

MAPA DE RIESGOS PROCESOS MISIONALES

AÑO 2013

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	La respuesta no es coherente con la consulta	La respuesta a la consulta no resuelve de fondo las inquietudes planteadas por el cliente	4	3	A	Todo concepto debe ser revisado por mínimo dos Expertos Comisionados para su aprobación de acuerdo al reglamento interno vigente.	3	3	A	Reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	1- Hacer mensualmente del control a las revisiones por parte de los Expertos.	Responsable del apoyo al grupo de atención al Ciudadano y al Cliente	El resultado del 10% de los conceptos revisados y emitidos mensualmente
	Emitir concepto fuera los términos legales	No se da respuesta a las peticiones de los usuarios dentro de los tiempos establecidos por la ley	4	4	E	1- Seguimiento permanente en cada etapa del proceso de respuestade cada PQR's. 2- Seguimiento semanal a las PQR's por parte de Control Interno	3	4	E	Evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Realizar seguimiento a los tiempos de elaboración de borradores de salida, de forma semanal.	Responsable del apoyo al grupo de atención al Ciudadano y al Cliente	En cada medición el porcentaje de respuesta oportuna sea superior al mes anterior hasta alcanzar el 100%

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ARBITRAMIENTO	Perdida de Competencia para decidir	No se adopta la decisión dentro de los términos definidos en la ley vigente	1	3	M	Se controlan los tiempos y términos de respuesta a los procesos	1	3	M	Asumir, reducir el Riesgo	1. Revisión bimensual del avance en el trámite de las respuestas a la Solución de Conflictos y Arbitramientos	Comité de Expertos	(No. Revisiones efectuadas en el periodo) / (No. Revisiones programas en el periodo) x 100%
	Incumplimiento del debido proceso	No se cumple el procedimiento establecido en la ley, para resolver un conflicto o fallar una demanda arbitral	1	3	M	Los procesos de solución de conflictos y arbitramento son asignados para su impulso a profesionales del derecho	1	3	M	Asumir, reducir el Riesgo	Toda la actuación del proceso es proyectada por un asesor jurídico	Asesores Jurídicos	(No. De solicitudes de solución de conflicto y arbitramento asignadas a un asesor jurídico) / (No. De solicitudes de solución de conflicto y arbitramento recibidas) x 100%

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					

<p>ATENCION DE PROCESOS JUDICIALES</p>	<p>Incumplimiento de terminos y actuaciones judiciales</p>	<p>El apoderado no actua en la oportunidad procesal</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>E</p>	<p>1. Existe herramienta computacional, para registrar las actividades de los proceso (Litigob)</p> <p>2- Se cuenta con un contrato de prestación de servicios con la firma Litigando; para efectuar seguimiento permanente a los procesos judiciales en los que se encuentre involucrada la entidad.</p> <p>3- Se cuenta con el soporte de un contratista por prestación de servicios para realizar el seguimiento al estado de los procesos judiciales en que se encuentra involucrada la entidad</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p>A</p>	<p>Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo</p>	<p>1- Seguimiento mensual a las bases de datos de los procesos de la CREG v.s la base de datos de Litigob.</p> <p>2- Seguimiento mensual a las bases de datos de los procesos de la CREG v.s la base de datos de Litigando.</p>	<p>Coordinador Ejecutivo</p>	<p>1-((Base datos de proceso judiciales CREG)- (Acciones de tutela)) - bases de datos de Litigob = 0</p> <p>2- Base datos de proceso judiciales CREG - bases de datos de Litigando = 0</p>
---	---	---	----------	----------	-----------------	---	----------	----------	-----------------	--	---	------------------------------	---

REGULACIÓN	<p>Expedir una regulación con un impacto económico que la haga insostenible.</p>	<p>Se realiza la expedición de resoluciones de emergencia por situaciones necesarias y que la aprobación de la sesión CREG se realiza de forma virtual</p> <p>No se realiza evaluación ex ante del impacto que puede tener la expedición de alguna resolución</p> <p>No se evalúa de forma completa ni por otro asesor las fórmulas, las variables y cálculos de de los contenidos que soportan los proyectos regulatorios para su presentación</p>	3	4	E	<p>Hay revisión por parte de asesores, comité de expertos, asesores del gobierno, cuerpo colegiado, consulta de los proyectos regulatorios</p>	2	3	M	<p>Asumir, reducir, el riesgo</p>	<p>1. Todo Resolución debe ser entregada para revisión por los Expertos Comisionados de manera oportuna-</p> <p>2. Implementar la revisión alterna de aplicación de la propuesta de Resoluciones generales a una muestra representativa del mercado cuando el Comité lo determine</p>	<p>Expertos Comisionados líderes</p>	<p>(No. Resoluciones Revisadas por los Expertos) / (No. Resoluciones presentadas a Comisión) x100%</p>
	<p>Expedición de regulación de competencia de la CREG por parte de otros entes del Estado</p>	<p>Demora en presentación</p> <p>Se genera una alta presión por parte de gremios, asociaciones y público en general, en temas de interés particular sin que se conozca los análisis por parte del regulador</p> <p>No realizar o comunicar análisis de impactos de la regulación, de las situaciones que pueden presentarse en las condiciones actuales continuidad en la prestación de servicio</p>	3	4	E	<p>La planeación estratégica y la elaboración de la agenda regulatoria</p>	2	3	M	<p>Asumir el Riesgo</p>	<p>1. Priorizar los proyectos regulatorios de mayor impacto</p> <p>2. Asignación adecuada de los recursos requeridos para atender los proyectos priorizados.</p> <p>3. Realizar estudios de actualización y vanguardia para ser tratados y analizados en la Comisión.</p> <p>4. Implementar un mecanismo de seguimiento a los proyectos de Ley y Decretos para analizar que puede afectar las decisiones de la CREG</p>	<p>Comité de Expertos</p>	<p>(No proyectos priorizados presentados) / No. De proyectos priorizados) x 100%</p>