



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

EMTELCO S.A.S.

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: nómina, reclutamiento, selección, desarrollo de competencias y programas de bienestar laboral; 5) Prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e inventories 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.											
Proceso	Objetivo	Riesgo		Causa	Efectos	Controles Existentes	ANÁLISIS	EVALUACIÓN	TRATAMIENTO			SEGUIMIENTO	
		No	Descripción						Nivel de Riesgo	Tipo de control	Controles Propuestos	Probabilidad de Materialización	Administración del riesgo
Gestionar Compras	Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	1	Existe la posibilidad que un colaborador abusando de su cargo o de sus funciones, induzca a que alguien o promete para su propio beneficio o el de un tercero, ya sea dinero o cualquier otra utilidad indebida, o los sobalte.	Falta de ética Escogencia de un oferente no favorable para los intereses de Emtelco Omisión de Funciones Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Conflictos de intereses	Pérdida de imagen reputacional Pérdidas económicas Sanciones por entes de control No se satisface las necesidades de la organización	Estudio mercado elaborado por la Oficina Compras Publicidad del informe para todos los oferentes Estudio mercado elaborado por la Oficina Compras Evaluación de las ofertas por comité evaluador Informe de la evaluación de las ofertas Publicidad del informe para todos los oferentes Capacitación manual de contratación y en los procesos aplicables a los funcionarios de las áreas Definición de causales para selección de contratistas sin pluralidad de proveedores en el SGI Capacitación en el estatuto Anticorrupción	6	moderado	Preventivo	Estrategia de Compliance	Posible	SI	Jefe Oficina Compras - Director Administrativo y Financiero
Gestionar Compras	Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	2	Celebración indebida de contratos	Falta de ética Escogencia de un oferente no favorable para los intereses de Emtelco Omisión de Funciones Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Conflictos de intereses	Pérdida de imagen reputacional Pérdidas económicas Sanciones por entes de control	Revisión obligatoria de todos los procesos contractuales y sus consecuentes registros por el personal de compras Capacitación manual de contratación y en los procesos aplicables a los funcionarios de las áreas solicitantes Póliza de administradores y directores de la entidad Funciones de los supervisores funcionales de contratos (SGI)	2	bajo	Preventivo	Estrategia de Compliance	Posible	SI	Jefe Oficina Compras - Director Administrativo y Financiero
Gestionar Compras	Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	3	Establecer y/o mantener vínculos con clientes, persona natural o jurídica, empleados, proveedores, aliados estratégicos, miembro de Junta Directiva o accionistas que estén asociados a delitos de LAVFT	- No diligenciamiento del formulario de vinculación SARLAFT - No consulta de clientes en listas restrictivas - No actualizar las listas restrictivas - No estandarizar los documentos solicitados a los clientes - No definir criterios (segmentar) para realizar un apropiado análisis del cliente (señales de alerta) - No formalizar las políticas, normas y procedimientos de conocimiento de los clientes - Desacato de políticas definidas por parte de los administradores	Sanción legal por incumplimiento de normalidad SARLAFT Pérdida de imagen reputacional	Suscripción Carta de presentación de cotización firmada por el representante legal donde declara origen de los recursos y otros temas Matrícula de proveedores Consulta y validación en Procuraduría, Contraloría y lista Clinton	20	alto	Preventivo	Estrategia de Compliance	Casi seguro	SI	Jefe Oficina Compras - Director Administrativo y Financiero
Gestionar Compras	Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	4	Fraude o favorecimiento indebido en selección de proveedores /Contratista.  (Definir las necesidades que solo puedan satisfacer determinados oferentes, un empleado o contratista privilegia la contratación con personas vinculadas con delitos relacionados con LAVFT)	Desconocimiento de los bienes y servicios Desconocimiento del negocio Reglas direccionadas a un oferente o que tenga condiciones muy específicas	Retraso en el cumplimiento de las necesidades de bienes y servicios Afectación de los proyectos Afectación en el cumplimiento de los objetivos de la entidad	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 Verificación de las condiciones contractuales por parte de la oficina de compras	4	bajo	Preventivo	Estrategia de Compliance	Posible	SI	Jefe Oficina Compras - Director Administrativo y Financiero
Gestionar Compras	Gestionar la adquisición de bienes y servicios conformes, oportunos y económicos, con el fin de contribuir al logro de los objetivos corporativos	4	Liquidación incorrecta del contrato o entregas parciales del contrato	Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Omisión de Funciones Conflictos de intereses Falta de ética	Pérdidas económicas Sanciones por parte de los entes de control No se satisface las necesidades de la organización	Se tiene como política del procedimiento el designar al funcionario con los conocimientos y experiencia para el control y seguimiento de la ejecución de los contratos Capacitación sobre el manual de contratación y en los procesos aplicables a los colaboradores de las áreas Evaluación de proveedores bimensual Funciones de los supervisores funcionales de contratos (SGI) Pólizas de cumplimiento de contratos	6	moderado	Preventivo	Estrategia de Compliance	Posible	SI	Jefe Oficina Compras - Director Administrativo y Financiero
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	5	Posibilidad que una persona presente documentos falsos o consigne información no verifica al participar en un proceso de selección.	Incumplimiento de políticas y procesos definidos para la selección de la persona Inadecuada validación de las Hojas Vida y sus respectivos soportes Falta de ética		Verificación de los soportes y documentación entregada por los candidatos Validación en listas restrictivas (OFAC, ONU, Procuraduría) Circularización de hojas de vida (Solo Aplica para personal administrativo) Visita domiciliar sobre los clientes que los tengan	2	bajo	Preventivo		Posible	SI	Director Talento Humano - Líder de Nómina
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	6	Actuaciones deshonestas de empleados o terceros que tienen por objeto obtener lucro o ventaja para sí mismos o para otros en la administración de la nómina	Falta de ética por manipulación de la información a la que tiene acceso Falta de control administrativo Inexistencia segregación de funciones No cumplimiento de las políticas y procesos Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Conflictos de intereses	Pérdida económica Pérdida Imagen Reprocesos	Acceso restringido a las bases de datos que contienen la información de la nómina y al sistema 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. Control de administración de usuarios y perfiles aplicativo nómina	5	moderado	Preventivo		Posible	SI	Director Talento Humano - Líder de Nómina
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	7	Existe la posibilidad de que los beneficios otorgados a los empleados no se utilicen para los servicios que fueron solicitados	No cumplimiento de las políticas y procesos Falta de ética Inadecuado aplicación de los controles definidos	Pérdida económica Pérdida Imagen Reprocesos	Solicitud y verificación de los soportes y documentación entregados por los colaboradores Seguimiento de créditos para legalización	2	bajo	Preventivo		Posible	SI	Director Talento Humano - Líder de Nómina

<b>Gestionar el Desarrollo de Soluciones de Tecnología</b>	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.	8	Sustracción, pérdida, deterioro o daño de información crítica (Clientes y de la empresa).	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	Demandas por parte de clientes Pérdida económicas Incumplimiento contractual Multas y sanciones	Políticas de seguridad de la información Cláusulas de confidencialidad en los contratos laborales Controles implementados por PCI Mejores practicas de desarrollo seguro OWASP Restricción de periféricos en los PC (Puertos USB)	2	bajo	Preventivo	Posible	SI	Director de Ingeniería y Desarrollo TIC - Ingeniero Seguridad de la Información
<b>Gestionar servicios financieros</b>	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.	9	Pagos o desviación recursos en beneficio propio o de un tercero.	Falta de control administrativo Falta ética personal a cargo del proceso No aplicación del proceso y los controles establecidos Inadecuada segregación de funciones	Pérdida de imagen Pérdida económicas Sanciones e Investigaciones por entes de control y vigilancia	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	5	moderado	Preventivo	Posible	SI	Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera
<b>Gestionar servicios financieros</b>	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.	10	Sustracción, pérdida, deterioro o daño de información crítica (Clientes y de la empresa).	Falta de control administrativo Falta ética personal a cargo del proceso No aplicación del proceso y los controles establecidos Inadecuada segregación de funciones	Pérdida de imagen Pérdida económicas Sanciones e Investigaciones por entes de control y vigilancia	CAD Segregación de funciones (elaboración, revisión y aprobación) Restricción puertos USB Políticas de seguridad de la información Cláusulas de confidencialidad en los contratos laborales Controles implementados por PCI	4	bajo	Preventivo	Posible	SI	Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera
<b>Gestionar servicios financieros</b>	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.	11	Uso indebido de títulos valores y efectivo	Falta de ética del personal Fallas en la seguridad física Descuido No aplicación del proceso y los controles establecidos	Pérdida de imagen Pérdida económicas Sanciones e Investigaciones por entes de control y vigilancia	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 requieran 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 Políticas de caja menor y reembolsos de visitas y boques	2	bajo	Preventivo	Posible	SI	Director Administrativo y Financiero - Jefe Oficina Financiera
<b>Gestionar Servicios BPO</b>	Prestar servicios efectivos de BPO, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.	12	Aprovechamiento de recursos para obtener un beneficio propio o de un tercero en productos o servicios de los clientes corporativos	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	Pérdida económica Pérdida de Imagen	Monitoreo de las interacciones Políticas seguridad de la información Controles PCI para transacciones credito y debito Cláusula confidencialidad Visitas domiciliarias y estudios de seguridad si está costado dentro del contrato Aplicación pruebas sicotecnicas (16PF) Supervisión Cuidado de control de transacciones de acuerdo a la operación y al cliente	6	moderado	Preventivo - Correctivo	Posible	SI	Director Operaciones - Ejecutivos de Cuenta - Asistentes de Cuenta - Supervisores
<b>Gestionar Servicios BPO</b>	Prestar servicios efectivos de BPO, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.	13	Violar la confidencialidad de la información privilegia de clientes y de EMTELOO (Espionaje)	Falta de Ética Incumplimiento de funciones Presiones indebidas (amenazas) Falta de controles en los sistemas de información Falta de supervisión	Pérdida económica Pérdida de Imagen	Restricción unidad de CD, disquette 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 PC	6	moderado	Preventivo	Posible	SI	Directora Operaciones - Directora de Gestión - Ejecutivos de Cuenta - Asistentes de Cuenta - Supervisores
<b>Vender Servicios BPO</b>	Vender servicios de BPO conformes, eficientes y rentables, aportando al cumplimiento de los objetivos corporativos	14	Actuaciones deshonestas de empleados o terceros que tienen por objeto obtener lucro o ventajas para sí mismos o para otros en la venta de servicios	Falta de ética por manipulación de la información a la que tiene acceso Falta de control administrativo Inexistencia segregación de funciones No cumplimiento de las políticas y procesos Incumplimiento de las responsabilidades asignadas Conflictos de intereses	Pérdida económica Pérdida Imagen Reprocesos	Control de administración de usuarios y perfiles aplicativo nómina Acuerdo confidencialidad con el personal	2	bajo	Preventivo	Posible	SI	Directora Comercial
<b>Vender Servicios BPO</b>	Vender servicios de BPO conformes, eficientes y rentables, aportando al cumplimiento de los objetivos corporativos	15	Establecer y/o mantener vínculos con clientes, persona natural o jurídica, empleados, proveedores, aliados estratégicos, miembro de Junta Directiva o accionistas que estén asociados a delitos de LAFT	- No definir cuáles son las zonas geográficas consideradas de alto riesgo - No otorgar a los empleados de la Compañía información relacionada con las zonas geográficas consideradas de alto riesgo - No analizar los datos del cliente - No diligenciamiento del formulario SARLAFT - Datos incompletos de los clientes	- Sanción legal por incumplimiento de normatividad SARLAFT - Pérdida de imagen reputacional	Solicitud de certificado donde conste la existencia y/o representación legal, para clientes en el país aplica el certificado de Cámara de Comercio mínimo con un mes de vigencia Solicitud de Certificación de disponibilidad Presupuestal (Cuando Aplique) Registro unico tributario Estados financieros ultimo año Declaración de renta (Si aplica) Autorización del representante legal para comprometer la empresa (si aplica)	20	alto	Preventivo	Casi seguro	SI	Directora Comercial