

**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA
MAPA DE RIESGOS 2025
UNIMOS S.A. E.S.P.**

| ITEM | PROCESO/SUBPROCESO | DEPENDENCIA | NOMBRE DEL RIESGO | EXTERNO | INTERNO | TIPOLOGÍA DEL RIESGO | CAUSA | CONSECUENCIA | RIESGO INHERENTE | | | RIESGO RESIDUAL | | | ACCIONES PREVENTIVAS | PERIODO DE SEGUIMIENTO | ACCION DE CONTINGENCIA ANTE MATERIALIZACION | |
|------|--------------------------------|--|---|---------|---------|----------------------|--|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|---|---------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | | | | | | | P R O B A B I L | I M P A C T O | N I V E L | P R O B A B I L | I M P A C T O | N I V E L | | | | |
| 1 | AT. CLIENTE Y COMERCIALIZACION | SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACION | Cobro inadecuado de servicios prestados y ventas | | X | Estrategico | 1. Cambios en el mercado. 2. Alzas en los precios de los servicios. 3. Falta de información o información incorrecta relacionada con los planes de servicios. | 1. Pérdidas económicas en la empresa y en los ingresos de venta. 2. Desvinculación de clientes. | 2 | 3 | A l t o | 1. Capacitación permanente al personal de atención al usuario. 2. Publicidad y comercialización en campo para mantener la información actualizada al cliente. 3. Revisión de base de datos de clientes. | 1 | 3 | M o d e r a d o | 1. Actualización permanente de base de datos en área de Sistemas y Facturación. | I y II Semestre del año | Notificar de manera oficial al cliente del error ocurrido y comunicar el proceso a seguir |
| 2 | | | Desatención a requerimientos realizados por los clientes | | X | Imagen | 1. Pasar por alto la solicitud del cliente 2. Fallas operativas producidas por comunicaciones, personal o maquinaria. 3. Retraso en dar solución a los requerimientos realizados por los clientes. | 1. Insatisfacción del cliente con el servicio prestado por la empresa. 2. Retraso en dar solución a los requerimientos realizados por los clientes. | 2 | 4 | A l t o | 1. Sistematización de PQRSD. 2. Notificación cuatrimestral al SIUST de atención de PQRSD. | 1 | 4 | A l t o | 1. Seguimiento de PQRSD. | I y II Semestre del año | Notificar al cliente explicando la demora en la información solicitada y dar solución a la petición presentada. |
| 3 | G. INFORMACION | ALMACEN | Perdida de información por catastrofe natural y/o provocada en el archivo central | X | | Operativo | 1. Incendio (accidental o provocado) 2. Terremoto. 3. Inundación 4. Sabotaje | 1. Pérdida de memoria documental institucional. 2. Imposibilidad para consultar la información y acceso al archivo institucional. | 1 | 5 | A l t o | 1. Restricción de acceso al área de archivo. 2. Capacitación para atención de incendios y catastrofes naturales. | 1 | 3 | M o d e r a d o | 1. Implementar sistemas contra incendios. 2. Digitalización de la información y resguardo en la nube. | I y II Semestre del año | Recuperación inmediata de la información perdida. |
| 4 | | | Desactualización tecnologica para resguardo de información | | X | Tecnológico | 1. Software y hardware insuficientes u obsoletos para poder soportar el proceso de gestión documental de la institución | 1. Retraso en procesos archivísticos. 2. Incremento en el volumen físico documental en las dependencias de la empresa. | 4 | 2 | A l t o | 1. Listado de la documentación existente en archivo digital FUID. | 3 | 2 | M o d e r a d o | 1. Copia de seguridad a la información de las oficinas y protección. | I y II Semestre del año | Adquisición de software de gestión documental |
| 5 | | | Perdida de información por virus informáticos | X | | Tecnológico | 1. Uso irresponsable de los equipos de computo. 2. Ausencia de antivirus efectivo. 3. Ausencia de control de acceso a la red de datos. | 1. Imposibilidad de cumplir con todas las metas relacionadas con el proceso de gestión documental desde la producción pasando por las diferentes etapas de organización y registro, hasta la organización en el archivo institucional. | 1 | 2 | B a j o | 1. Actualización de sistema operativo. 2. Uso de antivirus gratuito. | 1 | 1 | B a j o | 1. Adquisición de antivirus y antispayware licenciados. | I Semestre del año | Copia de seguridad de archivos existentes |
| 6 | | | Supervisión de contratos sin gestión documental | | X | Operativo | 1. Falta de documentación de los procesos y procedimientos. 2. Falta de control a los procesos y procedimientos. | 1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios. 2. Investigación por antes de control por desviación y/o detrimento publico. 3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa. | 2 | 2 | B a j o | 1. Socialización del reglamento interno de trabajo. 2. Actualización de proceso y procedimientos. 3. Capacitación en procesos de supervisión de contratos. | 1 | 1 | B a j o | 1. Revisión periodica de contratación. 2. Designación de supervisor con conocimiento del tema de la contratación. | Mensual | Apertura de proceso juridico y disciplinario. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|--|---|---|---|----------------------------|---|--|---|---|--------------------------------------|--|---|---|--------------------------------------|---|--|---|---|
| 7 | G. RECURSOS FISICOS | ALMACEN | Desactualización de inventario | | X | Corrupción | 1. Hurto de material y equipos 2. Pérdida de elementos de almacén. | 1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios. 2. Investigación por antes de control por desviación y/o detrimento público. 3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa. | 1 | 5 | A l t o | 1. Sistematización de entrada de elementos a almacén. 2. Verificación de cantidades con remisiones en contratos elaborado por el supervisor y el almacenista general. | 1 | 3 | M o d e r a d o | 1. Inspección semestral de inventario de almacén. | I y II Semestre del año | Apertura de proceso jurídico y disciplinario. | |
| 8 | | | Demora en obtención de suministros de servicios. | | X | Operativo | 1. Desconocimiento de la terminología utilizada. 2. Falta de actualización del inventario. | 1. Falta de recursos oportunos para el desarrollo eficaz de los procesos. 2. Quejas por parte de los trabajadores, responsables de los procesos y clientes. | 3 | 3 | A l t o | 1. Verificación de existencias en el inventario conforme a lo requerido por el proceso | 1 | 3 | M o d e r a d o | 1. Control sistematizado de inventario. | Mensual | Adquisición de elementos faltantes para operación de la entidad | |
| 9 | | | Equipos y elementos adquiridos sin el cumplimiento de especificaciones técnicas | X | | Operativo | 1. Compras aceptadas sin una rigurosa revisión de especificaciones técnicas e investigación del producto. 2. Los elementos entregados no corresponden a los solicitados. | 1. Bienes no utilizables para el consumo o uso del servicio. 2. Retraso en la ejecución de la operatividad de la empresa. 3. Pérdidas económicas. 4. Investigaciones disciplinarias. | 3 | 4 | E x t r e m o | 1. Verificación mediante observación directa del cumplimiento de especificaciones al momento del ingreso a almacén por parte de los supervisores de contratos y almacenista general. | 1 | 3 | M o d e r a d o | 1. Solicitud de especificaciones técnicas a quien suministra al momento de la cotización. | I y II Semestre del año | Solicitud de cambio por parte del contratista. | |
| 10 | | | Errores u omisiones en la inspección del inventario de los muebles | | | X | Corrupción | 1. Falta de inspección constante del inventario de elementos de la entidad. 1. Inexistencia de sistematización del inventario. | 1. Elementos faltantes o inconsistencias en la verificación del inventario. 2. Investigaciones disciplinarias. | 1 | 4 | A l t o | 1. Inspección y verificación rutinaria del inventario de la entidad. 2. Actualización de elementos y equipos suministrados a los trabajadores para su uso y cuidado. | 1 | 2 | B a j o | 1. Actualización del inventario de manera digital. | I y II Semestre del año | Investigaciones disciplinarias. |
| 11 | G. FINANCIERA | TESORERIA | Error en la información en cuentas bancarias | | X | Corrupción | 1. Mala destinación de recursos financieros de la empresa. | 1. Pérdidas económicas. 2. Investigaciones de disciplinarias. | 3 | 5 | E x t r e m o | 1. Revisión y cruce de cuentas. | 1 | 5 | A l t o | 1. Revisión rigurosa en pagos o transacciones. | I y II Semestre del año | Investigaciones disciplinarias | |
| 12 | | | Pérdida en ingreso de recursos por transacción entre bancos | X | | Financiero | 1. Falta de información registrada por los bancos | 1. Pérdida o confusión de pagos. 2. Inconsistencia en estados financieros. | 4 | 2 | A l t o | 1. Revisión de ingresos financieros. | 4 | 2 | A l t o | 1. Solicitud de transacciones bancarias, tanto del banco remitente como del banco destinatario. | I y II Semestre del año | Investigación de estados financieros y subsanación | |
| 13 | | | Falta en el diligenciamiento de pagos | | | X | Financiero | 1. Errores al momento de diligenciar datos. 2. Falta de revisión y seguimiento. | 1. Pérdida de recursos financieros | 3 | 4 | E x t r e m o | 1. Revisión en etapas por parte de supervisor, oficina jurídica, oficina contable y financiera y tesorería antes de realizar pagos. | 3 | 4 | E x t r e m o | 1. Digitalización de la documentación para facilitar el proceso y verificación de pagos. | I y II Semestre del año | Solicitudes de transacciones bancarias Retribución de dineros |
| 14 | | | Falla en registro de usuarios con mora en facturación | | | X | Tecnológico | 1. Software con falencias en alertas de morosos. 2. Demora en el registro de facturación. | 1. Usuarios morosos con servicio activo. 2. Pérdidas económicas por falta de recuperación de cartera. | 4 | 3 | A l t o | 1. Actualización de manual de cartera. 2. Registro de morosos en centrales de riesgo. | 3 | 3 | A l t o | .Mejoramiento en el proceso y registro de morosos. | Mensual | Identificación de falla y suspensión de servicio a usuarios morosos |
| 15 | G. TALENTO HUMANO | OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Pago inadecuado de la Nomina. | | X | Cumplimiento y conformidad | 1. Desactualización de la información. 2. Falta de recursos financieros. | 1. El no pago oportuno a los trabajadores de la entidad. | 3 | 2 | M o d e r a d o | 1. Seguimiento a pagos de nómina. | 1 | 1 | B a j o | 1. Realizar el pago de nómina con tiempo prudente y seguimiento. | Mensual | Dar a conocer el error en el pago y enmendarlo | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------|------------------------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|---|----------|--|---|---|----------|--|--|---|
| 16 | | RECURSOS HUMANOS Y TALENTO HUMANO | Contratación de personal no calificado | | X | Estrategico | 1. Documentación fraudulenta. | 1. Personal contratado no calificado. | 4 | 2 | Alto | 1. Revisión de documentación presentada. | 1 | 1 | Bajo | 1. Cumplimiento de todos los requisitos de contratación. | II Semestre del año | Dar conocimiento a las autoridades pertinentes |
| 17 | GESTION TELECOMUNICACIONES | PLANTA INTERNA | Conexiones en red telefonica y de datos, de manera erronea y desorganizada | | X | Operativo | 1. Falta de capacitación. 2. Mala información en la debida identificación de los puntos de conexión. | 1. Desorden en la red de la planta interna. 2. Usuarios con servicio deficiente o diferente al contratado. 3. Dificultad en el reconocimiento de fallas. | 5 | 4 | Extremo | 1. Identificación manual de puntos de conexión. | 4 | 4 | Extremo | 1. Sistematización y actualización constante de las conexiones diarias. 2. Revisión periódica y aleatorias de las conexiones actuales. | Cuatrimestre | Corrección de malas conexiones y registro de el estado actual |
| 18 | | PLANTA EXTERNA | Demora en la oportuna solución de solicitudes realizadas por los clientes. | | X | Imagen | 1. Falta de capacitación. 2. Represamiento en la atención de ordenes. 3. Falta de materiales de primera necesidad. 4. No seguimiento de PQRSD reportadas por los clientes. | 1. Descontento y retiro de servicio por parte de los clientes. | 5 | 3 | Extremo | 1. Capacitaciones constantes a los operativos. | 3 | 2 | Moderado | 1. Seguimiento a cada uno de los reportes presentados. 2. Consulta de satisfacción del servicio al usuario. 3. Solicitud de materiales al area de almacen para su compra de manera oportuna. | Mensual | Comunicación con el usuario para darle a conocer el motivo del retardo |
| 19 | SISTEMAS Y FACTURACION | OFICINA DE SISTEMAS Y FACTURACION | Fallas en el sistema de facturación | X | | Tecnológico | 1. Desactualización de software. 2. Falta de un efectivo seguimiento al funcionamiento del software. | 1. Reclamos constantes de los usuarios. 2. Compensaciones repetitivas. | 5 | 4 | Extremo | 1. Reporte de falla al proveedor del software. | 5 | 4 | Extremo | 1. Actualizaciones de software constantes. Revisión y prueba del funcionamiento del software | Mensual | Reporte inmediato al proveedor del software de facturación, para su solución |
| 20 | GESTION GERENCIAL | GERENCIA | Celebracion Indebida de contratos | | X | Corrupción | 1. Desconocimiento de valores encontrados en el mercado asociado. 2. No realización de un estudio de mercado previo. | 1. Sobrecostos de contratación. 2. Afectaciones en el rubro financiero. | 1 | 3 | Moderado | 1. Analisis de necesidad riguroso. | 1 | 2 | Bajo | 1. Tomar como referencia los valores estandares aprobados por la plataforma Colombia Compra Eficiente. | Al suscribir un nuevo contrato | Denuncia ante Contraloría General de la Nación |
| 21 | G. JURIDICA | OFICINA ASESORA JURIDICA | Contratacion sin cumplimiento de los requisitos contractuales. | | X | Corrupción | 1. No verificar la documentación establecida en la lista de chequeo. | 1. Consecuencias, penales. Administrativas. 2. Inhabilidades. | 2 | 4 | Alto | 1. Verificar los requisitos contractuales. | 1 | 2 | Bajo | 1. Realizar la verificación de los documentos contractuales. | Al suscribir un nuevo contrato | Informar a entes de control, procuraduría, fiscalia |
| 22 | | OFICINA ASESORA JURIDICA | Ingreso de dineros producto del lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FT) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) en la Entidad | X | | Corrupción | 1. No verificar la información suministrada por los Contratistas y Proveedores. | 1. Comision de Delitos como Testaferrato. | 1 | 4 | Alto | 1. Verificar la documentación legal y comercial de los Contratistas y Proveedores. | 1 | 3 | Moderado | 1.Verificar la documentación legal y comercial de los Contratistas y Proveedores. | Al suscribir un nuevo contrato | Informar a entes respectivos como la policia, fiscalia, contraloria y procuraduria. |
| 23 | CONTROL INTERNO | OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | Alteración de los hallazgos y/o observaciones en los informes de auditoria | | X | Corrupción | 1. Intereses particulares de funcionarios auditados 2. Ausencia de controles | 1. Pérdida de objetividad e independencia de la auditoria 2. Toma de desiciones erradas por parte de la alta dirección 3. Posibles investigaciones disciplinarias, fiscales o penales | 2 | 4 | Alto | 1. Capacitaciones permanentes 2. Auditoria objetiva e independiente | 1 | 2 | Bajo | 1. Aplicación del código de integridad 2. Capacitación constante en valores públicos 3. Declaración de conflicto de interés por parte del auditor | Cada vez que se realice la auditoria interna | Informar a entes de control: contraloría, procuraduría, fiscalia |