control.	Alto	Alto	Medio	1. Mantener las normas de seguridad con la empresa de vigilancia contratada para brindar procesos de seguridad a todas las áreas de la Entidad. 2. Controlar el acceso de personas al segundo y tercer piso solicitando documento de identificación por parte del guarda de seguridad. 3. Realizar capacitaciones en temas de seguridad a todos los funcionarios con la empresa contratista para este fin. 4. Controlar la salida de todos los equipos de bienes muebles y equipos de la Entidad por medio de ordenes de salida.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
23	A3	Siniestros	4. Siniestros por asonada, terremoto, incendio, explosión y fenómenos naturales	Pérdidas económicas, daños a la información, daños a la integridad de los funcionarios y daños a terceros.	Alto	Bajo	Medio	Hacer verificaciones periódicas a las instalaciones del edificio, capacitar al personal en manejo de emergencias y mantener las pólizas vigentes que cubran todos los siniestros.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
24	A3	Inversiones	5. Pérdida de dinero y títulos valores	Detrimiento financiero, perjuicios para los funcionarios del área responsable, investigaciones de los entes de control y posibles demandas.	Alto	Medio	Alto	Tomar medidas de seguridad adecuadas por parte de los funcionarios responsables de la custodia del dinero y títulos valores, guardar todos los títulos valores, chequeros, dinero en efectivos en la caja fuerte, adecuar el sitio de trabajo de forma más segura y al momento de hacer los cuadros diarios cerrar con llave la puerta de acceso principal. Cuando se realizan consignaciones se hace con el acompañamiento de la Policía Nacional y en las jornadas altas de Registro se hacen consignaciones parciales durante el día.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
25	A3	Origen de los recursos	7. Aplicación errónea de los recursos financieros según su origen público o privado.	Requerimientos de entes de control. -Sobrecostos por reprocesos y reintegros de dineros, traslados entre las cuentas bancarias donde se manejan los recursos públicos y privados.	Medio	Medio	Medio	Coordinar con tesorería antes de girar, las cuentas de las cuales se realice el giro. Hacer revisión permanente del Balance con el fin de verificar que este cuadrado entre los recursos de origen público y privado y en casos de giros equivocados de los recursos hacer los respectivos traslados entre las cuentas. El aplicativo contable SEGA cuenta con un módulo de auditoría que permite darse cuenta si se ha hecho una contabilización y giro inadecuado de recursos, alertando con un mensaje de que el balance está descuadrado, al igual que nos permite ir al documento en el que se generó el descuadre.	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17
26	A3	Información contable	8. Errores en la captura de información contable y financiera en el aplicativo SEGA.	Información errónea en los estados financieros, pérdidas de tiempo y reprocesos.	Medio	Medio	Medio	Promover la cultura del autocontrol a los funcionarios encargados de la causación de las diferentes transacciones financieras, con el fin de identificar posibles errores y hacer una revisión mensual del balance	No Requiere Acción Preventiva	2015-09-17

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



En Comité de Calidad se define cuáles de estos Riesgos requieren de una Acción Preventiva para hacer un análisis de causas y seguimiento más detallado.

La actualización del Mapa de Riesgos por proceso es anual, posterior a ello se hace un seguimiento a la eficacia de los tratamientos en la Revisión por la Dirección y se presenta informe de las acciones preventivas, mensualmente en los Comités de Calidad.

4. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Gestión Integral del Riesgo se reconoce como un componente esencial de las Buenas Prácticas de Gestión de la Organización en todos sus entornos. Es un proceso repetitivo compuesto por una serie de pasos que, si se ejecutan en secuencia, permiten la mejora continua en la toma de decisiones a nivel de Proceso, Área, Proyecto, Actividad o Tarea.

El presente instructivo abarca la gestión integral del riesgo en lo referente al establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo, revisión, comunicación y consulta; así como todo lo relacionado con la administración de las actividades críticas y el establecimiento de controles, comunicación del plan establecido y mejoramiento de los procesos por medio de la verificación y la mejora continua, de tal manera que posibilite la minimización de pérdidas y la maximización de oportunidades.

5. METODOLOGÍA GESTIÓN DEL RIESGO

5.1. Evaluación de Riesgos

5.1.1. Riesgo:

La probabilidad de que se tenga una pérdida o utilidad en el futuro, dependiendo de factores de azar, de personas o situaciones que no podemos controlar.

5.1.2. Actitud frente al Riesgo:

- Evitarlo
- Reducirlo
- Transferirlo

5.1.3. Factores Externos del Riesgo Inherentes de las Empresas:

- Desarrollo tecnológico.
- Nueva legislación.
- Catástrofes.
- Cambios económicos.
- Cambios de necesidades de los clientes.
- Malos sistemas de información.
- Cambios en las responsabilidades de la gerencia.
- Deficiencia en los controles.
- Políticas comerciales agresivas.

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



- Competencia.

5.1.4. Nivel de Identificación de Riesgos:

- A nivel de empresa.
- A nivel de proceso.
- A nivel de transacciones.

5.1.5. Impacto:

Impresión o efecto que una acción o acontecimiento causa en una persona, en un proceso o en el servicio.

5.1.6. Probabilidad:

La proporción de veces que un suceso ocurre en un periodo.

5.2. Valoración del riesgo

5.2.1. Factores para la valoración del IMPACTO

- Aspecto Económico
- Efecto sobre la imagen de la entidad.
- Operatividad.
- Seguridad.
- Logística de los procesos.

5.2.2. Factores para la valoración de la PROBABILIDAD de ocurrencia.

- Conocimiento de la operación de la entidad.
- Conocimiento de la operación de otras entidades
- Conocimiento de la operación del entorno empresarial y social.

5.3. Clasificación del riesgo

5.3.1. IMPACTO: La afectación tiene consecuencias: Altas, Medias o Bajas

5.3.2. PROBABILIDAD: Puede ocurrir con Mucha frecuencia: Alto, Regular frecuencia: Media, Poca frecuencia: Baja

5.3.3. RIESGO: Manejabilidad para la Cámara: Riesgo Alto, Medio o Bajo

5.3.4. REVISION: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzarlos resultados planificados. NTC-ISO 9000

6. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En la Cámara de Comercio de Tuluá, es de gran importancia concentrar la gestión de riesgos en el Departamento de **Registros Públicos**, ya que allí es donde se encuentra la función pública delegada por el estado, la cual consiste en administrar los registros públicos (Mercantil, Proponentes, Entidades

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



Sin Ánimo de Lucro- ESAL y demás que sean entregados a las Cámaras de Comercio por mandato legal) dado que este proceso concentra el mayor porcentaje de ingresos que recauda la entidad, incluye riesgos de tipo legal, tecnológicos, de seguridad de la información y de imagen, entre otros.

La gestión de riesgo es responsabilidad de todos y cada uno de los empleados de la entidad.

El componente de Administración de Riesgos involucra las siguientes etapas:

6.1. Identificación de Riesgos

La Cámara se ha orientado hacia la identificación de eventos potenciales, que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la Cámara de Comercio, involucrando las fuentes que pueden generar el riesgo, las causas que generan el riesgo, las consecuencias o impactos si se llegara a materializar el riesgo.

6.2. Valoración del Riesgo

Incluye el análisis y calificación del riesgo en términos de probabilidad de ocurrencia e impacto, la identificación y calificación de los controles y la obtención del riesgo residual, sobre el cual se establecen los planes de mejoramiento.

En esta etapa se siguieron los siguientes pasos:

- Se midió la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la entidad (económicos, humanos, entre otros), así como sobre su credibilidad y buen nombre, en caso de materializarse
- Se Identificó y evaluó con criterio conservador, los controles existentes y su efectividad, mediante un proceso de valoración realizado con base en la experiencia y un análisis razonable y objetivo de los eventos ocurridos.
- Seguimiento permanente al mapa de riesgos, los cuales son actualizados periódicamente por parte de cada líder de proceso con el acompañamiento del funcionario responsable del Área de Calidad, igualmente, está publicado en un sitio que le permite a los funcionarios la visualización de los riesgos y el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en los planes de acción.

6.3. Monitoreo del Riesgo:

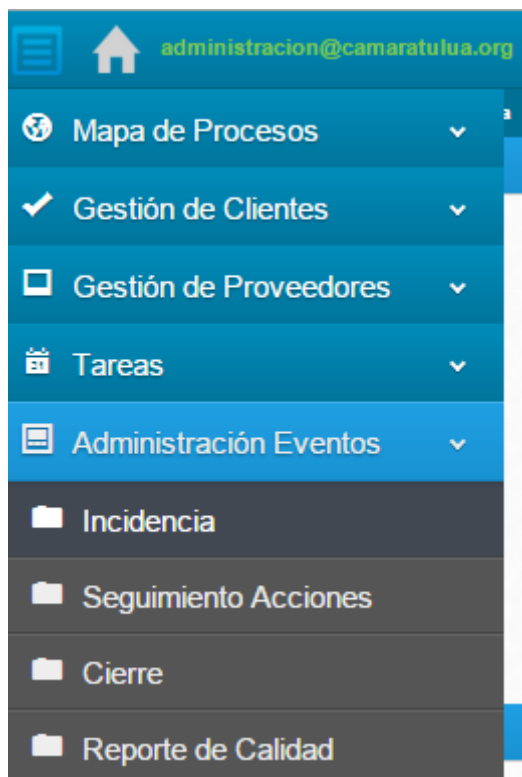
Es el seguimiento permanente que deben realizar los responsables al plan de mejoramiento implementado para cada riesgo.

Acciones Preventivas: La herramienta de acciones preventivas, numeral 8.5.3 de la Norma ISO 9001, es otro medio que ofrece el Sistema de Gestión de Calidad para la evaluación de los riesgos.

Para documentar riesgos bajo esta metodología, se utiliza el módulo Administración de Eventos del Sistema de Gestión de Calidad web.

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



7. ACTIVIDADES DE CONTROL

En este componente encontramos los lineamientos, políticas y actividades dentro de los manuales, procedimientos e instructivos que tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones definidas por la Junta Directiva y Presidencia Ejecutiva, orientadas primordialmente hacia la prevención de la materialización de riesgos, protección y control de los recursos financieros, de información, humanos, tecnológicos y físicos, entre otros.

Por lo anterior, las actividades de control hacen parte integral de la planificación de los manuales y procedimientos y se ejecutan en todos los niveles de la organización.

Las actividades de control deben ser asumidas por todos y cada uno de los funcionarios, para cumplir de forma eficiente con las actividades asignadas. Estas actividades están contenidas en las políticas, procedimientos, instructivos, planes de calidad, sistemas de información y actividades específicas.

Entre las actividades de control que se han establecido en la Cámara de Comercio de Tuluá, se encuentran:

- **Junta Directiva:** La Junta Directiva se reúne mensualmente para revisar la gestión de la Cámara de Comercio de acuerdo al informe de gestión que presenta el Presidente Ejecutivo. A la Junta Directiva asiste el Director Administrativo y Financiero

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



- Controles Gerenciales a través de los comités de gerencia
- Comité de Calidad: Reunión de acuerdo a la programación acordada en comité de gerencia, para evaluar cada uno de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad. Este es un requerimiento de la norma ISO 9001, Numeral 5.6 - Revisión Por la Dirección.
- Auditorías Internas: se realizan una vez al año previa programación del Comité de calidad con el objetivo de evaluar el estado de conformidad de los procesos y su seguimiento. Deben estar alineadas con todo lo establecido en la Norma ISO 9001.
- Auditoría del Ente Certificador: se realizan una vez al año, previa programación de la Entidad certificadora, con el objetivo de evaluar la conformidad del Sistema de gestión de la calidad
- Auditorías por parte de la Revisoría Fiscal, quien evalúa todo lo concerniente a la información contable y demás procesos de la entidad.
- Seguimiento a la ejecución de las actividades establecidas en los planes de mejoramiento del mapa de riesgos.
- Documentación y Seguimiento a las Acciones Correctivas y Preventivas

7.1. Controles de autorización en el manejo de los recursos

Son todos los controles establecidos por la entidad para lograr una gestión eficiente, segura y transparente, entre los que ha implementado la Cámara de Comercio, se encuentran:

Existe un manual de presupuesto que establece los mecanismos necesarios para elaborar el presupuesto de la Cámara de Comercio de Tuluá, las normas para la adecuada ejecución y control facilitando la labor de concientización, tanto a nivel operativo como administrativo, sobre la importancia del buen manejo del presupuesto.

Existe un procedimiento de compras de la entidad donde se verifican todos los requerimientos de las diferentes áreas y se hace un seguimiento a los mismos, previa aprobación de los jefes de área.

La Tesorería es quien custodia el dinero y los títulos valores y el Contador es quien realiza los registros contables.

Se realiza un presupuesto anual de ingresos y gastos, al cual se le hace un seguimiento permanente por parte del Presidente Ejecutivo y Director Administrativo y Financiero.

Se tienen restricciones de acceso para acceder a la Tesorería.

Se realizan arqueos de caja sorpresivos a los Auxiliares de Cajas y Tesorería.

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



7.2. Controles de tecnología y de seguridad de la información

Con el fin de garantizar la conservación y fácil reproducción de la información registral y administrativa, la entidad ha implementado los siguientes controles.

Copias de seguridad por parte de Confecámaras al programa Contable (Jsp7) y a la base de datos de registro Públicos por intermedio de Asocamaras.

Se realizan Backup diarios y estos son almacenados en el área de sistemas de la Cámara de Comercio de Cali con seguimiento constante de Asocamaras.

Se firmaron acuerdos de confidencialidad con los empleados de la entidad.

El servidor de dominio donde se administran los permisos de red, el administrador del antivirus, la base de datos del digiturno es totalmente restringido.

El edificio cuenta con planta eléctrica lo que garantiza la permanencia de la energía para la prestación del servicio.

Se tiene establecido un aplicativo para la solicitud de soportes técnicos.

Se tiene el formato FT-A3-03 en la intranet para la solicitud de compras, al cual sólo puede ser suscrito por los jefes de área o las personas que se encuentran autorizadas. Las actividades para la solicitud de compras, se encuentran establecidas en el Procedimiento de Compras PR-A3-01, el cual se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se tiene establecido el procedimiento de Políticas de uso y control de los sistemas informáticos – PR-A2-01.

7.3. Controles de cumplimiento de la normatividad

Comité Registros Públicos: El objetivo del comité es el de socializar la normatividad aplicable a la Cámara de Comercio de Tuluá y demás temas de tipo jurídicos que puedan afectar la gestión registral de esta Entidad cameral.

7.4. Información y Comunicación

Periódicamente y cada que es necesario el Área de Comunicaciones difunde un boletín virtual, a través del cual, se mantiene informado al empresariado, medios de comunicación y comunidad en general sobre temas de interés institucional.

Dicha información institucional es igualmente difundida a través de las redes sociales.

Existe además un Flash informativo que es transmitido por medios televisivos.

INSTRUCTIVO POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Código: IN-D2-05 Fecha: 2015/12/31 Versión: 003



La información que se pretenda difundir por los medios ya indicados es previamente revisada por el Presidente Ejecutivo o quien haga sus veces.

Se cuenta con la Revista denominada “Región Activa” con temáticas especializadas de tipo económico, estadísticas y en general de comportamiento empresarial.

Existe un Consejo Editorial encargado de hacer seguimiento y validación de los temas a publicar tanto en el periódico como en la revista.

8. DEFINICIÓN

Administración de Riesgos: Conjunto de acciones desarrolladas en forma estructural e integral, que permite a las organizaciones identificar, calificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la Institución.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación no deseada, que por su efecto impacta significativamente sobre la ejecución y marcha del proceso o sobre su resultado. Un riesgo dejará de serlo en el momento en que se presente ya que en ese momento pasará a ser un hecho, que entrará a subsanarse y sobre el cual no podemos aplicar medidas preventivas sino correctivas.

Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

Impacto: Es el daño sobre el activo derivado de la materialización de la amenaza: Es equivalente al valor establecido para el activo en las matrices de valoración de activos.

Probabilidad: la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Acciones: es la aplicación concreta de las opciones del manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	EMISIÓN	SECCIÓN	MODIFICACIONES	MOTIVO
1	2013-06-20	7	Numeral 7.	Revisión general
2	2015-09-30	Todo	Cambio de encabezado y caligrafía	Cambio de imagen corporativa

Proyectó: GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobó: PRESIDENTE EJECUTIVO
Revisó: DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Revisó: DIRECTOR JURÍDICO
Revisó: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Revisó: SUBDIRECTOR JURÍDICO