

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 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, instalaciones y entornos.

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 fallamiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio o 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 consisten en 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 originar 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 sus 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 2012

PROCESO:
OBJETIVO DEL PROCESO:
ÁREA:

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

RIESGO / DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ZONA DE RIESGO (Evaluación)	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO (Evaluación después de controles)	IMPACTO ESPERADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA ESPERADA	ZONA DE RIESGO ESPERADA
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 en las solicitudes de trabajo. Falta de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de la Ley.	No reportan	Investigaciones disciplinarias. Respuestas inoponenas	4. Mayor	5. Ocurren en la mayoría de las circunstancias	80%	El aplicativo P.Q.R. con los controles existentes disminuye a 4 En probabilidad de ocurrencia.	Con los controles existentes disminuye a 4 En probabilidad de ocurrencia.	64%	4. Mayor	1. Excepcionalmente ocurren	16%
Pérdida 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 atención telefónica a nuestros usuarios.	No reportan	Quejas y reclamos por parte de los usuarios.	3. Moderado	5. Ocurren en la mayoría de las circunstancias	60%	Dar aplicabilidad a las funcionalidades de la telefonía IP con que cuenta el Ministerio (Posibilidad de desviar las llamadas a otras extensiones en caso de que el servidor público se dirija a otra dependencia. Posibilidad de capturar las llamadas de los computadores registro de llamadas perdidas para poder devolver la llamada).	Con los controles existentes disminuye a 4 En probabilidad de ocurrencia.	48%	3. Moderado	1. Excepcionalmente ocurren	12%
Fallas en el aplicativo P.Q.R.	Tecnología	Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, cuando personas externas al Ministerio ingresan con código malicioso o virus. La herramienta de programación permite el ingreso de dichos códigos.	Quejas y reclamos de los funcionarios de las diferentes dependencias y de los servidores de esta oficina, por lo inconveniente de administrar y ocasionar las fallas.	5. Catastrófico	5. Catastrófico	5. Ocurren en la mayoría de las circunstancias	100%	Seguimiento efectivo de la oficina del Sistema para con el aplicativo. Reportar los casos presentados al grupo de sistemas.	Con los controles existentes disminuye a 4 En probabilidad de ocurrencia.	80%	5. Catastrófico	1. Excepcionalmente ocurren	20%

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2012

PROCESO:
OBJETIVO DEL PROCESO:
ÁREA:

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

RIESGO	ACTOR INTERNO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO / ACCIONES	INDICADORES	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
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 en las solicitudes de trabajo. Falta de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de la Ley.	64%	Enviar notificaciones los días viernes cada semana informando a cada área las solicitudes que le han sido asignadas, para que recuerden dar respuesta de manera oportuna.	Correos enviados a las áreas	18	Todos los viernes	Asesor Atención al Ciudadano Profesional Especializado del área.	Enviar los recordatorios al siguiente día hábil.
			Realizar mesas de trabajo con las dependencias prioritarias para revisar el trabajo realizado en el informe y reiterar la obligatoriedad de levantar acciones de mejora.	Mesas de trabajo realizadas	6	A partir del mes de agosto con base en los resultados del informe del primer semestre de 2012.	Asesor Atención al Ciudadano Profesional Especializado del área.	Tener en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad y la asesoría que brinda la Oficina de Planeación para el mejoramiento del mismo, se solicitará apoyo en el acompañamiento a las dependencias que no levantan las acciones correctivas.
			Solicitar la continuación de la renovación de correo electrónico a las áreas a las cuales no se les realizó la jornada por parte de la Oficina de Sistemas	Solicitud mediante correo electrónico al Coordinador del Grupo de Sistemas	1	jun-12	Asesor Atención al Ciudadano	Una vez el área de atención al ciudadano tenga conocimiento de la molestia del ciudadano al no poder comunicarse con un funcionario o contratista del Ministerio, el funcionario de atención al ciudadano que atiende la queja, en caso de estar en capacidad de responder el requerimiento, o, da respuesta directamente. En caso de no poder
			Proyectar comunicación para firma del Secretario General, en la que se reitera la obligatoriedad de responder las llamadas de los servidores, cuando no se encuentren en sus puntos de trabajo.	Circular proyectada y enviada para firma	1	jun-12	Asesor Atención al Ciudadano	
			Solicitar a la alta dirección se proyecte presuntamente, para la adquisición de un aplicativo de alta tecnología para la administración de las solicitudes.	Solicitud formal a la alta dirección y proyectar en el plan de acción 2013	1	nov-12	Asesor Atención al Ciudadano	

SEGUIMIENTO SEMESTRE

AVANCE (Expresión porcentual del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Desviaciones del avance)	EVALUACION	ZONA DE RIESGOS
67%	A 30 de julio, producto de la revisión realizada a las solicitudes asignadas a las áreas se han enviado las notificaciones correspondientes a cada una, las cuales se pueden ingresar en 12 horas hábiles. Cada envío incluye correo y las diferentes áreas de acuerdo con el estado de las solicitudes.		
0%	Las mesas de trabajo se iniciaron a partir del mes de agosto.	48%	Zona de Riesgo Alta
100%	Se realizó la actualización de las capacitaciones en el manejo de la telefonía IP al Grupo de Sistemas para garantizar con la mitigación de este riesgo.	30%	Zona de Riesgo Moderado
0%	El avance de esta acción se llevará a cabo en el segundo semestre	0%	Zona de Riesgo Severa