



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
GESTION DE CALIDAD

MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES - Seguimiento Oficina de Control Interno

VERSIÓN: 01

FECHA: 07/06/2017

Página 1 de 1

1	Descripción del Servicio ofrecido:	Seguimiento a los controles de los riegos según información remitida por los diferentes procesos a 31 de diciembre de 2018 efectuado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
2	Alcance:	Fueron tomados los riesgos que dieron como primera calificación 12 o más, registrándolos por muestreo.

3	Producto o servicio que se entrega a las partes(cliente, o usuario, o comunidad, o ente; entre otros):	Información a través de redes sociales, página web y medios de comunicación convergentes
---	--	--

5. DETERMINACION DE ESCALA PARA ESTIMAR EL NIVEL DE RIESGO; USTED PODRA UTILIZAR UNA DE ESTES TRES TANTO PARA PROBABILIDAD COMO PARA CONSECUENCIA. Ejemplos

EJEMPLOS DE ESCALA I, PARA ESTIMACION DEL RIESGO:

ESCALA	PROBABILIDAD			ESCALA	CONSECUENCIA	
	PROBABILIDAD(No de veces en que puede ocurrir u ocurre el evento)				CONSECUENCIA(Efectos que producen la situación o evento)	
1	No probable			1	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos imperceptibles sobre el producto o servicio	
2	Poco probable			2	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos mínimos sobre el producto o servicio	
3	Medianamente probable			3	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos bajos sobre el producto o servicio	
4	Probable			4	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos altos sobre el producto o servicio	
5	Muy probable			5	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos graves en el producto o servicio y en la empresa en general	

EJEMPLOS DE ESCALA II, PARA ESTIMACION DEL RIESGO:

ESCALA	PROBABILIDAD			ESCALA	CONSECUENCIAS	
1	Muy bajo			1	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, sería imperceptible. En el producto o servicio	
2	Bajo			2	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia sería perdida de recursos pero sin rechazo del producto o servicio antes de su liberación.	
3	Moderada			3	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, implicaría una rechazo del producto o servicio de hasta un 30% de su totalidad	
4	Media			4	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, implicaría producto o servicio rechazado hasta un 60% de su totalidad	

	Procedimiento Atención de Demanda												
1	Cumplir sentencia: Dependiendo el tipo de decisión en el término otorgado se debe dar cumplimiento al fallo de instancia.	Que la administración no cumpla con la decisión tomada por el despacho judicial.	Al no cumplirse lo ordenado en la sentencia judicial, la administración y los funcionarios competentes para su ejecución se verían inmersos en sanciones administrativas y disciplinarias,	4	5	20		Una vez se notifique la decisión judicial oficiar a los funcionarios de las dependencias involucradas para adelantar las acciones en cumplimiento a la orden judicial, indicando las sanciones administrativas y disciplinarias que acarrea el incumplimiento a la misma.	2	5	10	Se vienen adelantado esta acciones sin embargo deben efectuarse con mayor celeridad.	80
2	Procedimiento Control Interno Disciplinario												
3	Se verifica la información para determinar si se cumple con los requisitos de ley que permitan identificar la incursión en una presunta falta disciplinaria	Que la queja o el informe no cuente con la información requerida o necesaria para determinar si se esta incurso de una falta disciplinaria.	Que no se pueda dar inicio al proceso disciplinario	4	5	20		Determinar mediante lista de chequeo cual es la información necesaria y requerida por la ley para iniciar el proceso disciplinario.	2	5	10	En el riesgo se evidencia el uso de la lista de chequeo como punto de control, es necesario evidenciar su utilización para todos los casos	80
4	Procedimiento Asesoría Jurídica												
5	La solicitud presentada se radica y asigna internamente en la Secretaría Jurídica y se fija un término de respuesta en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.	Que no se proyecte el documento de respuesta al solicitante dentro del término establecido en la Ley.	Al no dar respuesta al solicitante dentro del término establecido, implica un proceso disciplinario.	4	5	20		Implementación de un control interno de correspondencia que ingresa a la Secretaría Jurídica y el término legal que se tiene para dar respuesta al solicitante.	2	5	10		80
6	Interponer Demanda												
7	Recibir fallo: Hacer cumplir la decisión proferida por el juez de instancia sea o no favorable. Si no es favorable el destinatario lo hará cumplir; si es favorable debe asegurarse su ejecución	Que no se tenga conocimiento de la decisión proferida por el ente judicial, con el objeto de conocer si esta es favorable o no para el municipio. De ser favorable, hacer seguimiento para el cumplimiento de la misma a favor del municipio. Que la administración no cumpla con la decisión tomada por el despacho judicial.	Al no cumplirse lo ordenado en la sentencia judicial en caso de no ser favorable, la administración y los funcionarios competentes para su ejecución se verían inmersos en sanciones administrativas y disciplinarias.	4	5	20		Una vez se notifique la decisión judicial oficiar a los funcionarios de las dependencias involucradas para adelantar las acciones en cumplimiento a la orden judicial, indicando las sanciones administrativas y disciplinarias que acarrea el incumplimiento a la misma.	2	5	10		80
8	Gestión de Compras y Contratación												
9	Etapas Precontractual	Inadecuada elaboración, errores involuntarios en la estructura de los estudios previos, pliegos de condiciones, anexos técnicos, operaciones aritméticas y/o demás documentos del proceso conveniencia, oportunidad y diseño de la futura contratación	Que la información proyectada no este acorde a la normatividad legal vigente, a la modalidad y tipología del Bien, obra y/o servicio que se pretenda contratar	4	4	16	Los documentos precontractuales proyectados por los líderes de la necesidad son revisados POR LA Dirección de Contratación,	Definir y socializar los criterios de selección de la contratación, Capacitar a los encargados de elaborar y proyectar los documentos pre y post contractuales de las necesidades de contratar por parte del equipo de Contratación a las diferentes			0	Este tema pese a que registra mejoras continua siendo un riesgo que contiene riesgo residual	60

22	Este procedimiento no cuenta con riesgo que registre residual												
23	Procedimiento Verbal Abreviado												
24	De acuerdo al auto se fija fecha para la realización de audiencia pública y se cita a las partes para escuchar sus argumentos.	Que una de las partes no se presente.	Suspender la diligencia y dar un término de tres (3) días para la justificación de la no asistencia	5	4	20		volver a fijar nueva fecha para no vulnerar su derecho			9	de acuerdo con el dueño del proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales.	80
25			Pasado el término de los tres (3) días sin que exista justificación se reanuda la diligencia y se darán por cierto los hechos denunciados por el quejoso.	5	4	20		volver a fijar nueva fecha para no vulnerar su derecho	3	3	9	De acuerdo con el dueño del proceso, En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales.	
26	Se ordena remitir las diligencias al superior jerárquico a fin de que se resuelva el recurso de apelación el cual deberá hacerse dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo de la actuación.	que el acto administrativo sea resuelto vencido los términos	silencio administrativo	3	5	15		toda la etapa procesal administrativa quedaría sin efectos, tocaría iniciar nuevo proceso	3	3	9	De acuerdo con el dueño del proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales.	80
27	Una vez resuelto el recurso vuelven las diligencias al despacho de la autoridad de policía para que se de cumplimiento o ejecución de la orden de policía o la medida correctiva, que se deberá cumplir en el término de cinco (5) días.	que el acto administrativo sea resuelto vencido los términos y lo regresen fuera del término		3	5	15		toda la etapa procesal administrativa quedaría sin efectos, tocaría iniciar nuevo proceso	3	3	9	De acuerdo con el dueño del proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales.	80
28	Consejo de Seguridad												
29	Reunir al Consejo de Seguridad. El Consejo de Seguridad se reúne en la fecha y hora indicada para tratar los temas de interés.	Que el alcalde, ; no tengan disponibilidad de tiempo para asistir a la reunión. De igual forma si el alcalde, el comandante de la guarnición militar, comandante de la estación de policía, el personero municipal y el secretario de gobierno por se indelegables podría suceder que no haya quorum y no se pueda realizar el consejo de seguridad.	No se puede realizare el consejo de seguridad	3	5	15	Radicados de las citaciones	Establecer un cronograma conciliado de reuniones para todo el año, por parte de los integrantes del consejo.	2	5	10	De acuerdo con el dueño de proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos, se genera el cronograma conciliado de tal manera que se garantiza la presencia del alcalde.	80
30	Preparación:	Recepción llamada por central de emergencias	entrega inadecuada en el momento de la recepción de la emergencia.	4	4	16		Recepcionar la emergencia directamente con Bomberos, capacitar al personal de la línea de emergencia.	3	3	9	de acuerdo con el dueño de proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	80
31	Actualización en normas legales y técnicas (NFPA).	desconocimiento de la norma y procedimientos inadecuados	atención inadecuada de la emergencia	3	3	9	personal tiene conocimiento en normas nacionales como internacionales					de acuerdo con el dueño de proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	
32	Capacitación y entrenamiento: Acondicionamiento físico, EPP, Uso de HEA'S, técnicas de extracción.	falta capacitación, los EPP se encuentran en mal estado,	lesiones al personal,	4	4	16		capacitación y reentrenamiento constante.	2	2	4	De acuerdo con el dueño de proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	80

33	Inspección de EPP's, maquinaria, equipos y herramientas, usando el formato respectivo para cada institución, semanalmente.	no hacer verificación de EPPs y equipos de rescate vehicular.	lesiones o perdida de personal	3	3	9	cada unidad inspecciona su equipo personal y los de rescate para verificar su buen funcionamiento.					De acuerdo con el dueño de proceso En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	
34	Activación y movilización:	no realizar la activación y movilización de acuerdo al tipo de emergencia y su magnitud	Demora al arribo de la escena o emergencia	4	4	16		Se solicita al informante la mayor información posible	3	3	9	De acuerdo con el dueño de proceso, En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	70
35	Confirmación de aviso de emergencia utilizando las tecnologías disponibles (Teléfono celular, radio teléfono o radio VHF) tomando datos básicos de quien hace la llamada ubicación y características de la emergencia.	falla en las comunicaciones	Demora en la respuesta	4	4	16		realizar mantenimiento a los equipos de radio comunicación y capacitación al personal quien recepciona la información para tener una mejor respuesta de la emergencia	2	2	4	de acuerdo con el dueño de proceso, En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales	70
36	Reconocimiento e identificación del MATPEL (utilizar MSDS o GRE de acuerdo a su disponibilidad)	no se realiza la identificación de MATPEL	lesiones, muertes	4	4	16		solicitar apoyo a MATPEL, para verificación sustancias peligrosas	2	2	4	según el dueño de proceso, En ésta actividad no se materializó ningún riesgo. Los controles diseñados han sido efectivos y no se presentaron riesgos adicionales. Dice que la actividad no se ejecuta por tanto es un riesgo latente.	70
37	Gestión en Salud												
38	Afiliación												
39	Identificar la población beneficiaria	NO SE IDENTIQUE EL 100% DE LA POBLACION POTENCIALMENTE BENEFICIARIA	QUE NO SE PRESTE EL SERVICIO DE SALUD, DEMANDA AL MUNICIPIO	4	4	16		CRUCES DE BASES DE DATOS, CAMPAÑAS, SENSIBILIZACION, ACTIVIDADES	3	4	12	Este riesgo continua después del control con una calificación de 12 haciéndolo alto	50
40	Promover la afiliación	QUE NO SE PROMUEVA LA AFILIACION	BAJA AFILIACION, NO CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR, SE IMPACTA LA SALUD DE LA POBLACION	4	4	16		(PROMOCIÓN DE LA AFILIACIÓN EN IED Y CON COMUNIDAD)PLANILLAS DE CAPACITACION	3	4	12	Este riesgo continua después del control con una calificación de 12 haciéndolo alto	50
41	Gestión de Comunicaciones												
42	Solicitud de Publicaciones												
43	Recepcionar solicitud: Se reciben y se revisan las solicitudes, las cuales pueden ser por medio físico o virtual (Intranet). Cualquier funcionario tiene la potestad de solicitar la publicación de información siempre y cuando cumpla con los lineamientos para requerir la publicación de dicha información.	No recibir las solicitudes de publicación en la página web	No divulgar la información institucional	2	5	10		Verificar que la información sea veraz, real y adecuada para su posterior publicación y cumpla con los requisitos establecidos y normatividad vigente.				No se han presentado riesgos de esta índole. Los controles permiten verificar el tipo de publicaciones y el tipo de información. Se presenta riesgo por fallas en el sistema o el no cargue de información en los tiempos adecuados y que la información pierda vigencia. Se podría establecer una tabla de registro digital.	

52	<p>Convertir mensajes:</p> <p>Convertir los mensajes recibidos en la oficina de comunicación y prensa ya sea escritos o electrónicos en lenguaje apropiado para subir la información a las plataformas virtuales y redes sociales.</p>	Divulgar los mensajes institucionales por redes sociales y medios convergentes, sin que sean manejados mediante un lenguaje adecuado para dichos medios.	La información puede ser muy técnica y no tener un impacto en la ciudadanía	1	5	5	Política de Privacidad de acuerdo al manual de comunicaciones por la resolución.					No se han presentado riesgos de esta índole. Los controles permiten identificar y mejorar la forma de comunicación con lenguaje apropiado en la información que se maneja previo al cargue de textos en las plataformas.
53	<p>Subir información:</p> <p>Después de verificar que la información recolectada es veraz y cumple los requerimientos para crear una nota, se sube la información a la plataforma virtual y redes sociales. También se comparte en los grupos creados por la población a impactar de las Redes Sociales, para lograr mayor alcance en audiencia.</p>	Información no verificada, no veraz que no cumpla con los requerimientos para crear una nota apta para las plataformas virtuales.	Pérdida de credibilidad por información errónea y desinformación para la comunidad	2	5	10	Autorización previa por parte de la secretaria encargada para la publicación					No se han materializado los riesgos, a partir de los controles se ha logrado detectar errores que se enmiendan y corrigen previo al cargue de información. Las plataformas se actualizan de forma permanente por parte de la técnico administrativo de prensa o por el mismo jefe de prensa. Por otro lado, frente a la realización de actividades paralelas se dividen los cubrimientos con los miembros de la oficina de prensa, en casos fortuitos donde no se alcanza a cubrir alguna actividad, se solicita el apoyo de los enlaces de prensa con los que cuenta cada secretaria o entidad descentralizada. A pesar de esto se identifica como posible riesgo que el material fotográfico suministrado por los enlaces no cuente con la calidad de resolución apropiada, sin embargo, como plan de contingencia se realizan mejoras y edición en el material suministrado.
54	<p>Emitir los mensajes:</p> <p>Los mensajes recibidos se emiten a través de las plataformas virtuales en tiempo real o en el momento pertinente, de acuerdo con el criterio de la oficina de prensa.</p>	No emitir los mensajes a través de las plataformas virtuales en tiempo real o en el momento pertinente	No divulgación de la información de la Alcaldía	2	5	10	Seguimiento a las publicaciones de las redes sociales institucionales					Se han materializado riesgos ente el cargue oportuno de la información. En los casos puntuales de jornadas de grados de las Instituciones educativas oficiales no se realizó el cargue individual por institución, sino que se realizó un resumen posterior a la realización de estos, de igual forma no se han cargado información oportuna en cuanto al avance de algunas obras de infraestructura, caso puntual la pavimentación de la vía entrada Los Vargas. Por otro lado se establecen tiempos adecuados para las publicaciones en redes sociales de acuerdo a los índices de audiencia y visualización de los usuarios de la red social Facebook. Un riesgo que podría generarse consiste en el no cargue oportuno de la información por fechas especiales o puentes festivos.
55	<p>Responder inquietudes:</p> <p>Dar respuesta a las inquietudes preguntas o sugerencias que se presenten los seguidores navegantes o suscriptores. Se da respuesta por medio de INBOX a los remitentes y se reserva en algunos casos la respuesta en los comentarios que envían en las publicaciones.</p>	No dar respuesta a las inquietudes, comentarios o solicitudes de los usuarios de las redes sociales y los medios convergentes	Tergiversación de la información por parte de personas ajenas a la administración	1	4	4	Capturas de pantalla de las respuestas que se les dan a los usuarios					No se han presentado riesgos de esta índole; y se ha dado respuesta dentro los tiempos y términos pertinentes, a cada solicitud.

56	<p>Generar cambios constantes de imagen:</p> <p>Teniendo en cuenta las observaciones, quejas y sugerencias de los seguidores navegantes o suscriptores se realizan cambios constantes en la imagen, según la dinámica de la actividad de la Alcaldía, pues es preciso diversificar la imagen corporativa de acuerdo con la información que se emita y que nos retroalimentan. Esto genera una renovación que permite que los usuarios siempre encuentren riqueza en la información emitida por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	No generar cambios constantes en la imagen corporativa, de acuerdo con lo retroalimentado por los usuarios de los medios convergentes	El impacto de la información emitida podría ser menor al deseado	1	3	3	Autorización del jefe de prensa para el cambio de imágenes o logos institucionales				No se han presentado riesgos de esta índole. De acuerdo a la necesidad o realización de actividades por parte de la Administración Municipal se han realizado cambios y renovación de imagen corporativa. Cada evento que realiza la Administración Municipal es marcado con nuevos elementos gráficos que permiten la identificación de cada uno de estos. Un riesgo que podría presentarse es el de sobre cargar de imagen o logos el material fotográfico, así como perder la esencia y concepto inicial de imagen por los cambios o modificaciones continuas.
57	<p>Realizar edición:</p> <p>Con la información que llega día a día a la oficina de comunicación y prensa realiza la edición de las plataformas virtuales, con el fin de mantener informada a toda la comunidad. La actualización y corrección de piezas es valida por el continuo cambio en temas específicos.</p>	No realizar ediciones o ajustes a los temas, de acuerdo con los cambios en los temas específicos	Tergiversación de la información por parte de personas ajenas a la administración	1	3	3	Revisión diaria de comentarios por parte de los usuarios, para los ajustes respectivos en las publicaciones				Se han presentado riesgos de esta índole. Ante posibles situaciones se toman planes de contingencia en caso de ser necesario, por factores como cambios de fechas de actividades, lugares o cambio de nombres de funcionarios. Para esto se está en continua revisión del material cargado en las plataformas y de ser necesario se realizan las ediciones o correcciones a que haya lugar.
58	<p>Elaborar informes:</p> <p>Se debe elaborar un informe mensual indicando el trabajo desarrollado en la plataforma virtual.</p>	No elaborar informes y seguimiento de lo realizado en las plataformas virtuales	Desconocimiento del impacto y de la gestión de la oficina por parte de las demás secretarías	1	2	2	Realización mensual del informe de gestión de prensa				No se han presentado riesgos de esta índole. Frecuentemente se cuantifica y se registran las publicaciones cargadas en la plataforma. Se podría dar como riesgo la no cuantificación y seguimiento continuo de los cargues de información en plataforma o redes sociales.
59	<p>Archivar documentos:</p> <p>Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental.</p>	No realizar archivo de la documentación generada en el proceso	Pérdida de la información y desconocimiento de la gestión de la oficina de prensa	1	5	5	Tablas de retención documental				No se han presentado riesgos de esta índole. Se realiza el procedimiento de archivo de este tipo de documentación, siguiendo los parámetros del manual de archivo. Se podría dar como riesgo la pérdida de las carpetas o deterioro por uso y/o otros factores. Es recomendable generar un archivo digital de estos archivos documentales. Por otro lado se solicita la creación de una planilla de seguimiento y registro de la ubicación de los periódicos murales que permita identificar, sectores y frecuencias de publicación.
Total											74

Auditoras:

Original Firmado

Martha Eloísa Bello Riaño
Jefe Oficina de Control Interno











