

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**  
**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**



## **CONTENIDO**

- Introducción
- Direccionamiento Estratégico
- Marco Legal
- Objetivos del Plan
- Alcance del Plan
- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Atención al Ciudadano
- Política de Anticorrupción

## **INTRODUCCIÓN**

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "*cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*" en la búsqueda de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales articula las disposiciones planteadas por el Gobierno Nacional, en especial aquellas que pretenden materializar las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, es un establecimiento público de carácter municipal, con personería jurídica por Ministerio de la Ley, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente, encargado principalmente de atender funciones administrativas en la prestación del servicio social, en la solución del problema de vivienda popular en el municipio de Manizales, Caldas.

## **MISIÓN**

La Caja de la Vivienda Popular es una entidad del orden municipal, que con políticas claras y coherentes busca mejorar la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del municipio de Manizales a través de proyectos de vivienda, programas de reubicación y relocalización de familias, programas de mejoramiento de vivienda y su entorno, con la utilización eficiente de los recursos disponibles y acorde con las políticas establecidas por el gobierno nacional y municipal, satisfaciendo las necesidades básicas de la comunidad.

## **VISIÓN**

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales será una organización líder en la promoción y desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, que con solidez financiera y con una adecuada gestión organizacional y del talento humano, ayudará a mejorar la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del Municipio de Manizales mediante la investigación de las necesidades y expectativas básicas de vivienda de la comunidad, la búsqueda de nuevas tecnologías constructiva, el empleo de estrategias tendientes a preservar el Medio Ambiente y la gestión de recursos públicos y privados, nacionales e internacionales para la promoción y desarrollo de los proyectos.

## **POLITICA DE CALIDAD**

En la Caja de la Vivienda Popular mejoramos la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del municipio de Manizales a través del desarrollo de proyectos de vivienda de interés social y programas de mejoramiento de vivienda acordes con el plan de desarrollo Municipal; logrando la satisfacción de las necesidades y requisitos básicos de nuestros beneficiarios, asegurando el

mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad en nuestra gestión organizacional.

## **PROTOSCOLOS ÉTICOS**

Los funcionarios públicos de la Caja de la Vivienda popular se comprometen a seguir los principios y valores establecidos para la entidad a través del código de ética el cual fue adoptado por medio de la resolución 225 del 25 de abril de 2007. Los principios y valores son los siguientes:

**EFICIENCIA:** Garantizar que todas las operaciones económicas, financieras, administrativas y de otra índole, produzcan los mayores logros y resultados y que a los recursos financieros, físicos y talento humano se les dé el máximo y adecuado aprovechamiento, de tal forma que se obtengan los objetivos esperados para que sean satisfactorios los efectos y logros de la gestión de la entidad.

**EFICACIA:** Tiene como finalidad que los procedimientos, actividades y recursos de la Caja de la Vivienda Popular estén dirigidos al logro de los objetivos y metas, exigiendo la oportuna ejecución de los planes y programas, verificando su idoneidad y debido cumplimiento e identificando oportunamente errores para hacer los ajustes necesarios.

**ECONOMÍA:** Se tendrá en cuenta en todas sus actuaciones que las normas de procedimientos se utilicen para agilizar sus decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, exigir estrictamente los documentos y copias necesarias para la ejecución de las actividades a desarrollar.

**CELERIDAD:** Agilidad que se debe dar al desarrollo de las diferentes actividades establecidas en los manuales de funciones y de procedimientos y demás directrices fijados por los directivos y jefes de áreas de la entidad.

**IMPARCIALIDAD:** Tiene como finalidad garantizar que la gestión administrativa se genere en igualdad de condiciones para toda la comunidad sin discriminación alguna.

Prestar los servicios que les corresponden, con sentido de pertenencia, con apego a los valores institucionales actuando siempre con imparcialidad.

**PUBLICIDAD:** Se darán a conocer las actuaciones mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordene la Ley.

**TRANSPARENCIA:** Actuar con ética, claridad, oportunidad y objetividad, frente al cliente interno y externo.

**COMPROMISO:** Los directivos y demás servidores de la entidad deben caracterizarse por su integridad personal y profesional, mantener un nivel de competencia y voluntad permanente que les permita realizar los deberes asignados de manera oportuna.

**LEGALIDAD :** Garantizar que la gestión de la Caja de la Vivienda Popular se desarrolle dentro del marco legal pertinente y en atención y acatamiento de las normas constitucionales, legales, administrativas y fiscales vigentes.

Son estos principios y valores que se erigen como la fuente principal de fortaleza, de estímulo y de honorabilidad de la Caja de la Vivienda Popular. Cultivarlos y desarrollarlos debe ser interés y compromiso permanente de todos nosotros.

## MARCO NORMATIVO

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.**
- **LEY 80 DE 1993, ARTÍCULO 53** (Responsabilidad de los Interventores)
- **LEY 87 DE 1993** (Sistema Nacional de Control Interno).
- **LEY 190 DE 1995** (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- **LEY 678 DE 2001, NUMERAL 2, ARTÍCULO 8o** (Acción de Repetición).
- **LEY 734 DE 2002** (Código Único Disciplinario).
- **LEY 1150 DE 2007** (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- **LEY 1474 DE JULIO 12 DE 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.  
**ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.
- **DECRETO 2641 DE 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”  
**Artículo 4.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.
- **DECRETO 0019 DE 2012** (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## **OBJETIVOS**

- Definir y poner en marcha estrategias tendientes a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, para lograr transparencia, responsabilidad e imparcialidad en la gestión administrativa y operativa de la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales.
- Diseñar Metodología para la identificación de los riesgos de corrupción. (**Instrumento:** Mapa de riesgos)
- Elaborar e Implementar una Política de racionalización de trámites en la Entidad.
- Elaborar e Implementar los Mecanismos necesarios para llevar a cabo la rendición de cuentas.
- Elaborar e implementar las Acciones prioritarias para optimizar la atención al ciudadano.



## **ALCANCE**

Todas las estrategias, metodologías y acciones que sean adoptadas por la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser utilizadas por los servidores públicos y contratistas, que prestan sus servicios a la Entidad.

## **METODOLOGÍA**

Para la identificación de los riesgos de corrupción se trabajó con los Líderes de cada proceso, con el fin de seleccionar los factores de riesgo propios del contexto estratégico actual.

### Actividades

1. **Revisión de procedimientos.** Revisión de los procesos y procedimientos con el fin de determinar las posibles situaciones riesgosas susceptibles a corrupción.
2. **Identificación de riesgos.** Identificar situaciones consideradas como riesgosas en materia de corrupción.
3. **Análisis del riesgo.** Análisis de las causas, consecuencias, probabilidades e impactos, con el fin de determinar el riesgo.
4. **Valoración del riesgo.** Determinar los controles para el riesgo, el tratamiento y seguimiento a estos.
5. **Políticas de administración del riesgo.** Acciones de seguimiento y trazabilidad para la administración de los riesgos considerados como corruptos.

**Instrumento aplicado:** Mapa de riesgos de corrupción. (Se anexa al presente)

## **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Entidad consiente de la importancia de implementar la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional busca acercar al ciudadano a los servicios que presta y eliminar los factores generadores de acciones tendientes a la corrupción (materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros o demoras injustificadas).

Actividades.

1. **Diagnostico de identificación de trámites.** Revisión de los diferentes trámites con el fin que estén acordes a los procesos misionales, a los servicios prestados, al plan de acción de la entidad y a las exigencias de la normatividad vigente.
2. **Identificación y depuración de trámites.** Revisión de los requisitos del trámite, depuración de los trámites considerados innecesarios o que entorpecen la prestación del servicio, y documentación de los nuevos trámites incorporados.
3. **Racionalización de trámites.** Revisar el grado de implementación de las fases implementadas en el programa de racionalización de trámites del estado colombiano, con el fin de determinar la manera de implementar los componentes faltantes de acuerdo al cronograma establecido.
4. **Revisión y seguimiento.** Revisión y seguimiento de los mecanismos y componentes implementados con el fin que se adapten a los parámetros exigidos por la normatividad, tales como: simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad.

Con base en lo anterior la Entidad se procederá a consolidar la información y subir la información correspondiente al Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, para agilizar los lineamientos que rigen la función administrativa, expuestos en el artículo 209 de la Constitución Política, publica la gestión contractual con sus correspondientes

etapas de los contratos celebrados en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal (SECOP).

Los objetivos de la racionalización de trámites de la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales están encaminados en permitir:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del municipio de Manizales.
- Construir una ciudad moderna y amable con el ciudadano.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía sobre los programas y proyectos que adelanta la entidad, en los diferentes medios de comunicación.
- El objetivo de esta estrategia es brindar escenarios de diálogo y deliberación entre Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales y la ciudadanía. Se presentará un informe de gestión y resultados, con la explicación correspondiente al porqué de la toma de decisiones puntuales, así como los avances y dificultades presentados en su operación. De esta manera se pretende mejorar el nivel de confianza entre ciudadanos y entes públicos.
- La Entidad pública rendirá los informes de gestión y financieros en la página web, con el fin de que la ciudadanía tenga conocimiento de la gestión y actividades que la entidad realiza.

## **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los canales de atención e información, la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios y las competencias de los servidores públicos.

- Se trabaja en la definición y difusión del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.
- Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales.
- Crear políticas e incentivos para mejorar la atención al cliente por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Implementación de un Sistema de Información para el manejo de las PQR con el fin de mejorar la recepción y respuesta de las mismas.
- Mejorar el chat en la página web.
- Mejorar la página web de la entidad, con el fin de tener mayor interacción con los usuarios de los servicios de la entidad.

## ***POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN***

“En la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, nos comprometemos a preservar la eficacia operativa, así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de la Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos. Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, impediremos la materialización de eventos generadores que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

Vigencia 2015

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
PLANEACIÓN	Concentración de funciones en un número reducido de servidores	1	Concentración de información de actividades y procesos en una sola persona	2	20	40	Importante	Aplicación y seguimiento del manual de funciones.	Confirmar personal crítico definir alternativas de operación y ajustar manual de funciones para habilitar delegación.	Alta dirección - subgerente Administrativo
	Deficiente aplicación de mecanismos de control a los procesos.	2	Incremento de hallazgos en los procesos	3	10	30	Importante	1) Inducción y re-inducción sobre el sistema integrado de gestión 2) Implementación de controles de calidad 3) Auditorias	Acompañamiento en la revisión y actualización de los procesos y procedimientos.	Líder Planeación - Alta dirección
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	Deficiente control en adjudicación de subsidios	3	Falta de control en el cumplimiento de requisitos	1	10	10	Tolerable	Ejecución del procedimiento	1) Verificación estricta del cumplimiento de requisitos	Líder trabajo social
	Baja aplicación de estrategias de control al seguimiento de la ejecución del contrato.	4	Que el contratista al ejecutar el contrato no cumpla con el objeto.	1	20	20	Importante	Supervisión del contrato 1) Bitácora de obra 2) Informes de supervisión	1) Visitas técnicas de seguimiento a la ejecución contractual. 2) Capacitación de personal en supervisión e interventoría.	Supervisor designado



**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

**Vigencia 2015**

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
	Omisión de la norma en materia de contratación.	5	Permisividad en la supervisión contractual	3	5	15	Moderado	Control a los contratos en ejecución, monitoreando plazos y cumplimiento de las condiciones pactadas.	2) Capacitación del personal en supervisión e interventoría. 3) Control de contratos 4) Verificación de obras por parte de la Subgerencia Técnica	Subgerente Técnico - Supervisor designado
	Modificación de las especificaciones técnicas pactadas sin previa autorización.	6	Que los beneficiarios y los contratistas realicen pactos entre ellos durante la ejecución, que alteren el contrato original y/o pactos entre el funcionario que apoya la supervisión y el contratista para que se avale la ejecución de menores cantidades de obra en la búsqueda del beneficio personal.	2	10	20	Moderado	Supervisión del contrato 1) Bitácora de obra 2) Informes de supervisión 3) Acta de compromiso del beneficiario 4) Aplicación permanente del manual de interventoría	1) hacer firmar a las partes un acta de compromisos asumidos, en la cual se recuerden los derechos, deberes y obligaciones. 2) visitas de seguimiento técnico-sociales, actas e informes constantes por parte del supervisor. 3) verificación de la ejecución de las obras por parte de la Subgerencia Técnica.	Subgerente Técnico - Supervisor designado
<b>TITULACIÓN</b>	Falta de control en el estudio de títulos para la transferencia del derecho de dominio del inmueble.	7	Que se escriture el predio a quien no cumple con los requisitos	2	10	20	Moderado	Estudio de títulos minucioso.	1) Verificación documental y técnica del predio a transferir. 2) Verificación de información predial en base datos de la entidad.	Subgerencia Administrativa
	Deficiencia en el principio de planeación de la contratación	8	Direccionamiento indebido de estudios y documentos previos	3	10	30	Importante	Intervención del comité de contratación en la planeación de la contratación	1) Revisión y actualización de las actas del comité de contratación	Líder Contratación

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

**Vigencia 2015**

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
	Deficiencias en el proceso contractual	9	Irregularidades en pliegos de condiciones	2	20	40	<b>Importante</b>	Aplicación del manual de contratación y procedimientos legales. Intervención del comité de contratación.	Inducción y capacitación del comité de contratación en la norma que regula la contratación.	Líder de contratación
	Autorización de pagos sin el cumplimiento de los requisitos	10	Que se autoricen pagos sin el lleno de requisitos	2	20	40	<b>Importante</b>	Seguimiento a los procedimientos y políticas establecidos en la Entidad para la autorización de pago.	Supervisión del contrato	Supervisor designado
	no identificar claramente las necesidades de la contratación que se requiere por parte de la CVP y desconocer el plan anual de adquisiciones	11	Estudios previos o de factibilidad superficiales	3	10	30	<b>Importante</b>	Intervención del comité de contratación en la planeación de la contratación	Implementar estándares para la elaboración, estudio de mercado y estudios de documentos previos.	Subgerente Administrativo
	falta de control entre la dependencia que requiere el bien y/o servicio a contratar con el resto de los servidores y dependencias de la entidad que antevienen en el proceso de contratación de la CVP	12	Estudios previos o de factibilidad manipulados por el personal interesado en el futuro proceso de contratación.	3	10	30	<b>Importante</b>	Intervención del comité de contratación en la planeación de la contratación	Realizar control de calidad sobre los estudios de mercado y los estudios y documentos previos	Subgerente Administrativo, Subgerente Técnico

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

**Vigencia 2015**

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
CONTRATACIÓN	falta de control y de seguimiento a la declaración de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizarlo o, excesiva confianza en los servidores que elaboran estos documentos	13	pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	3	10	30	Importante	Aplicación del manual de contratación y procedimientos legales. Intervención del comité de contratación.	A, implementar estándares para la elaboración de estudios de mercado y documentos previos. B. analizar y responder a observaciones realizadas por proponentes, organismos de control o sociedad civil.	subgerente Administrativo, Subgerente Técnico
	Desconocer las características intrínsecas de bien y/o servicio que se desea contratar además de la falta de control asociado al proceso de contratación.	14	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permitan a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo de particular, como la media geométrica.	3	10	30	Importante	Intervención del comité de contratación en la planeación de la contratación	a. implementar estándares para la elaboración de estudios de mercado y documentos previos. B. analizar y responder a observaciones realizadas por proponentes, organismos de control sociedad civil.	subgerente Administrativo, Subgerente Técnico
	Falta de control sobre la calidad de los documentos previos y desconocimiento de las características del bien y/o servicio que se pretende contratar.	15	Adendas que cambien condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	3	10	30	Importante	Aplicación del manual de contratación y procedimientos legales. Intervención del comité de contratación.	a. implementar estándares para la elaboración de estudios de mercado y documentos previos. B. analizar y responder a observaciones realizadas por proponentes, organismos de control sociedad civil.	subgerente Administrativo

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

Vigencia 2015

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
	Desconocer el perfil y competencias de los servidores de la CVP que deben estar dentro del manual de funciones.	16	Designar supervisores que no cuenta con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	3	10	30	Importante	Establecer criterios para designación de supervisores en el manual de contratación.	Establecer criterios para designación de supervisores en el manual de contratación.	subgerente Administrativo, Subgerente Técnico
	no tener en la planta de personal perfiles y competencias para asignarle las funciones de supervisores	17	Concertar las labores de supervisión de múltiples en poco personal.	3	20	60	Inaceptable	1) Inducción y reintroducción del personal. 2) Estricto cumplimiento del manual de funciones.	Conformar personal apto para realizar las labores de apoyo a la supervisión según manual de funciones.	subgerente Administrativo, Subgerente Técnico
GESTION FINANCIERA	Demora injustificada en los pagos	18	Que los pagos no se tramiten de acuerdo con las políticas de tesorería.	1	5	5	Aceptable	Verificar el cumplimiento de las políticas de la entidad	Ejecución de la política de tesorería	Lider de Tesorería
	En el recaudo no reportar los pagos que hacen los clientes	19	Que el cupón de pago realizado por un beneficiario de crédito no sea reportado por parte del auxiliar de recaudo.	1	5	5	Aceptable	1- Solo se reciben pagos parciales con el respectivo cupón de pago. 2- Auditorias sorpresivas por parte del tesorero y/o control interno al cajero recaudador, dejando evidencia en formato.	Esta prohibido recibir pagos parciales por parte del auxiliar de recaudo sin la respectiva libreta. Se realizaran auditorias sorpresivas por parte del tesorero y/o control interno al cajero recaudador, dejando evidencia en formato.	Lider de Tesorería - Auxiliar de tesorería



**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**  
*Construyendo el futuro de la familia*

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
 Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

**Vigencia 2015**

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
GESTION FINANCIERA	Entrega de documentos contables sin cumplimiento de requisitos	20	Adulteración de documentos	1	10	10	Tolerable	1) Uso eficiente de la herramienta tecnológica contable. 2) Aplicación de la normatividad contable expedida por la CGN	Inducción y capacitación continuada en la norma y actualización en la utilización de la herramienta tecnológica contable.	Lider de Programa financiera, contable y presupuesto.
	Consignar fuera de término lo recaudado	21	Que el recaudo de cartera diario no se consigne en el banco el mismo día.	1	5	5	Aceptable	Se revisara a diario el respectivo recibo de consignación del recaudo del día	El tesorero de la entidad llevara en el formato preestablecido para este fin el informe de recaudo diario de cartera, con el soporte respectivo de la consignación bancaria.	Líder de Tesorería
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Modificaciones o extracciones no permitidas de los archivos de información que contienen los servidores o pérdida definitiva de la misma.	22	Pérdida de la información histórica o de gestión	3	10	30	Importante	Política de seguridad informática, control para modificación y acceso a los servidores de la Entidad.	1) Capacitar a todos los usuarios de TIC en las políticas de seguridad informática. 2) Ejecución de la política de seguridad informática	Líder de sistemas y gestión documental
	Falta de control en el proceso de gestión de la información	23	Alteración o tráfico de la información	2	20	40	Importante	Automatización de los procesos, procedimientos y trámites	1) Generación de bases de datos confiables y controladas 2) Control de expedientes	Líder de sistemas y gestión documental
	Pérdida de los documentos contenidos en expedientes de archivo central	24	Alteración de expedientes o de información	2	10	20	Moderado	Actuar bajo la directriz de la Ley de archivo y gestión documental	1) Control, monitoreo y seguimiento a los diferentes procesos y procedimientos	Líder de sistemas y gestión documental



**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**  
*Construyendo el futuro de la familia*

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
 Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales

**Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR**

**Vigencia 2015**

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							
GESTIÓN DOCUMENTAL	Acceso no autorizado a los sistemas de información	25	Sistema de información susceptible de manipulación o adulteración.	1	5	5	Acceptable	Implementar filtros de seguridad.	Implementar proceso de seguridad de la información.	Líder de sistemas y gestión documental
	Publicación deficiente o inoportuna de información que se debe publicar.	26	Toma de decisiones buscado beneficios propios.	3	20	60	Inacceptable	Implementar el plan de comunicaciones de la entidad.	Publicar documentos en la página web según requerimientos legales.	Líder de sistemas y gestión documental
	No tener una adecuada gestión documental o desconocer el manejo de las tablas de retención documental.	27	Perdida de información para la toma de decisiones.	1	10	10	Tolerable	1) Cumplir con el manual de funciones. 2) aplicar el manual de Gestion Documental	Realizar capacitaciones sobre el proceso de gestión documental y la utilización de aplicativos correspondientes.	subgerente Administrativo y Líder de Gestión documental
PQR	Ausencia de respuesta o respuesta inoportuna a PQR que se presenten por los canales de comunicación disponibles en la entidad.	28	La entidad no realiza un permanente monitoreo sobre las peticiones quejas y reclamos.	3	20	60	Inacceptable	Uso eficiente de la herramienta de control de PQR de la entidad (ADMIARCHI)	Institucionalizar y reglamentar el uso de la herramienta que controle las PQR de la Entidad.	Subgerencia Administrativa
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Falta de ética de los servidores	29	Soborno o cohecho	1	10	10	Tolerable	Implementación código de ética y valores	1) Capacitación del personal en código de la ética 2) Capacitación sobre servicio y atención al cliente	Subgerencia Administrativa
	Desconocer la participación ciudadana en las actividades exigidas por la ley	30	Omisión de mecanismos de participación	1	5	5	Acceptable	Cumplimiento de la constitución y la ley	1) Definición de canales de participación	Subgerencia Administrativa
	Deficiente información para realizar trámites y servicios	31	Concusión (Abuso de cargo de funcionario público exige al cliente una contribución a cambio de algo)	1	5	5	Acceptable	Trámites de servicios actualizados y publicados	Divulgación sobre los trámites	Subgerencia administrativa - Líder de sistemas y gestión documental



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales

Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR

Vigencia 2015

Proceso	Causa	RIESGO		Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable
		No.	Descripción							

Frecuencia		
Valor	Probabilidad	Descripción
1	Baja	Baja Probabilidad de ocurrencia, se espera que no ocurra o halla ocurrido menos de 5 veces al año
2	Media	Mediana probabilidad de ocurrencia, se espera que ocurra o halla ocurrido entre 5 y 10 veces al año
3	Alta	Alta probabilidad de ocurrencia, se presenta constantemente y se espera que ocurra o halla ocurrido mas de 10 veces al año

Impacto del Riesgo		
Valor	Impacto	Descripción
5	Leve	Afectación en la prestación de los servicios por no más de una hora o sin ningún efecto.
10	Moderado	Afectación en la prestación de los servicios entre 1 y 8 horas
20	Catastrófico	Afectación en la prestación de los servicios por más de 8 horas

Calificación del Riesgo	
Valor	Calificación
5	Aceptable
10	Tolerable
15	Moderado
20	Moderado
30	Importante
40	Importante
60	Inaceptable