

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



ENTIDAD:		EMTELCO S.A.S.							
MISIÓN:		Prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés y Contact Center, incluyendo sin limitarse a ello, los siguientes: 1) Gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, tales como: telefónico, presencial y/o virtual, para apoyar el ciclo de relacionamiento de los clientes, en modalidad outsourcing o insourcing, que incluye las actividades de: a) estudios e investigaciones de mercado; b) mercadeo y preventa; c) venta; d) entrega, instalación, implementación y/o puesta en funcionamiento según corresponda; e) postventa, servicio al cliente, atención de PQR's, servicios de soporte y/o mantenimiento de bienes y servicios; f) procesos de administración documental; g) gestión de crédito y cartera. 2) Procesos de gestión y administración de información. 3) Gestión de procesos tecnológicos: administración de la infraestructura técnica y tecnológica, desarrollo, licenciamiento, adquisición, comercialización, instalación y/o configuración de software y aplicaciones tecnológicas. 4) Procesos de gestión del talento humano: asesoría, reclutamiento, selección, desarrollo de competencias y programas de bienestar laboral. 5) Prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e intervectorías para todo lo relacionado con las actividades propias del sector de externalización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés. 6) Gestión de servicios de contabilidad y finanzas. 7) Alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura.							
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
Gestionar Compras: Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	Falta de cuidado Desconocimiento de los procesos de contratación y normatividad aplicable	1	Incumplimiento de los requisitos legales establecidos tanto por el manual de contratación interno como de las normas generales en la medida que aplique	Posible	Preventivo	SI	Revisión obligatoria de todos los procesos contractuales y sus consecuentes registros por los personal de compras Capacitación manual de contratación y en los procesos aplicables a los funcionarios de las áreas solicitantes Póiza de administradores y directores de la entidad Funciones de los supervisores funcionales de contratos (JD 032-2013)	Jefe Oficina Compras y Logística - Director Administrativo y Financiero	Reducción de los niveles de Riesgos
Gestionar Compras: Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Omisión de Funciones Desconocimiento de los procesos de contratación y normatividad aplicable Falta de cuidado Negligencia Falta Ética	2	Escogencia de un oferente no favorable para los intereses de Entelco	Posible	Preventivo	SI	Estudio mercado elaborado por la Oficina Compras y Logística Evaluación de las ofertas por comité evaluador Informe de la evaluación de las ofertas Publicidad del informe para todos los oferentes Aplicación ley 734 conforme el procedimiento de investigaciones disciplinarias y la acción de repetición contra el funcionario conforme a lo establecido en la Constitución política Capacitación manual de contratación y en los procesos aplicables a los funcionarios de las áreas Definición de causales explícitas para selección de contratistas sin pluralidad de proveedores en la JD-032 de 2013 Capacitación en el estatuto Anticorrupción Solicitud de contraofertas Negociación de ofertas	Jefe Oficina Compras y Logística - Director Administrativo y Financiero	Bienes y servicios conformes Satisfacción de las áreas clientes del proceso
Gestionar Compras: Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	Desconocimiento de los bienes y servicios Desconocimiento del negocio	3	Establecer reglas de imposible cumplimiento para los oferentes, en los términos de referencia	Posible	Preventivo	SI	1. Designación del funcionario con el conocimiento y experiencia necesaria en el área respectiva para la elaboración la solicitud de compra y tramite del proceso contractual	Jefe Oficina Compras y Logística - Director Administrativo y Financiero	Reducción de los niveles de Riesgos
Gestionar Compras: Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Omisión de Funciones Negligencia	4	Supervisión inadecuada de la ejecución el objeto del contrato y sin la correcta verificación de la calidad, oportunidad y economía de los bienes y servicios	Posible	Preventivo	SI	Se tiene como política del procedimiento el designar el funcionario con los conocimientos y experiencia para el control y seguimiento de la ejecución de los contratos Aplicación ley 734 conforme el procedimiento de investigaciones disciplinarias y la acción de repetición contra el funcionario conforme a lo establecido en la Constitución política Capacitación manual de contratación y en los procesos aplicables a los funcionarios de las áreas Evaluación de proveedores bimensual Funciones de los supervisores funcionales de contratos (JD 032-2013) Poizas de cumplimiento de contratos	Jefe Oficina Compras y Logística - Director Administrativo y Financiero	Bienes y servicios conformes Satisfacción de las áreas clientes del proceso
Evaluar el Sistema de Control Interno: Evaluar de forma independiente el Sistema de Gestión Integral, verificando la efectividad del mismo, así como asesorar a la administración en materia de aseguramiento, gobierno y gestión del riesgo contribuyendo al logro de los objetivos misionales.	Falta de acceso a la información Limitaciones en los sistemas de información y los procesos Incumplimiento de los auditados para la entrega de la información. Falta de habilidad en redacción y falta de seguimiento	5	No entregar los informes de auditoría o no hacer las alertas necesarias con la debida oportunidad	Posible	Preventivo	SI	Plan de auditoria donde se determinar las actividades , tiempos y alcance Seguimiento y supervisión auditoria Evaluación de satisfacción del auditado	Director Control Interno - Auditor Control Interno	Porcentaje de No Conformidades Repetidas Cumplimiento plan auditorias Nivel de satisfacción auditoria
Evaluar el Sistema de Control Interno: Evaluar de forma independiente el Sistema de Gestión Integral, verificando la efectividad del mismo, así como asesorar a la administración en materia de aseguramiento, gobierno y gestión del riesgo contribuyendo al logro de los objetivos misionales.	Inadecuada planeación Desconocimiento de la norma aplicable. Descuido del que prepara y desconocimiento de los impactos por el incumplimiento	6	No presentar los informes requeridos por ley o los grupos de interés en la oportunidad y la forma requerida	Posible	Preventivo	SI	1. Identificación de los informes a presentar a los diferentes grupos de interés 2. Cronograma de trabajo y responsables de la elaboración del informe	Director Control Interno - Auditor Control Interno	Porcentaje de No Conformidades Repetidas Cumplimiento plan auditorias Nivel de satisfacción auditoria

<p>Gestionar Servicios de Gestión Humana: Suministrar y mantener personal COMPETENTE y MOTIVADO, en un AMBIENTE SEGURO, que contribuya con su DESEMPEÑO al logro de los objetivos estratégicos</p>	<p>Falta de Ética Falta de control administrativo No cumplimiento de las políticas y procesos</p>	7	<p>Manipulación de los archivos novedades de nómina y de la nómina</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Acceso restringido a las bases de datos que contienen la información de la nómina y al sistema de nómina Aplicativo con el cual los funcionarios de la operación reportan las novedades de nómina y el área de planeación consolida la información de novedades junto con las de las horas de conexión y capacitación sistema biométrico, y con el cual realizan las validaciones de la información reportada que incluye log. Macro desarrollada para publicar informe consolidado del área de planeación (horas de conexión, novedades de nómina), esta macro verifica centros de costos, documento de identidad, que el funcionario este activo, si tiene o no novedades de nómina, funcionarios repetidos, calcula el subsidio de transporte, el analista de nómina con la información de la macro revalida a través plantillas de nómina. Revisión y validación final de los archivos planos y en PDF que arroja el sistema de nómina vs plantillas nómina por parte del Líder de Nómina. Elaboración de hoja de trabajo en cada liquidación vs lo que arroja el sistema</p>	<p>Director Talento Humano - Líder de Nómina</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar el Desarrollo de Soluciones de Tecnología: Gestionar las actividades de desarrollo de aplicaciones personalizadas, reportes y desarrollos sobre las plataformas, bajo los acuerdos pactados con los clientes, contribuyendo al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Falta de control administrativo Falta de ética No revisión de códigos Inadecuada asignación roles y perfiles Vulnerabilidades de las plataformas Falta de conocimiento en creación y revisión código seguro No aplicación de pruebas integrales</p>	8	<p>Ingreso de código malicioso en las aplicaciones o modificación configuración plataformas</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Aseguramiento de calidad por pares Políticas de seguridad de la información Proceso de desarrollo seguro conforme a las mejores prácticas Pruebas para identificación de código inseguro Capacitación al los colaboradores de soluciones en implementación de código seguro Antivirus</p>	<p>Director de Ingeniería y Desarrollo TIC - Ingeniero Seguridad de la información</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar el Desarrollo de Soluciones de Tecnología: Gestionar las actividades de desarrollo de aplicaciones personalizadas, reportes y desarrollos sobre las plataformas, bajo los acuerdos pactados con los clientes, contribuyendo al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Desconocimiento de las políticas de manipulación de información confidencial Inadecuada definición de los perfiles y roles requeridos para el acceso de información confidencial Falta de conocimiento en creación y revisión código seguro Falta de Ética Vulnerabilidades de la plataforma</p>	9	<p>Sustracción, pérdida, deterioro o daño de información crítica (Clientes y de la empresa).</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Políticas de seguridad de la información Clausulas de confidencialidad en los contratos laborales Controles implementados por PCI Mejores practicas de desarrollo seguro OWASP Restricción de perifericos en los PC (Puertos USB)</p>	<p>Director de Ingeniería y Desarrollo TIC - Ingeniero Seguridad de la información</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Falta de control administrativo Falta ética personal a cargo del proceso No aplicación del proceso y los controles establecidos</p>	10	<p>Desviación recursos en beneficio propio o de un tercero Fraude</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Segregación de funciones en el proceso de pagos Control dual en los pagos realizados por la sucursal virtual del banco Conciliaciones bancarias Conciliación de nómina Conciliación Cuentas por Pagar Firmas conjuntas de títulos valores y cartas de instrucción Pólizas de infidelidad y riesgos financieros Caja fuerte cierre y apertura control dual</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Incumplimiento políticas, procesos y procedimientos Negligencia Descuido Falta de capacitación o divulgación de los procesos</p>	11	<p>Violación de las directrices y controles financieros (Eludir controles financieros o administrativos al interior de Entelco)</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Controles incorporados en los procesos Segregación de funciones (elaboración, revisión y aprobación) Políticas y directrices Segregación de funciones en el proceso de pagos Control dual en los pagos realizados por la sucursal virtual del banco Conciliaciones bancarias Conciliación de nómina Conciliación Cuentas por Pagar Firmas conjuntas de títulos valores y cartas de instrucción Pólizas de infidelidad y riesgos financieros Caja fuerte cierre y apertura control dual</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Falta de ética del personal Fallas en la seguridad física Descuido No aplicación del proceso y los controles establecidos</p>	12	<p>Perdida de títulos valores y efectivo</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Caja Fuerte Encerramiento de tesorería Sellos Húmedos bajo llave Sellos restrictivos en los título valores y pago a primer beneficiario Control dual en apertura de caja fuerte, se requieren dos personas para la apertura Limitación de pagos en efectivo, se paga por transferencia electrónica o cheques cruzados y con sellos restrictivos Control diario consecutivo de cheques en blanco Custodia de caja menor en la caja fuerte Sistema de seguridad electrónica</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Fallas en los sistemas de información Actividades manuales (Procesos no sistematizados) Tardanza en el reporte de información de las áreas Incumplimiento cronograma de cierres mensuales de los diferentes módulos Convergencia de fechas críticas para reportes de información Falta de recursos humanos y tecnológicos</p>	13	<p>No suministrar información financiera, tributaria, contable y presupuestal en los plazos y condiciones requeridas</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Seguimiento y control al vencimiento de obligaciones tributarias y entrega de información antes de control Comunicación del cronograma de cierre contable a las áreas indicando las características de la información a reportar y fechas de cierre Cronograma de informes financieros ANS pactados con la diferentes areas para el reporte de información Proveedor de mensajería a nivel nacional (Servicios sobreporte)</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera - Contadora</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>

<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Falta de control administrativo Negligencia Descuido Desconocimiento procesos y políticas Desorden Inadecuada manipulación Falta capacitación de manejo de archivo</p>	14	<p>Perdida o destrucción de documentos que soportan los hechos económicos, financieros, presupuestales, sociales y ambientales (Libros contabilidad, comprobantes, CDP y demás documentos soportes)</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Comité de archivo Tablas de retención documental Control de Correspondencia Interna y Externa Outsourcing de archivo Inactivo y cintas magneticas Almacenamiento en el CAD - Centro de Administración Documental Mantenimientos a las instalaciones y muebles de almacenamiento de documentos Planilla control prestamo de documentos Requerimientos en el aplicativo ADRES Base de datos documentos (Inventarios)</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera - Contadora</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Desconocimiento y desactualización de las disposiciones en materia legislativa No aplicación de las políticas y procedimientos Incumplimiento de funciones y responsabilidades Cambios permanentes en la legislación aplicable Inadecuada interpretación de los hechos económicos Falta de capacitación Falta de atención al detalle</p>	15	<p>No aplicación de las disposiciones materia tributaria, las establecidas en el PGCP, en el estatuto de presupuesto y demás normas aplicables</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Plan de capacitación y actualización en temas tributarios y contables Multiplicación de capacitación a todos los funcionarios Suscripción a notinet donde se reporta cambios en materia legislativa Suscripción a Legis y actualización de los libros Consulta permanente a las paginas de los entidades de vigilancia y control</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera - Contadora</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar servicios internos financieros: Asegurar la efectividad del sistema contable, mediante la planeación de las finanzas y la generación de Informes contables y financieros oportunos y confiables; con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Error digitación de los números de la cuentas y valores Descuido Negligencia Falta controles administrativos Recursos insuficientes para ejecutar las actividades por alto volumen en transacciones</p>	16	<p>Realizar pagos equivocados a proveedores y terceros</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Depuración de cuentas bancarias de proveedores y terceros Inscripción de cuentas Control dual en los pagos realizados por la sucursal virtual del banco Conciliaciones bancarias Conciliación de nómina Conciliación Cuentas por Pagar Lista chequeo de documentación requerida para pagos</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera - Contadora</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar Servicios Administrativo y de Infraestructura: Administrar los bienes de Emtelco y coordinar la atención oportuna de los servicios administrativos, optimizando recursos; con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización</p>	<p>Falta de dispositivos físicos de seguridad en los elementos Deficiencias en el sistema de seguridad electrónica Descuido de los servidores frente a los bienes asignados Descuido de los vigilantes No cumplimiento de los procesos establecidos Desconocimiento de los procesos de seguridad</p>	17	<p>Pérdida de bienes y activos</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Outsourcing Vigilancia (Requisas aleatorias a los funcionarios, visitantes, contratistas) Control de rondas físicas por parte del personal de seguridad en todas las sedes Control de acceso y CCTV en las sedes Control llaves de las puertas de acceso a sitios de almacenamiento de bienes y salas de capacitación Póliza de seguros sobre los bienes de la empresa (Programa de seguros) Inventario físicos de bienes Grilletes, guayas y amarres de seguridad en todas las CPU, PC, Portátiles, Diademas de la Compañía Políticas y Normas de seguridad establecidas funcionarios, contratistas y visitantes Salida de equipos de las sedes con acta de retiro de equipos firmada por personal autorizado.</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Administrativa</p>	<p>Activos Inventariados Asignación de Inventarios Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar Servicios Administrativo y de Infraestructura: Administrar los bienes de Emtelco y coordinar la atención oportuna de los servicios administrativos, optimizando recursos; con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización</p>	<p>Falta de control administrativo Concentración de funciones Falta de ética Desconocimiento de los procesos y responsabilidades</p>	18	<p>Inadecuada utilización de los recursos administrativos bajo su responsabilidad</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Revisión y aprobación de celulares por parte del director o jefe de oficina Revisión y validación de facturas de celulares (Consumo, líneas, etc) Aprobación de viáticos y tiquetes por el director y/o jefe de oficina primer nivel Aplicativo gastos de viaje (Viaticita) Revisión y verificación que se realizó el viaje programado con la legalización gastos de viajes con facturas y reembolso de dinero Autorización de servicio de taxi por medio de la cedula colaborador Reporte de comportamiento de los servicios administrativos (celulares, papelería, taxis, viáticos y tiquetes)</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Administrativa</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar Servicios Administrativo y de Infraestructura: Administrar los bienes de Emtelco y coordinar la atención oportuna de los servicios administrativos, optimizando recursos; con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización</p>	<p>Falta de dispositivos físicos de seguridad en los elementos Deficiencias en el sistema de seguridad electrónica Descuido de los servidores frente a los bienes asignados Descuido de los vigilantes No cumplimiento de los procesos establecidos Desconocimiento de los procesos de seguridad</p>	19	<p>Pérdida de elementos hardware operación (memorias, discos duros, diademas, mouse, teclados, teléfonos, Estaciones) menor cuantía</p>	Posible	Preventivo	SI	<p>Outsourcing Vigilancia (Requisas aleatorias a los funcionarios, visitantes, contratistas) Control de rondas físicas por parte del personal de seguridad en todas las sedes Control de acceso y CCTV en las sedes Control llaves de las puertas de acceso a sitios de almacenamiento de bienes y salas de capacitación Póliza de seguros sobre los bienes de la empresa (Programa de seguros) Inventario físicos de bienes Grilletes, guayas y amarres de seguridad en las CPU, PC Portátiles, Diademas de la compañía a cargo de supervisores Políticas y Normas de seguridad física establecidas funcionarios, contratistas y visitantes</p>	<p>Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Administrativa</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>
<p>Gestionar Servicios BPO: Prestar servicios efectivos de BPO, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.</p>	<p>Deficiencia en la definición de procesos y seguridad de aplicativos Uso no autorizado Falta control administrativo Inadecuada asignación de perfiles en los sistemas de información Selección inadecuada del personal Abuso de privilegios de los colaboradores</p>	20	<p>Fraude</p>	Posible	Preventivo - Correctivo	SI	<p>Monitoreo de las interacciones Políticas seguridad de la información Controles PCI para transacciones credito y debito Clausula confidencialidad Visitas domiciliarias y estudios de seguridad si está costeado dentro del contrato Aplicación pruebas sicotecnicas (16PF)</p>	<p>Director Operaciones - Ejecutivos de Cuenta - Asistentes de Cuenta - Supervisores</p>	<p>Reducción de los niveles de Riesgos</p>

Gestionar Servicios BPO: Prestar servicios efectivos de BPO, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.	Falta de Etica Incumplimiento de funciones Presiones indebidas (amenazas) Falta de controles en los sistemas de información Falta de supervisión	21	Violar las confianza depositada en los colaboradores frente a la reserva en el manejo de la información privilegia de clientes y de EMTELCO (Espionaje)	Posible	Preventivo	SI	Restricción unidad de CD, diskette y puertos USB Acceso restringido a Internet y envío de correos a otros dominios Acuerdo confidencialidad con el personal Pólizas de garantía que solicitan los clientes Gestión del supervisor Script de borrado de archivos de textos Controles PCI	Directora Operaciones - Ejecutivos de Gestión - Asistentes de Cuenta - Supervisores	Reducción de los niveles de Riesgos
--	--	----	---	---------	------------	----	---	--	-------------------------------------