



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario**

**IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN**  
**DE IPS UNIPA EN EL CORREGIMIENTO DE LLORENTE 2023**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables

Contaduría Publica

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado.

Sandra Bisbicus Pascal

Víctor Andrés Burbano Bejarano

Opción de Trabajo de grado Seminario.

2023

### **Dedicatoria**

La dedicación de este trabajo de grado es primeramente a Dios que ha sido el motor de esfuerzo y legado a la adquisición de nuevos conocimientos, así mismo a la corporación Universitaria Remington que abre sus puertas con sus ambientes de aprendizaje en modalidad distancia y virtual que permite llegar a la educación desde cualquier parte del mundo contribuyendo a los nuevos saberes y logrando sembrar la educación como fuente principal de legado a la contaduría pública, cada letra, cada número y cada plantilla que en cada sesión los docentes nos entregan son el fruto de esfuerzos y grandes contribuciones de calidad en educación.

### **Agradecimientos**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento al director del programa de contaduría públicas, Dr. Juan José Narváez, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad. Así mismo a la docente Helen Jiménez Toledo por su acompañamiento a la culminación de este trabajo que es fruto del trabajo colaborativo en aulas y a cada uno de los compañeros que aportaron al enriquecimiento de este triunfo, así mismo a mi gran amigo John Jairo Grijalba por su apoyo, guía y enseñanza al camino de una labor que casi culmino a mi camino al ser un profesional ético.

ANDRES BURBANO

## Tabla de Contenido

resumen .....	11
Palabras Clave.....	12
Introducción .....	15
Planteamiento Del Problema.....	17
Descripción Del Problema .....	17
Formulación Del Problema.....	21
Factores Que Influyen En Los Vencimientos De Autorizaciones .....	21
Objetivos.....	23
Justificación Del Problema .....	24
Delimitación Temática.....	26
Marco Teórico.....	28
Metodología De Búsqueda De La Información .....	35
Sustentación Teórica De La Pregunta.....	38
Entrega Inoportuna De Informes .....	69
Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias.....	72
Error Al Ingresar Datos Al Sistema.....	75
Fallas Del Sistema.....	78
Perdida De Facturas .....	81
Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores .....	84
Entrega Inoportuna De La Certificación, En Los Contratos.....	87
Soportes De Las Facturas.....	90
Autorizaciones De Los Servicios Prestados .....	93

Actualizacion De Procesos .....	5
Actualizacion De Procesos .....	96
Radicaion Inoportuna E Incompleta.....	99
Error En La Identificacion De La Cuenta De Cobro .....	102
Vencimiento De Terminos Para Radicar Cuenta De Cobro .....	105
Incumplimiento Normativo.....	108
Vencimiento De Autorizaciones .....	111
Conclusiones .....	131
Recomendaciones .....	132
Referencias Bibliograficas .....	133

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Metodologías .....	36
Ilustración 2. Estructura Organizacional.....	40
Ilustración 3 IPS UNIPA AWA .....	41
Ilustración 4 Ruta de Atención .....	53

## Lista de Tablas

Tabla 1 Hallazgos .....	42
Tabla 2 Factores para cada categoría del contexto (fuentes de riesgo).....	57
Tabla 3 Contextos .....	59
Tabla 4 Causas y Consecuencias de Riesgos .....	60
Tabla 5 Entrega Inoportuna de Informes .....	70
Tabla 6 Calificación del Impacto de Riesgo Entrega Inoportuna De Informes .....	70
Tabla 7 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Entrega Inoportuna De Informes .....	71
Tabla 8 Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias.....	73
Tabla 9 Calificación del Impacto de Riesgo Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias .....	74
Tabla 10 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias.....	74
Tabla 11 Error Al Ingresar Datos Al Sistema. ....	76
Tabla 12 Calificación del Impacto de Riesgo Error Al Ingresar Datos Al Sistema .....	76
Tabla 13 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Error Al Ingresar Datos Al Sistema.....	77
Tabla 14 Fallas en el Sistema.....	79
Tabla 15 Calificación del Impacto de Riesgo Fallas Del Sistema. ....	79
Tabla 16 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Fallas Del Sistema. ....	80

Tabla 17 Pérdida de Facturas .....	82
Tabla 18 Calificación del Impacto de Riesgo Perdida De Facturas.....	82
Tabla 19 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Perdida De Facturas .....	83
Tabla 20 Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores .....	85
Tabla 21 Calificación del Impacto de Riesgo Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores .....	85
Tabla 22 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores .....	86
Tabla 23 Entrega Inoportuna De La Certificación, En Los Contratos.....	88
Tabla 24 calificación del impacto de riesgo entrega inoportuna de la certificación, en los contratos .....	89
Tabla 25 calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y de corrupción entrega inoportuna de la certificación, en los contratos.....	89
Tabla 26 Soportes De Las Facturas .....	91
Tabla 27 Calificación del Impacto de Riesgo Soportes De Las Facturas .....	92
Tabla 28 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Soportes De Las Facturas .....	92
Tabla 29 Autorizaciones De Los Servicios Prestados .....	94
Tabla 30 Calificación del Impacto de Riesgo Autorizaciones De Los Servicios Prestados .....	94
Tabla 31 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Autorizaciones De Los Servicios Prestados .....	95
Tabla 32 Actualización de Procesos .....	97

Tabla 33 Calificación del Impacto de Riesgo Actualización de Procesos .....	97
Tabla 34 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Actualización De Procesos .....	98
Tabla 35 Radicación Inoportuna E Incompleta .....	100
Tabla 36 Calificación del Impacto de Riesgo Radicación Inoportuna E Incompleta .....	101
Tabla 37 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Radicación Inoportuna E Incompleta .....	101
Tabla 38 Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro .....	103
Tabla 39 Calificación del Impacto de Riesgo Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro .....	103
Tabla 40 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro .....	104
Tabla 41 Vencimiento De Términos Para Radicar Cuenta De Cobro .....	106
Tabla 42 Calificación del Impacto de Riesgo Vencimiento de términos para radicar cuenta de cobro .....	107
Tabla 43 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Vencimiento De Términos Para Radicar Cuenta De Cobro .....	107
Tabla 44 Incumplimiento Normativo.....	109
Tabla 45 Calificación del Impacto de Riesgo Incumplimiento Normativo .....	110
Tabla 46 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Incumplimiento Normativo .....	110
Tabla 47 Vencimiento De Autorizaciones .....	112
Tabla 48 Calificación del Impacto de Riesgo Vencimiento De Autorizaciones .....	113

Tabla 49 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Vencimiento De Autorizaciones.....	113
Tabla 50 Gestión Y Administración Del Riesgo Ips Unipa.....	128

## Resumen

En la actualidad el proceso de facturación puede generar una disminución al capital lo que ocasionaría pérdidas institucionales y se tendría que empezar a hacer recortes en inversiones principales y hasta recortes en la planta de personal, por ello la facturación de la IPS UNIPA deberá hacer el seguimiento de los pagos y cobros, lo que ayuda a controlar la gestión financiera de la empresa y a tomar decisiones informadas, así como también permite identificar las actividades más rentables de la empresa, lo que ayuda a tomar decisiones estratégicas y a mejorar la rentabilidad, se pueden reducir costos, lo que ayuda a mejorar la eficiencia y la eficiencia administrativa simplificando y mejorando el proceso.

Por el contrario es importante conocer e identificar los riesgos latentes por lo que puede pasar el proceso de facturación de la IPS UNIPA, con el fin de establecer una ruta de soluciones a través de manuales, guías o protocolos que permitan mitigar los riesgos en la IPS, por ende la gestión de riesgos es importante para las IPS, ya que les permite tomar decisiones informadas y reducir los riesgos financieros, incluyendo el riesgo Reputacional, el riesgo de gobierno corporativo y los riesgos de cartera, porque es importante considerar los riesgos financieros en una IPS porque la gestión activa de los riesgos financieros es fundamental para mantener la solvencia y la liquidez, el riesgo cibernético puede afectar la integridad y la disponibilidad de la información financiera.

En cualquier caso la gestión de riesgos es importante para las IPS, ya que les permite tomar decisiones informadas y reducir los riesgos financieros, incluyendo el riesgo reputación, el riesgo de gobierno corporativo y los riesgos de cartera, porque es importante considerar los

riesgos financieros en una IPS porque la gestión activa de los riesgos financieros es fundamental para mantener la solvencia y la liquidez, el riesgo cibernético puede afectar la integridad y la disponibilidad de la información financiera, la gestión de riesgos permite tomar decisiones informadas y reducir los riesgos financieros, la administración cuantitativa del riesgo financiero permite identificar y gestionar los riesgos financieros, la competitividad y sostenibilidad financiera es un asunto prioritario para el país y las proyecciones financieras permiten determinar estrategias que mejoren la situación financiera.

### **Palabras clave**

Vencimiento de autorización, Facturación, Riesgos, Factores, Rentabilidad

## Abstract

At present, the billing process can generate a decrease in capital which would cause institutional losses and would have to start making cuts in major investments and even cuts in the staff, so the billing of the IPS UNIPA should track payments and collections, This helps to control the company's financial management and to make informed decisions, as well as to identify the company's most profitable activities, which helps to make strategic decisions and to improve profitability.

On the contrary, it is important to know and identify the latent risks that the billing process of the IPS UNIPA may go through, in order to establish a route of solutions through manuals, guides or protocols that allow mitigating the risks in the IPS, therefore risk management is important for IPS, as it allows them to make informed decisions and reduce financial risks, including reputational risk, corporate governance risk and portfolio risks, because it is important to consider financial risks in an IPS because the active management of financial risks is essential to maintain solvency and liquidity, cyber risk can affect the integrity and availability of financial information.

In any case risk management is important for IPS because it allows them to make informed decisions and reduce financial risks, including reputational risk, corporate governance risk and portfolio risks, because it is important to consider financial risks in an IPS because the active management of financial risks is essential to maintain solvency and liquidity, cyber risk can affect the integrity and availability of financial information, risk management allows

informed decisions to be made and financial risks to be reduced, quantitative financial risk management allows financial risks to be identified and managed, financial competitiveness and sustainability is a priority issue for the country, and financial projections allow strategies that improve the financial situation to be determined.

Key words:

Authorization maturity, Billing, Risks, Factors, Profitability

## Introducción

El presente trabajo pretende analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el año 2023 por lo que se adentra a un planteamiento de problema que se centra en conocer e identificar los riesgos latentes por lo que puede pasar el proceso de facturación de la IPS UNIPA, con el fin de establecer una ruta de soluciones a través de manuales, guías o protocolos que permitan mitigar los riesgos en la IPS, por ende la gestión de riesgos es importante para las IPS, ya que les permite tomar decisiones informadas y reducir los riesgos financieros, incluyendo el riesgo Reputacional, el riesgo de gobierno corporativo y los riesgos de cartera, porque es importante considerar los riesgos financieros en una IPS porque la gestión activa de los riesgos financieros es fundamental para mantener la solvencia y la liquidez, el riesgo cibernético puede afectar la integridad y la disponibilidad de la información financiera.

Por otro lado, permite identificar que los factores de riesgo asociado al área de facturación permiten tomar decisiones informadas y reducir los riesgos financieros, la administración cuantitativa del riesgo financiero permite identificar y gestionar los riesgos financieros, la competitividad y sostenibilidad financiera es un asunto prioritario para el país y las proyecciones financieras permiten determinar estrategias que mejoren la situación financiera.

Se sigue con una justificación que determina que este problema puede generar una disminución al capital lo que ocasionaría pérdidas institucionales y se tendría que empezar a hacer recortes en inversiones principales y hasta recortes en la planta de personal, por ello la facturación de la IPS UNIPA deberá hacer el seguimiento de los pagos y cobros, lo que ayuda a

controlar la gestión financiera de la empresa y a tomar decisiones informadas, así como también permite identificar las actividades más rentables de la empresa, lo que ayuda a tomar decisiones estratégicas y a mejorar la rentabilidad, se pueden reducir costos, lo que ayuda a mejorar la eficiencia y la eficiencia administrativa simplificando y mejorando el proceso.

Se continua con el objetivo general que es analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el municipio de Llorente 2023, a esto sumándole los objetivos específicos que el primero es identificar los riesgos asociados al área de facturación, como segundo punto diagnosticar mediante un mapa de calor el impacto que tienen los riesgos con respecto a la incidencia de factores de tipo financiero. Y por último diseñar un plan de acción que permita analizar los riesgos asociados a las causas y consecuencias.

Se le da continuidad a través de una metodología de búsqueda de información que contribuya al perfeccionamiento del trabajo, y se sigue con las preguntas para diagnosticar las causas y consecuencias de los riesgos financieros estudiados y que generan un mapa de calor analizando lo que está sucediendo en el contexto de la entidad y generando posibles soluciones.

## **Planteamiento del problema**

### **Descripción del problema**

En la actualidad el proceso de facturación pasa por un sinnúmero de riesgos que asociados a los riesgos financieros trae consigo un sinnúmero de problemas, por ello es importante estudiar las causas y consecuencias que pueden generar un riesgo de pérdida de dinero para IPS UNIPA, causas y consecuencias asociadas a la entrega inoportuna de informes, reproceso en el manejo de la información por inconsistencias, error al ingresar datos al sistema, fallas del sistema, pérdida de facturas, entrega inoportuna de facturas por parte de los facturadores, entrega inoportuna de la certificación en los contratos, soportes de las facturas, autorizaciones de los servicios prestados, actualización de procesos, radicación inoportuna e incompleta, error en la identificación de la cuenta de cobro, vencimiento de términos para radicar cuenta de cobro, incumplimiento normativo, y vencimiento de autorizaciones.

Por lo anterior el problema central de este estudio se centra en el vencimiento de autorizaciones que es un problema real, problema que conlleva a quejas, sanciones y hasta reinversión de dinero en su solución, al estar en vencimiento las autorizaciones estas entran en un disgusto por parte de los pacientes y por parte de la IPS en el cobro lo que genera posibles glosas o la no cancelación de la prestación de servicio.

Cuando una factura venció su término para el cobro efectivo pasa por el proceso de conciliación que si es negativa abra pérdidas para la empresa así mismo el problema del

vencimiento de términos conlleva a que las entradas de dinero se conviertan en egresos para la entidad.

Así mismo este problema puede generar una disminución al capital lo que ocasionaría pérdidas institucionales y se tendría que empezar a hacer recortes en inversiones principales y hasta recortes en la planta de personal, por ello la facturación de la IPS UNIPA se verá afectada en el cobro efectivo.

Por ello las instituciones prestadoras de servicios de salud son de suma importancia, porque a través de ellas se presta un servicio de atención a los pacientes que acuden a las instalaciones para el mejoramiento de su estado de salud, por ello estudiar cuales son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA, permite generar un análisis de que acontecimientos suscitan dicho vencimiento y como desde la entidad se puede ayudar a que el paciente disminuya los traslados y costos que pueden generar en sus transportes para satisfacer sus necesidades y prestar un buen servicio.

Por lo anterior es un problema muy importante el vencimiento de autorizaciones lo que hace repensar que estrategias se pueden brindar a fin de prestar un buen servicio y así mismo reducir los tiempos de traslado del paciente, por ello cabe destacar que la resolución 3047 de 2008 adopta los formatos y procedimientos para la autorización de servicios de salud y el manual único de glosas, devoluciones y respuestas a que deben sujetarse las entidades responsables de los pagos y los prestadores de los servicios.

Es así que las instituciones prestadoras de estos servicios de salud al no brindar un buen servicio pueden ser sancionadas por las autoridades competentes. Estas sanciones pueden incluir multas, suspensiones o incluso la revocatoria de la habilitación para prestar servicios de salud, lo que dificulta su buen devenir, esto genera un problema en lo financiero porque se va a ver inmerso en una mala imagen lo que ocasiona perdida de convenios con entidades de salud.

Por consiguiente, garantizar una buena atención en el servicio permite a las instituciones aumentar su imagen corporativa y hacer convenios que permiten su visualización y buen nombre dentro de los entornos de salud, La justificación clínica y la pertinencia médica son aspectos importantes para determinar la vigencia de las autorizaciones. Las autorizaciones deben estar respaldadas por una justificación clínica adecuada, que demuestre la necesidad y pertinencia del servicio solicitado.

Para ello, es importante evaluar el estado de salud del paciente para determinar si es necesario extender la autorización o realizar ajustes en el tratamiento. Esta evaluación debe estar respaldada por una justificación clínica adecuada, que este sustentada por el médico tratante y que genere la necesidad de extensión de la incapacidad, este proceso para el paciente es dificultoso porque le acarrearía costos de transporte, agendamiento de nueva cita, cambio de documentos, solicitud por escrito a decir porque fue el vencimiento.

Si este vencimiento es hacia la institución prestadora de servicios de salud este puede incurrir en no pagos de pacientes ya atendidos, sea porque la autorización venció y se generó en este una glosa, que corresponde a la disminución de la cartera, las instituciones de

salud será un gasto económico porque tendrían que conciliar la cartera del porque pasaron estos acontecimientos y los facturadores serán llamados a descargos que al largo plazo genera mucha disminución en los ingresos de la entidad.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el corregimiento de Llorente 2023?

#### **Factores que Influyen en los vencimientos de autorizaciones**

Una de las problemáticas latentes en todas las instituciones de salud es el vencimiento de autorizaciones lo que trae consigo un sinnúmero de procesos que requieren más dedicación y atención al momento de realizar el proceso de facturación por ello los factores que influyen en estos son:

- **Calidad de vida del paciente:** En el contexto de la atención médica, la calidad de vida del paciente puede influir en los vencimientos de autorizaciones. Por ejemplo, en el caso de pacientes con insuficiencia cardíaca, la calidad de vida puede afectar la duración de las autorizaciones
- **Confiabilidad de la evidencia de auditoría:** En el contexto de la auditoría financiera, la confiabilidad de la evidencia de auditoría puede influir en los vencimientos de autorizaciones. Por ejemplo, si la evidencia obtenida es poco confiable, puede ser necesario extender la duración de las autorizaciones
- **Gestión de riesgos:** En el contexto de la gestión de riesgos en el sector público, los factores humanos y culturales pueden influir en los vencimientos de autorizaciones relacionadas con análisis, autorizaciones y permisos medio ambientales
- **Control interno:** En el contexto del control interno, los factores internos y externos pueden influir en los vencimientos de autorizaciones. Por ejemplo, en el proceso

de mapeo de riesgos, se identifican los factores que pueden afectar la duración de las autorizaciones

- Sistema presupuestario: En el contexto del sistema presupuestario, hay una innumerable cantidad de factores que pueden influir en los vencimientos de autorizaciones. Por ejemplo, el uso de autorizaciones para gastar y las operaciones cuyo vencimiento se opera dentro de un período determinado pueden ser factores relevantes

- Concesión de obra: En el contexto de la concesión de obra, factores como la financiación ajena, los recursos de equipamiento y materiales, y los factores laborales pueden influir en los vencimientos de autorizaciones

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el corregimiento de Llorente 2023

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los riesgos asociados al área de facturación
- Diagnosticar mediante un mapa de calor el impacto que tienen los riesgos con respecto a la incidencia de factores de tipo financiero.
- Mitigar los riesgos operacionales a través de la realización de un plan de acción.

### **Justificación del problema**

Es importante analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el municipio de Llorente 2023 por lo que al realizarlo se permite estudiar los riesgos asociados a este problema, por ende, es pertinente estudiar porque el vencimiento de autorizaciones puede conllevar a sanciones y multas y hasta la pérdida de la imagen institucional

Así mismo puede generar costos adicionales al momento de realizar las cuentas de cobro, por lo que es impero de ser estudiado el riesgo de vencimiento de autorizaciones es un dolor de cabeza tanto para la entidad como para los pacientes y usuarios, es un problema real y actual, al paciente le genera mayores traslados de lugar de residencia al lugar de atención en autorizaciones.

Por lo anterior el problema de vencimiento de autorizaciones también trae consigo un riesgo latente, es así que conlleva a un riesgo de pérdida de imagen institucional y del proceso de facturación que es el encargado de realizar los respectivos cargues de información generando retrasos en los pagos y disminuyendo la cartera de IPS UNIPA.

A la problemática de vencimiento de autorizaciones se le suma la inconformidad de los pacientes en la atención, generando traslados de IPS o quejas ante la superintendencia de salud, quejas que deberá ser resueltas en un término de 2 días, a esto se le suman los reprocesos en los pagos por lo que genera disminución en sus ingresos, así mismo un problema que también afecta al usuario en el momento de que se le venció la autorización y ya no puede generar una cita de

control o de seguimiento para su estado de salud retrasando su atención y disminuyendo su estado de salud.

El vencimiento de autorizaciones es una realidad por lo que los pacientes optan por colocar quejas y reclamos en contra de las IPS antes las entidades restadoras de servicios de salud y esto aumenta el tiempo en el desembolso de los pagos lo que conlleva en algunas ocasiones al despido del personal por no contar con el suficiente recurso para sus pagos, o en otras ocasiones demoran el pago de nómina de la empresa lo que al largo plazo es un problema que afecta a varios procesos de la entidad.

Así mismo conlleva a analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en el área de facturación de IPS UNIPA en el municipio de Llorente 2023, estas autorizaciones en algunos casos conllevan a una renovación que vencidos los plazos se deberá volver a solicitar citas de control con los especialistas o con los médicos tratantes, conllevando a un empeoramiento en el estado del salud del paciente, el problema de vencimiento de autorizaciones puede llevar a fallos de tuteles hasta sanciones en contra de la entidad aumentando el riesgo de cierre para la entidad.

### **Delimitación temática**

En el presente trabajo se estudio como el riesgo de vencimiento de autorizaciones conlleva a perdidas financieras y al debilitamiento de la imagen institucional, generando descontentos en los pacientes, usuarios, en sus familias, y hasta en el mismo personal que labora en la institucion, por lo que como primera medida para llegar a este trabajo fue la escojencia de la entidad, observar todos los riesgos latentes en la oficina de facturacion encontrando en mayor proporcion el vencimiento de autorizaciones.

Por lo anterior se realiza un analisis de los contextos internos y externos y como estos afectan la buena imagen de la institucion, aportando en la generacion de causas y consecuencias que permitan saber quienes son los responsables del vencimiento de autorizaciones pueden ser (pacientes – familiares – personal de atencion al usuario- personal de facturacion) haciendo un enfasis en quien recae cada una de las responsabilidades y planteando acciones de mejora que contribuyan al perfeccionamiento de la oficina de facturacion.

Asi tambien con el apoyo de preguntas especificas se puede medir el nivel del riesgo en el que se determina la incidencia de moderado, mayor o catastrofico, situando mayor enfasis en lo catastrofico, a esto se le suma la importancia de los mapas de calor porque en ellos se visualiza la situacion por la que esta pasando la entidad y por cual riesgo se debe empear a trabajar en el contexto situacional de la matriz del riesgo dando mayor enfasis en el vencimiento de autorizaciones porque este puede generar costos adicionales de servicio, y costos de traslado de los pacientes.

En este trabajo se logro llegar hasta una fase de analisis de riesgo, cuales han sido sus impactos la probabilidas que existe y la zona de riesgos que afecta, generando un plan de accion de cada uno de los riesgos y formentando una secuencia del tratamiento del riesgo y como la matriz de riesgo contribuye en el tratamiento de asumir, evitar, compartir, reducir, identificando los controles que se pueden llevar en el plan de accion en un sisstema preventivo y correctivo

Asi tambien genera un significado de la zona de riesgo y si se estan en un nivel de aceptacion que permita generar el tratamiento y la periodicidad con a cual se va a hacer el seguimiento, si va a ser mensual, bimestral o semestral, porlo que en el vencimiento de autorizaciones se lo debe realizar de manera bimestral disminuyendo el riesgo e impactando de manera positiva la atencion del paciente, disminuyendo los costos para ellos y para la entidad en la actualizacion o renovacion de las autorizaciones. La ubicaci3n de la IPS UNIPA es en el corregimiento de llorente, es una Ips de prestacion de servicio a la comunidad indigena del pueblo awa

### **Marco teórico**

Es importante destacar que la evaluación de la efectividad del plan de gestión de riesgos es un proceso continuo y dinámico que requiere revisión y actualización periódica para adaptarse a los cambios en el entorno y en la organización. Por ende, el estudio de los riesgos conlleva a la probabilidad de que se produzca un evento indeseable, evitable y negativo para la salud de una persona, que puede ser también el deterioro de una condición anterior o la necesidad de exigir un consumo mayor de bienes y servicios que podrían ser evitados”, que puede empeorar su salud, ocasionar daños o causar graves consecuencias, lo que constituiría una situación desfavorable para la recuperación del paciente.

### **EL ESTUDIO DE LOS RIESGOS UNA ALTERNATIVA EN LA TOMA DE DECISIONES**

De acuerdo a los postulados de Ajuria, I, et al (2018) en su trabajo de Grado toma de decisiones bajo riesgo: decisiones secuenciales adentrar a que toda información y conocimiento, por muy insignificante que sea a priori, es clave para realizar una buena gestión y supone una aportación a la hora de tomar las mejores decisiones en el mundo empresarial, la teoría de decisiones a través de los diferentes modelos de decisión que existen, haciendo especial hincapié en las decisiones bajo riesgo, trata de decisiones donde no se sabe qué va a ocurrir y donde el rendimiento de una decisión va a depender de la acción de otro agente que es la naturaleza, sobre el cual no se tiene contenido

Así también Las decisiones bajo riesgo son una clase de modelos de decisión para la cual hay más de un estado de la naturaleza y para la cual suponemos que quien toma la decisión puede llegar a una estimación de probabilidades de la ocurrencia de cada uno de los estados de la naturaleza, en la toma de decisiones bajo riesgo la preocupación no radica solamente en los resultados, sino también en la cantidad de riesgo que cada una de las decisiones acarrea, por otro lado las acciones están basadas en los resultados esperados y el que toma las decisiones tiene una cierta información que tener en cuenta sobre la posibilidad de los estados de la naturaleza, para que después esto se traduzca en una distribución de probabilidad, siendo el estado de la naturaleza una variable aleatoria.

De alguna manera, se suele decir que tomar decisiones es relativamente sencillo, ya que los problemas realmente aparecen en lo consiguiente, como se ha visto en las decisiones bajo riesgo, es muy importante tomar la decisión correcta e indagar todo lo necesario en todas las cuestiones presentes, en varias ocasiones en los proyectos que abarcan varios años, la primera decisión está sometida a posibles decisiones posteriores que se tenga que tomar.

Se trata de ir acumulando información y que ciertas decisiones condicionen decisiones posteriores y a su vez ser condicionada por decisiones que se han tomado anteriormente, por ello es preferible un análisis del problema de decisión bajo un enfoque secuencial al enfoque estático, crear conciencia lo útil y productivo que puede ser utilizar y conocer estas técnicas tomar decisiones en el mundo de los negocios.

## VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES UN PROBLEMA ACTUAL

De acuerdo al trabajo de grado de La Hoz Siegler, I. H. en su trabajo de grado autorizaciones de servicios en salud en Colombia: identificación de acciones de mejora para estandarizar el lenguaje del sistema de autorizaciones se usó notación Business Procesos Management, las alternativas de mejora se construyeron con técnica Delphi y el análisis de actores con herramientas de la Overeas Departamento Administración.

Estos servicios en Salud pueden tener o no cobertura dentro del Plan Obligatorio de Salud (POS) por parte de las aseguradoras (EPS). Los solicitantes de las autorizaciones pueden ser el afiliado o su núcleo familiar, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, o las autoridades administrativas o judiciales. En el Informe Motivado de la Superintendencia de Industria y Comercio radicado 09-021413 se concluyó que la información sobre autorizaciones de servicios por parte de algunas EPS tiene problemas de confiabilidad pues se definió como adulterada.

Los usuarios y las aseguradoras también son considerados actores débiles en el cambio del sistema de autorizaciones sanitarias. Este sentimiento de relativa impotencia frente al sistema de salud no ha sido explorado en la literatura revisada, pero nos lleva a ver un sistema al margen de los actores o simplemente un monopolio porque las diferencias de poder no son grandes. Los costos de viaje como un obstáculo en el sistema de autorización fueron discutidos en los

resultados de este estudio en un escenario propuesto por varios paneles de expertos en línea sin la intervención del usuario, porque aquí pueden acceder al servicio sin costos de viaje.

La literatura revisada por pares no distingue entre los puntos de vista de los actores, sino que saca conclusiones sobre las fallas sistémicas y su impacto en el sistema de salud sin presentarlas, alternativas de solución que acabar con el sistema actual (Abadía, 2009). No explora con diferentes integrantes ni refleja su voz, sino que se enfoca en mostrar la voz de los integrantes, usuarios e IPS y excluyendo la posición de las aseguradoras

## **LOS RIESGOS CORPORATIVOS EN LA ECONOMIA**

F.J. LÓPEZ Et al 2010, La gestión de una empresa implica asumir el objetivo prioritario de creación de valor a lo largo del tiempo de manera sostenible. Así, una adecuada gestión de los riesgos empresariales es un elemento clave que diferencia a las empresas, de forma que un gestor debe tratar de mitigarlos para que no supongan una destrucción de valor.

Cómo gestionar los riesgos corporativos constituye un manual básico para la buena práctica de gestión de riesgos debido a que en él se identifican, cuantifican y analizan los elementos clave que han de sustentarla.

El manual está dirigido fundamentalmente al gestor del sector empresarial no financiero, y sirve de apoyo a la resolución de cuestiones críticas para el buen funcionamiento de la empresa debido a la propuesta de una metodología para analizar los riesgos operativos y financieros. A lo

largo del primer capítulo se analizan y tipifican los componentes que determinan el riesgo, además de delimitar los parámetros que deben caracterizar una adecuada gestión de estos.

Así, los autores hacen una clasificación atendiendo a los distintos mercados: divisas, renta fija y renta variable. Con respecto al primer mercado, hay que subrayar que la gestión del riesgo cambiario era hasta hace poco tiempo una preocupación exclusiva de las grandes corporaciones, pero actualmente también las pymes han adoptado una posición activa en su cobertura.

### **ANALISIS DE RIESGO COMO ACCION DE MEJORA**

De acuerdo con los postulados Regla et al 2020, implantar un sistema de control interno en busca de niveles de eficiencia y eficacia, un sistema que integre cada elemento de la organización como un todo y que garantice el cumplimiento de los objetivos trazados, es una necesidad de la gestión empresarial actual, Los Sistemas de Control Interno (SCI) son una premisa fundamental para que las organizaciones funcionen de tal manera que garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Toda entidad debe crear sus propias herramientas para la evaluación de riesgos, este componente debe convertirse en parte natural del proceso de planificación estratégica, donde se asuma dicha evaluación como una necesidad indispensable y un instrumental clave para poder desarrollar los objetivos trazados para el control interno. La administración de riesgos se debe realizar a través de un proceso continuo y básico en la organización, que contemple una constante revisión, actualización y mejora del control interno, sobre la base de un sistema

específico de detección y valoración de riesgos que tenga en cuenta las características propias de la entidad

En tal sentido la Contraloría General de la República de Cuba dispuso la Resolución 60/11 “Normas del Sistema de Control Interno”, con el objetivo de establecer normas y principios básicos de obligada observancia para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría, supervisión y control de este órgano, estableciendo así, un modelo estándar del Sistema de Control Interno y del Plan de Prevención de Riesgos.

Se incluye la rendición de cuentas, desde la óptica de la gestión de la administración pública, como una norma dentro del componente información y comunicación, contribuye así a la implementación de lo que por la ley 107/2009 “de la Contraloría General de la República” se define como responsabilidad de los jefes en todas las instancias, concediendo de tal modo la jerarquía que corresponde al Sistema de Control Interno en cada órgano, organismo o entidad

En tal sentido, puede señalarse que representan una de las perspectivas del Cuadro de mando Integral (CMI), constituyen uno de los criterios de evaluación del modelo EFQM (Europea Fundación foro Quelite Management) de Calidad Total, forman una de las cinco claves del Benchmarking y de las herramientas de control de gestión [5], para los productores de clase mundial resultan un arma competitiva [6], son el centro de las Normas ISO 9000, poseen similares principios que la teoría de los Puntos Críticos de Control (PCC), del pensamiento basado en riesgos[7]; y por último, su estudio es un excelente medio para eliminar despilfarros y actividades que no aporten valor añadido.



## **Metodología de búsqueda de la información**

La metodología de búsqueda de información es de corte cuantitativo porque permite medir a través de un sinnúmero de preguntas lo que se va a analizar así mismo realizar una gráfica de resultado para los análisis de mapa de calor, de acuerdo con los postulados de SAMPIERI 2006, La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos son obtenidos por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos se generan nuevas basados en la revisión de la literatura y semejan y ajustan. Las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas.

Así también el análisis se inicia con ideas preconcebidas, basadas en las hipótesis formuladas. Una vez recolectados los datos numéricos, estos se transfieren a una matriz, la cual se analiza mediante procedimientos estadísticos.

## **PARADIGMA**

El presente trabajo es de paradigma positivista que de acuerdo a los postulados de Ríos, F. B., & Kuhn, T. S. 2004 se caracteriza por un gran interés verificar información usando predicciones. algunos lo llaman "paradigma predictivo" porque es más importante considerar varias hipótesis tesis, como predecir que algo sucederá y luego verificarlo o comprobarlo. en Tiene la mayor aplicación en las ciencias exactas y naturales. Si esto es tormenta eléctrica y luego lluvia, se puede consultar el pronóstico, simplemente, lo mismo sucede con los fósforos y el fuego. Este no es el caso en las ciencias sociales.

El positivismo acepta el conocimiento verdadero como el único conocimiento válido, concreto y medible, visible. El positivismo no acepta la importancia de otras personas, perspectivas, otros procedimientos metodológicos y otros tipos de información interpretación de la realidad; Cuantificación y medir una serie de repeticiones a partir de las cuales se pueden capturar tendencias nuevas hipótesis y teorías, todas basadas en el conocimiento cuantitativo Los aspectos cuantitativos están fuertemente mezclados con aspectos.

## ENFOQUE

El enfoque utilizado es de cuantitativo SAMPIERI 2006, Metodológicamente, el enfoque cuantitativo de investigación se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos.

### Ilustración 1 Metodologías

Métodos	Técnicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Experimental</b></li> <li>• <b>Encuesta</b></li> <li>• <b>Análisis cuantitativo de datos secundarios (Estadística)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios</li> <li>• Recopilación de datos existentes (censos, encuestas, estadísticas continuas.</li> <li>• Análisis de contenido de documentos, textos, <u>films</u>, etc.</li> </ul>

Fuente: Boniolo, et. al. (2005, p. 46).

## **METODO CIENTIFICO**

El método científico es un ciclo en lugar de una línea recta, y los resultados de una ronda se convierten en la información que mejora la próxima ronda de preguntas. El método científico se puede dividir en varios pasos, que se pueden repetir según sea necesario.

- Observación: El primer paso es observar un fenómeno o evento.
- Pregunta: Con base en la observación, se formula una pregunta.
- Hipótesis: Una hipótesis es una explicación tentativa del fenómeno observado.
- Predicción: En base a la hipótesis, se hace una predicción sobre lo que debería suceder en una situación dada.
- Experimentación: Un experimento está diseñado para probar la predicción.
- Análisis: Los resultados del experimento se analizan para determinar si apoyan o refutan la hipótesis.
- Conclusión: Con base en el análisis, se extrae una conclusión sobre la hipótesis.

Por lo anterior en IPS UNIPA se realizó toda la distribución anterior para poder llegar a analizar cuáles son los factores que influyen en el vencimiento de autorizaciones en la IPS UNIPA del corregimiento de Llorente en el año 2023

## **Sustentación teórica de la pregunta**

### **1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**

NIT 840000269

TEL 317 6696602

EMAIL. unipa@awaunipa.org.co

La Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena- IPSI UNIPA, fue creada el día 14 de febrero mediante Resolución 001 de 1999 como iniciativa de sus autoridades, líderes y en respuesta a la necesidad de atención para las comunidades, incluida en el Plan de Vida. Durante los años de funcionamiento ha tenido que diseñar estrategias interculturales para construir un modelo propio de atención acorde a la cultura del pueblo indígena Awá, su cosmovisión y de la normatividad en salud.

#### **1.1 MISIÓN**

Somos una institución prestadora de servicios de salud indígena única en la región con capacidad instalada, con una red de atención en la baja complejidad con enfoque diferencial y talento humano intercultural para garantizar acciones de promoción de salud y prevención de enfermedades en armonía con la naturaleza.

## **1.2 VISION**

Al 2020 seremos una IPS indígena fortalecida en el sector salud que desarrolla acciones de forma eficiente y eficaz, para lograr bienestar individual y colectivo de nuestra población Awá.

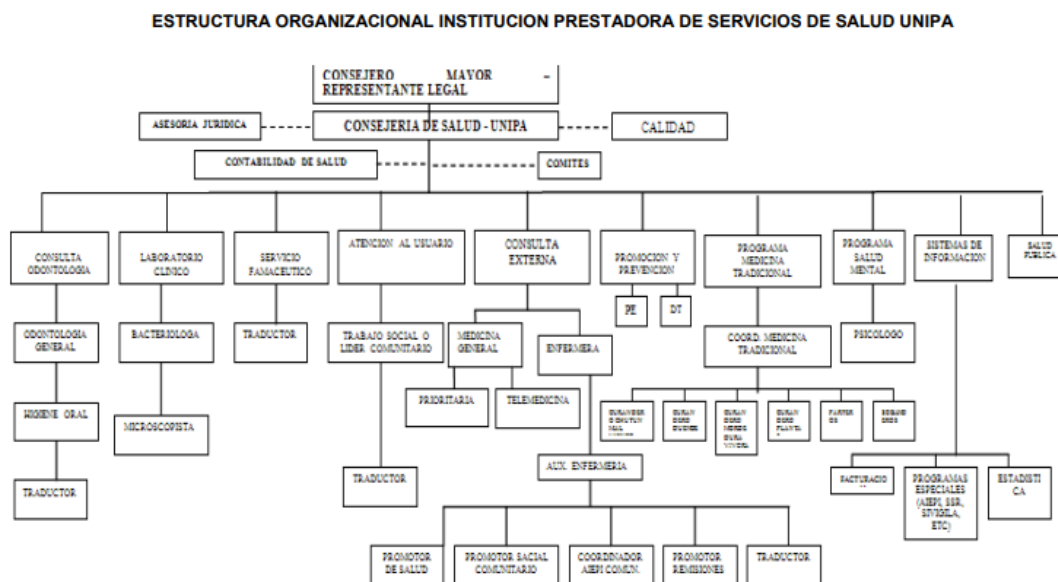
En cuanto a la visión a un no se encuentra una actualizada debido a que al ser una entidad de cabildo indígena están en una reunión para el replanteo de la visión por lo que al momento a un no hay una directriz de cambio en su visión.

## **1.3 OBJETIVOS**

Lograr la participación Comunitaria, con ideas propias en defensa del territorio, justicia, salud, educación, comunicación, sociedad y demás programas complementarios, manteniendo principios culturales que permita la implementación de Políticas, encaminadas a resolver las necesidades propias detectadas y mejorar las condiciones de vida, mediante la utilización de estrategias que involucren a todos los sectores que conforman el Pueblo AWA, para conseguir logros Comunitarios de impacto positivo, de interés colectivo, respetando los niveles de autoridad y organización Propia, para perpetuar nuestro Pueblo con todos sus ideales en concordancia con las normas de interés Nacional”

## 1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### Ilustración 2. Estructura Organizacional



**Fuente: IPS UNIPA**

Como se puede observar en la estructura organizacional de la IPS UNIPA está representada por el consejero mayor que es el representante legal el cual es el máximo líder, del desprenden la consejería de salud UNIPA, enlazada a calidad, asesoría jurídica, contabilidad y comités seguidamente se observa un consultorio odontológico que se desprende a la odontología general, higiene oral y traductor de limpieza, de acá se da continuidad al laboratorio clínico, ahí se desglosa la meta consulta y la unidad de bacteriología, seguidamente del servicio farmacéutico dependiendo del traductor, Así mismo se cuenta con una oficina de atención al usuario, dependiendo de la oficina de trabajo social y comunitario, por otro lado consulta externa, con servicios de medicina general, telemedicina, enfermería, fisioterapia, y de alta enfermería, está el productor de salud, productor facial comunitario, coordinador área común, promotor de

remisiones y cada uno cuenta con un traductor, se cuenta con un programa de promoción y prevención, de igual forma un programa de medicina tradicional, la coordinación de medicina tradicional

### Ilustración 3 IPS UNIPA AWA



Fuente: IPS UNIPA AWA

## 2. ESQUEMA DE LA METODOLOGÍA APLICADA AL PROCESO O EMPRESA ELEGIDO.

### 2.1 INFORME DE HALLAZGOS RELEVANTES DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Orientar la Planeación Territorial en Salud Pública en los municipios donde tiene asiento el territorio AWÁ – UNIPA en el departamento de Nariño, mediante el desarrollo de tres (3) fases : i) Alistamiento, ii) Desarrollo en campo y iii) Preparación y realización de la socialización de resultados, convenio que se efectuó en tres meses de manera conjunta con la Secretaría de Salud de Tumaco, el Instituto Departamental de Salud de Nariño, las autoridades indígena del territorio Awá y el equipo técnico del Ministerio de Salud y Protección Social

**Tabla 1 HALLAZGOS**

No	RESUMEN DE HALLAZGOS	CLASE DE HALLAZGO				OBSERVACIÓN
		A	D	F	P	
1	Se evidencia que dentro de la entidad hay una falencia con la radicación de las cuentas de cobro por lo que este hallazgo es de tipo administrativo	X				
2	Se evidencia que hay unos incumplimientos normativos con respecto a unas facturas que no están completas o tienen una misma radicación sobre un mismo numero			X		
3	Se evidencia que la falta de actualización en los sistemas es debido a que no hay un estricto seguimiento del equipo de sistemas en las actualizaciones.		X			

4	Se evidencia falta de soportes documentales en las facturas de ingreso lo que ocasiona perdida de citas y hasta reprocesos en la atención				X	
5	Se evidencio error de ingreso de facturas al sistema lo que contrajo seguimiento a las facturas con sistema cerrado para corrupción	X				

**Fuente: Elaboración Propia**

### **3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE IPS**

#### **INDIGENA UNIPA**

La política de administración de riesgos de IPS INDIGENA UNIPA tiene un carácter estratégico y está fundamentada en el modelo integrado de planeación y gestión, la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, con un enfoque preventivo de evaluación permanente de la gestión y el control, el mejoramiento continuo y con la participación de todos los procesos alineados con la Gobernación del Nariño como aliado estratégico, Mejorar los niveles de seguridad y disminuir los riesgos y falla en los protocolos, seguimiento y evaluación, para mejorar la dinámica de atención, es necesario que se tengan claros los lineamientos y dinámicas necesarias para implementar procesos y procedimientos que aporten a la minimización de este tipo de situaciones, teniendo como base que los pacientes son su responsabilidad y que su deber institucional está en aportar al mejoramiento de sus condiciones de salud y evitar los riesgos que pueden darse durante el proceso de atención.

#### **4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.**

Identificar los riesgos de gestión que se generan al interior de la IPS UNIPA mejorando la calidad de la prestación del servicio e incrementando la satisfacción del usuario en la atención recibida, minimizando la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, contribuir al control interno de la entidad y fomentar la cultura del autocontrol al interior de los procesos.

#### **5. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La política de Administración de riesgo para que logre su objetivo debe ser socializada con todo el personal de la entidad, logrando el compromiso de ser actor vital en el proceso de identificación del riesgo en cada puesto de trabajo. Así, nace el trabajo en equipo coordinado para minimizar los riesgos. Por lo tanto, el alcance de la Política de Administración del Riesgo va dirigido a los procesos que se desarrollan al interior de la entidad, por lo que el sistema de gestión de calidad hace una evaluación de la efectividad de la política de administración del riesgo se realiza a través de la medición de los avances de las acciones de respuesta y la evaluación de la efectividad de las políticas. En este sentido, se pueden realizar evaluaciones periódicas para determinar si la política de administración del riesgo está logrando los objetivos establecidos. Además, se pueden evaluar los controles implementados para mitigar los riesgos y determinar si son efectivos. También se pueden realizar auditorías internas para evaluar la implementación de la política de administración del riesgo y su efectividad. En resumen, la evaluación de la efectividad de la política de administración del riesgo se realiza a través de la

medición de los avances de las acciones de respuesta, la evaluación de los controles implementados y la realización de auditorías internas.

## 6. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** son un conjunto de actividades que se ejecutan para eliminar la causa raíz de un problema específico y evitar que se vuelva a presentar en el futuro. La implementación de acciones correctivas es fundamental para garantizar la calidad y la eficiencia en la gestión empresarial.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Es una técnica que se utiliza para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia

**CAUSAS:** son los factores que contribuyen a la aparición de un problema o situación no deseada. En el contexto empresarial, las causas pueden ser internas o externas y pueden contribuir al fracaso o éxito de una empresa. Algunas de las causas más comunes del fracaso empresarial incluyen la falta de planes estratégicos a largo plazo, presupuestos conservadores o ineficaces de marketing, mala gestión financiera, falta de planificación y la incapacidad para dirigir al personal.

**CONSECUENCIA:** son los resultados o efectos que se derivan de una acción o situación. En el contexto empresarial, las consecuencias pueden ser positivas o negativas y pueden afectar el éxito o fracaso de una empresa. Algunas de las consecuencias más comunes en el ámbito empresarial incluyen la pérdida de clientes, la disminución de la rentabilidad, la falta

de liquidez, la pérdida de reputación, la falta de motivación del personal y la pérdida de oportunidades de negocio.

**IPS:** Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) son entidades encargadas de prestar servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ya sean públicas, mixtas o privadas. Las IPS pueden estar organizadas dentro o fuera de las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

**EPS:** son empresas que prestan servicios sanitarios y médicos para el Sistema de Salud de Colombia, y son parte fundamental del Sistema de Seguridad Social de Colombia. Las EPS son las entidades encargadas de promover la afiliación al sistema de seguridad social de las personas, y son responsables de la afiliación, el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía.

**MEJORA CONTINUA:** es un enfoque de gestión empresarial que se centra en el proceso de mejorar constantemente los productos, servicios y procesos de una organización. Consiste en identificar y eliminar desperdicios, ineficiencias y problemas en los procesos de producción, con el objetivo de optimizar los resultados de la organización. La mejora continua busca reducir costos, mejorar la calidad del producto y aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos.

**MONITOREAR:** acción de controlar, supervisar o vigilar algo utilizando monitores o dispositivos para observar y detectar posibles anomalías o cambios en el desarrollo de una situación.

**PROBABILIDAD:** Se refiere a la medida de la posibilidad o certidumbre de que ocurra un evento o suceso determinado. Su valor se encuentra entre 0 y 1, donde 0 representa la imposibilidad de que ocurra el evento y 1 representa la certeza de que el evento o suceso ocurrirá.

**RIESGO:** Puede ser interno o externo a una organización, y puede ser causado por factores como la incertidumbre, la falta de información, la falta de control, la falta de preparación, entre otros. La gestión del riesgo es un proceso que implica la identificación, evaluación y control de los riesgos para minimizar sus efectos negativos y maximizar sus efectos positivos.

**FACTURACIÓN:** proceso de emitir una factura, que es un documento que detalla los servicios prestados o los productos vendidos y que se da al comprador o cliente para pedir su pago y que al mismo le sirve para la comprobación contable de dicho gasto. La facturación es una obligación legal y tributaria que debe cumplirse en todo proceso de actividad comercial, y es imprescindible para la aplicación de los impuestos correspondientes.

## **7. BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Dentro de la institución IPS UNIPA como proceso de administración del riesgo trae un sinnúmero de beneficios puede proporcionar una serie de beneficios importantes para la gestión empresarial, como la prevención de interrupciones del negocio, la protección de la reputación y la imagen corporativa, la reducción de costos y la mejora de la productividad, entre otros.

- ✓ Crear y proteger el valor de la organización.
  - ✓ Agilizar y fortalecer el proceso de toma de decisiones.
  - ✓ Prevenir la interrupción del negocio y aumentar su estabilidad.
  - ✓ Salvaguardar la reputación y la imagen corporativa.
  - ✓ Atenuar posibles responsabilidades legales.
  - ✓ Conocer y comprender todos los riesgos que afectan al negocio y anticiparse a ellos.
- ✓ Definir claramente las necesidades reales de aseguramiento.
  - ✓ Asignar eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros.
  - ✓ Reducir pasivos.
  - ✓ Mejorar el entorno organizativo de la entidad.
  - ✓ Favorecer la mejora continua de la organización.
  - ✓ Prevenir los denominados "riesgos normales".
  - ✓ Utilizar los recursos de prevención.
  - ✓ Mejorar la relación entre riesgo y beneficio.
  - ✓ Reducir costos.
  - ✓ Mejorar la forma de identificar amenazas y oportunidades.
  - ✓ Uso adecuado de los recursos necesarios para el tratamiento del riesgo.
  - ✓ Mejorar los controles de riesgo.
  - ✓ Involucrar a todos los miembros de la compañía para que contribuyan en la identificación y tratamiento de los riesgos.
- ✓ Incrementar la productividad, al reducirse los siniestros.

- ✓ Mayor nivel de satisfacción de clientes y empleados.

## **8. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

La política de administración del riesgo como guía de planificación administrativa es un insumo que debe ser permanentemente actualizada con las posibles amenazas que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades y procesos al interior de la entidad, asimismo acondicionarla de tal manera que, al evidenciarse una estrategia más contundente en la obtención de mejores resultados, incluirla en el plan de acción, estableciendo los objetivos generales de la administración del riesgo, como la protección de los activos, la minimización de pérdidas, la promoción de la seguridad y la continuidad del negocio y asignar responsabilidades claras a los diferentes niveles de la organización para la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos.

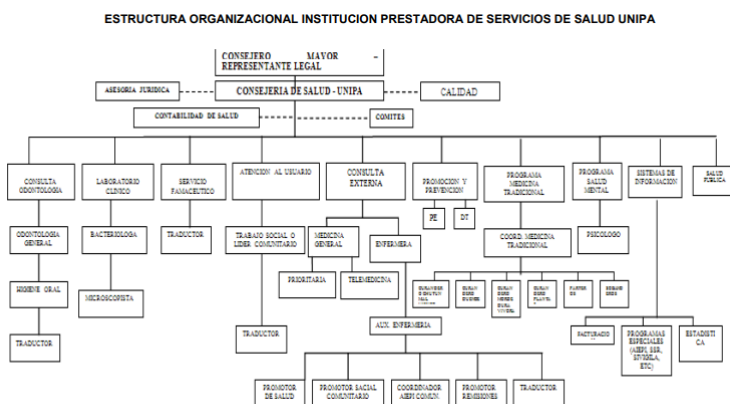
**8.1 METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO** la metodología de gestión del riesgo implica una serie de pasos estructurados para identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos que pueden afectar el desempeño y cumplimiento de objetivos de una organización. Para el caso de la IPS UNIPA se tendrá en cuenta los siguientes momentos para su formulación:

- Planificación del riesgo: esta metodología implica la identificación de los riesgos potenciales y la planificación de las respuestas adecuadas para cada uno de ellos
- Identificación del riesgo: esta metodología implica la identificación de los riesgos potenciales y la evaluación de su probabilidad y posible impacto.
- Análisis cualitativo del riesgo: esta metodología implica la evaluación de la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados

- Análisis cuantitativo del riesgo: esta metodología implica la evaluación numérica del impacto y la probabilidad de los riesgos identificados
- Priorización de riesgos: esta metodología implica la clasificación de los riesgos identificados según su importancia y la asignación de recursos para su tratamiento.
- Estrategias de tratamiento de riesgos: esta metodología implica la selección de las estrategias adecuadas para tratar los riesgos identificados, como la transferencia, mitigación, aceptación o evitación
- Monitoreo de riesgos: esta metodología implica el seguimiento continuo de los riesgos identificados y la evaluación de la efectividad de las estrategias de tratamiento implementadas

## 8.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA ENTIDAD (ACORDE CON EL ESQUEMA DE LÍNEAS DE DEFENSA).

Dado que se plantea articular los niveles de autoridad y responsabilidad en el marco del esquema de líneas de defensa, a fin de facilitar la estructura para los seguimientos y monitoreos en todos los niveles organizacionales.



Fuente: IPS UNIPA

Frente a la gestión del riesgo y teniendo en cuenta la estructura organizacional de la entidad, se debe considerar el siguiente marco general para la definición de actividades o acciones propias de cada línea así:

✓**Línea Estratégica (Alta Dirección)** En cabeza del consejero mayor, responsable de velar por las estrategias contenidas en el manual de riesgo

✓ **1ª línea de defensa** El personal que se encuentra en esta línea se encuentran los coordinadores, jefes de área, que verifican el seguimiento continuo (coordinación de consulta externa, de medicina tradicional, coordinación odontológica, entre otros)

✓ **2ª línea de defensa**, El líder de la segunda Línea de Defensa es el subgerente de la IPS, quien hace el seguimiento a la primera línea son los procesos internos dependientes de las coordinaciones, permitiendo que se generen recomendaciones y posibles ajustes a los mapas de riesgos, de manera tal que las instancias de 1ª línea pueden establecer mejoras a los riesgos y controles, así mismo garantizar su aplicación efectiva,

✓ **Finalmente, para la 3ª línea de defensa** le corresponde a la oficina de control interno y calidad quien, a través de sus procesos de seguimiento y evaluación, realizando la correspondiente auditoría interna deben establecer la efectividad de los controles para evitar la materialización de riesgos.

Teniendo en cuenta que dentro de los lineamientos para la política de administración del riesgo se debe considerar el apetito del riesgo, el cual se lo desarrolla conceptualmente.

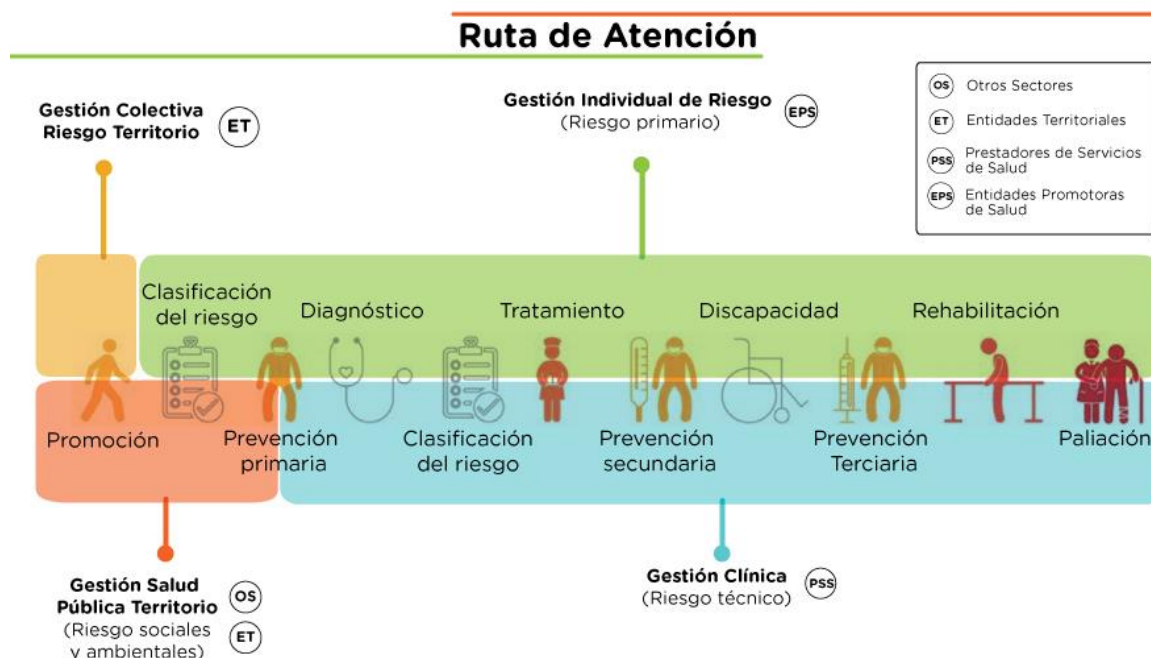
■ **Nivel de riesgo:** Valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos.

■ **Apetito de riesgo:** es el nivel de riesgo que la entidad puede aceptar en relación con sus objetivos, el marco legal y las disposiciones de la alta dirección. El apetito de riesgo puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos que la entidad debe o desea gestionar.

■ **Tolerancia del riesgo:** es el valor de la máxima desviación admisible del nivel de riesgo con respecto al valor del apetito de riesgo determinado por la entidad.

■ **Capacidad de riesgo:** es el máximo valor del nivel de riesgo que una entidad puede soportar y a partir del cual la alta dirección considera que no sería posible el logro de los objetivos de la entidad.

#### Ilustración 4 Ruta de Atención



Fuente: Adaptado MSPS, 2016. Política de Atención Integral de Salud

## **PRIMERA ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

### **9. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

La política de administración del riesgo de la IPS UNIPA es una guía de gestión que debe ser alimentada de manera constante y periódica por la línea estratégica y las tres líneas de defensa para que los resultados sean los deseados en la entidad. La metodología a seguir es.

- **Brainstorming:** esta herramienta implica la generación de ideas por parte de un grupo de personas para identificar los riesgos potenciales
- **Análisis FODA:** esta herramienta implica la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización para identificar los riesgos potenciales
- **Análisis de causa raíz:** esta herramienta implica la identificación de las causas subyacentes de los riesgos potenciales para abordarlos de manera efectiva
- **Técnica Delphi:** esta herramienta implica la recopilación de opiniones de expertos en el área para identificar los riesgos potenciales
- **Entrevistas:** esta herramienta implica la realización de entrevistas con los participantes del proyecto o con expertos del área que se pretende evaluar para identificar los riesgos potenciales

- Cuestionarios de análisis de riesgos: esta herramienta implica la elaboración de una serie de preguntas para determinar la posibilidad de ocurrencia de algunas situaciones que podrían generar pérdidas
- Listas de chequeo: esta herramienta implica la elaboración de una lista de los diferentes riesgos que pueden afectar a la organización

### **9.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

El primer paso para aplicar la metodología en la administración del riesgo es identificar los objetivos institucionales, los que permiten tener una clara idea de lo que se pretende realizar a través de actividades coordinadas y registradas en un documento denominado plan de acción.

Los objetivos de la administración del riesgo son diversos y buscan minimizar la probabilidad de ocurrencia, establecer una metodología para la identificación, tratamiento y control de los riesgos.

- Evitar pérdidas o gastos significativos derivados de la exposición al riesgo de las empresas
- Contribuir al control interno de la entidad y fomentar la cultura del autocontrol al interior de los procesos
- Minimizar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos
- Orientar la gestión del riesgo

- Establecer una metodología para la identificación, tratamiento y control de los riesgos y oportunidades que puedan afectar el desempeño y cumplimiento de objetivos de una organización
  
- Establecer una cultura de autocontrol al interior de los procesos
- Identificar los riesgos potenciales y la evaluación de su probabilidad y posible impacto
  
- Establecer estrategias de tratamiento adecuadas para cada uno de los riesgos identificados
  
- Realizar evaluaciones periódicas para determinar si la política de administración del riesgo está logrando los objetivos establecidos
  
- Asegurar que se cumplan las políticas definidas por la dirección para la prevención de riesgos
  
- Establecer metodologías de análisis y evaluación de riesgos
- Establecer métodos y controles para la administración de riesgos
- Identificar las fuentes de información para poder identificar la magnitud de los diferentes riesgos
  
- Medir metodológicamente la exposición al riesgo de la empresa
- Determinar en el departamento de auditoría interna la magnitud de cada uno de los riesgos identificados

**9.2 ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO.** Se entiende como contexto el ambiente interno o externo en el cual una organización desarrolla sus actividades para alcanzar sus objetivos. En este entorno se pueden presentar eventos que afecten negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Se relacionan a continuación las categorías para cada contexto

**Tabla 2 Factores para cada categoría del contexto (fuentes de riesgo)**

<b>CONTEXTO EXTERNO</b>	<b>Económico:</b> disponibilidad de capital, liquidez, mercados, financieros, desempleo, competencia.
	<b>Políticos:</b> cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación.
	<b>Tecnológicos:</b> avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno en línea
	<b>Medioambientales:</b> emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible
	<b>Comunicación Externa:</b> Mecanismos utilizados para entrar en contacto con los usuarios o ciudadanos, canales establecidos para que el mismo se comunique con la entidad
	<b>Sociales:</b> Manifestaciones, bloqueos, desastres naturales que afecten la misionalidad de la empresa
<b>CONTEXTO INTERNO</b>	<b>Financieros:</b> Presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión, infraestructura, capacidad instalada.
	<b>Personal:</b> competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud ocupacional.
	<b>Procesos:</b> Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, gestión del conocimiento
	<b>Tecnología:</b> Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento de sistemas de información.

	<p><b>Estratégicos:</b> Direccionamiento estratégico, Planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo.</p>
	<p><b>Comunicación Interna:</b> Canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones</p>
<p><b>CONTEXTO DEL PROCESO</b></p>	<p><b>Interacciones con otros procesos:</b> Relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o clientes.</p>
	<p><b>Transversalidad:</b> Procesos que determinan lineamientos necesarios para el desarrollo de todos los procesos de la entidad.</p>
	<p><b>Procedimientos asociados:</b> Pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos.</p>
	<p><b>Comunicación entre los procesos:</b> Efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos.</p>

Tabla 3 Contextos

No.	RIESGO	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
1	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	Estratégicos	
2	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS		Comunicación Externa
3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	Tecnológico	
4	FALLAS DEL SISTEMA	Tecnológico	
5	PERDIDA DE FACTURAS		Económico
6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES		Económico
7	FALTA DE ENTREGA OPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS CAPITADOS		políticos
8	FALTA DE SOPORTES DE LAS FACTURAS	Personal	
9	FALTA DE AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS		sociales
10	FALTA DE ACTUALIZACION		Comunicación externa
11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	Estratégicos	
12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO		Económicos
13	VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO		Personal

14	INCUMPLIMIENTO NORMATIVO		políticos
15	VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES	Estratégicos	

Fuente: Elaboración Propia

## **TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO, CAUSAS Y CONSECUENCIAS.**

La identificación del riesgo se realiza determinando posibles situaciones que se pueden presentar en el contexto interno y externo y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos o de los procesos.

**Tabla 4 Causas y Consecuencias de Riesgos**

<b>No.</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONSECUENCIA</b>
1.	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	Falta de mecanismos de seguimiento y control para garantizar que se cumplan los plazos establecidos para la entrega de los informes.	Retrasos en la toma de decisiones debido a la falta de información oportuna.
2.	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS	Mecanismos de seguimiento y control para garantizar que la información se esté registrando de manera estandarizada, se esté validando de manera adecuada y se esté actualizando de manera oportuna.	Pérdida de oportunidades de mejora o de aprovechamiento de oportunidades debido a la falta de información precisa y completa.

3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	La información no se esté validando de manera adecuada, lo que puede generar errores en la información.	Si se ingresan datos incorrectos o incompletos, es posible que se deba invertir tiempo y recursos adicionales para corregir los errores y volver a ingresar la información.
4	FALLAS DEL SISTEMA	Como la obsolescencia o el mal funcionamiento de los equipos, pueden generar fallas en el sistema.	Interrumpir la operación normal de la organización, lo que puede afectar la productividad y la satisfacción del cliente.
5	PERDIDA DE FACTURAS	Para prevenir y mitigar estas situaciones, es importante que se establezcan mecanismos de seguimiento y control para garantizar la integridad de las facturas, se registre la información de manera estandarizada, se valide la información de manera adecuada, se realice un mantenimiento preventivo y correctivo adecuado del hardware y software, y se realice un monitoreo constante del sistema para detectar posibles fallas.	Dificulta la gestión y el seguimiento de las facturas, lo que puede llevar a retrasos en los pagos, falta de control sobre los gastos y dificultades para realizar conciliaciones y auditorías.
6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR	Pueden ocurrir errores al momento de identificar al cliente al que se le debe emitir	Es probable que se produzcan retrasos en los procesos de pago, lo que

	PARTE DE LOS FACTURADORES	la factura, lo que puede generar retrasos en la entrega de la factura.	puede afectar la relación con los proveedores y generar problemas.
7	FALTA DE ENTREGA OPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS CAPITADOS	Puede ocurrir que la información de la certificación no se esté validando de manera adecuada, lo que puede generar retrasos en la entrega de la certificación.	Demoras en la aprobación de las certificaciones de obra, lo que puede retrasar los pagos y generar incertidumbre para el contratista.
8	FALTA DE SOPORTES DE LAS FACTURAS	Puede ocurrir que la información de los soportes de las facturas no se esté validando de manera adecuada, lo que puede generar pérdida de información.	Si las facturas no cuentan con los soportes adecuados, es posible que sean rechazadas por parte de los proveedores o entidades receptoras, lo que puede generar retrasos en los pagos.
9	FALTA DE AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	Puede ocurrir que el prestador del servicio no cumpla con los requisitos legales para prestar el servicio, lo que puede generar la falta de autorización.	La falta de autorización de los servicios prestados puede constituir un incumplimiento del contrato establecido entre el prestador de servicios y el cliente, lo que puede generar conflictos y disputas legales.
10	FALTA DE ACTUALIZACION	La organización no cuente con los recursos necesarios para realizar las actualizaciones, lo	Puede afectar la calidad del servicio o producto ofrecido, lo que puede generar insatisfacción en los

		que puede generar la falta de actualización.	clientes y llevar a la pérdida de los mismos.
11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	Puede ocurrir que la organización no tenga mecanismos de seguimiento y control para garantizar la radicación oportuna y completa de los documentos, lo que puede generar retrasos en la radicación.	Retrasos en los procesos, falta de información, dificultades en la gestión y seguimiento, incumplimiento de los términos fijados para la entrega de los informes, y reporte carente de información verídica y completa.
12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO	Puede ocurrir que se identifique incorrectamente al cliente al que se le debe emitir la cuenta de cobro, lo que puede generar errores en la identificación de la cuenta de cobro.	Si se comete un error en la identificación de la cuenta de cobro, puede haber retrasos en el proceso de cobro, ya que se requerirá tiempo adicional para corregir el error y asegurarse de que la cuenta correcta sea identificada.
13	VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO	Puede ocurrir que la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas de la organización no sea efectiva, lo que puede generar retrasos en la radicación.	Si se vencen los términos para radicar una cuenta de cobro, se puede perder la oportunidad de cobrar el dinero correspondiente, lo que puede resultar en una pérdida de ingresos para la empresa.
14	INCUMPLIMIENTO NORMATIVO	La falta de autorización o competencia para el pago, la	El incumplimiento normativo puede exponer a

		falta de epicrisis o la hoja de atención de los pacientes pueden ser causas de devolución de cuentas de cobro.	la empresa u organización a riesgos legales, como demandas, litigios y acciones legales por parte de terceros afectados.
15	VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES	Autorizaciones concedidas por la Administración suelen contemplar una serie de condiciones, de tal manera que la eficacia de las mismas está sujeta al cumplimiento de dichas condiciones, y una de las condiciones que contemplan prácticamente la totalidad de las licencias y autorizaciones es la relativa al plazo.	Si una autorización vence y no se renueva a tiempo, puede haber imposibilidad de realizar ciertas actividades o procedimientos que requieren de dicha autorización.

FUENTE: Elaboración Propia

Es importante tener en cuenta que la redacción del riesgo no debe iniciar con frases negativas o con palabras que puedan denotar causas. Para identificar correctamente un riesgo, se deben tener en cuenta los objetivos estratégicos de los procesos y cómo se pueden ver afectados. Las consecuencias de los riesgos se expresan en términos de pérdidas, daños, perjuicios, demandas, sanciones, detrimentos, investigaciones disciplinarias que pueden impactar la entidad, sus procesos o sus partes interesadas. Los riesgos identificados, como sus causas y consecuencias se registran en el mapa de riesgo.

## TIPOLOGÍA DE RIESGOS

### A. RIESGOS DE LA GESTIÓN

Son aquellos asociados a eventos o situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo de los objetivos. Dentro de las clases de riesgo que se pueden presentar se encuentran:

Riesgos financieros: relacionados con la gestión de los recursos financieros de la organización, como la fluctuación de los mercados, la falta de liquidez, la insolvencia, entre otros

Riesgos operativos: relacionados con los procesos y procedimientos de la organización, como la falta de control interno, la falta de capacitación del personal, la falta de mantenimiento de los equipos, entre otros

Riesgos legales: relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la organización, como la violación de derechos de autor, la falta de cumplimiento de las normas laborales, entre otros

Riesgos de seguridad: relacionados con la seguridad de la información, la seguridad física de la organización y la seguridad de los empleados, como el robo de información, los accidentes laborales, la violencia en el lugar de trabajo, entre otros

Riesgos reputacionales: relacionados con la imagen de la organización, como los problemas de relaciones públicas, los escándalos, la mala calidad de los productos o servicios, entre otros

Riesgos estratégicos: relacionados con la dirección y la toma de decisiones de la organización, como la falta de planificación estratégica, la falta de innovación, la falta de diversificación, entre otros

Riesgos ambientales: relacionados con el impacto ambiental de las actividades de la organización, como la contaminación, el cambio climático, la gestión de residuos, entre otros

## **b. RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Los riesgos de corrupción pueden afectar a las entidades. Algunos de ellos se describen a continuación:

- Vinculación o relación con actos de corrupción
- Gestión del lobby, financiación de partidos políticos o puertas giratorias
- Poner a la organización en riesgo, incluso si los empleados no tienen ese comportamiento
- Impedir claramente los objetivos de la organización
- Dativas para agilizar los procesos
- Pérdida de reputación y credibilidad
- Sanciones legales y multas

- Pérdida de contratos y oportunidades de negocio

## 9.4 TIPOLOGÍA DE RIESGOS

### RIESGOS DE LA GESTIÓN

Son aquellos asociados a eventos o situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo de los objetivos. Dentro de las clases de riesgo que se pueden presentar se encuentran:

**Riesgo estratégico:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los objetivos estratégicos y que, por lo tanto, impactan toda la entidad.

**Riesgo gerencial:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los procesos gerenciales y/o la alta dirección.

**Riesgo operativo:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los procesos misionales de la entidad.

**Riesgo financiero:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los estados financieros y todas las áreas involucradas con el proceso financiero como presupuesto, tesorería, contabilidad, cartera, costos, centro de pagos, etc.

**Riesgo tecnológico:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, etc.).

**Riesgo de cumplimiento:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la situación jurídica o contractual de la organización debido a un incumplimiento o desacato de la normatividad legal y las obligaciones contractuales.

**Riesgo de imagen o reputacional:** posibilidad de ocurrencia de eventos que afectan la imagen, buen nombre o reputación de una organización ante sus clientes y partes interesadas.

## **10. ANALISIS DE LA PROBABILIDAD**

Para determinar la probabilidad es necesario analizar qué tan posible es que ocurra el riesgo en términos de frecuencia y de factibilidad. Se entiende por frecuencia, la cantidad de veces en que el riesgo se ha materializado con anterioridad, con base en hechos históricos o con la experiencia de los servidores que desarrollan el proceso. La factibilidad consiste en el análisis de la posibilidad de que suceda un evento que aún no se ha presentado.

### **10.1. CRITERIOS PARA CALIFICAR LA PROBABILIDAD**

#### **10.2.1. ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES**

La entrega inoportuna de informes de facturación puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. Algunas de las causas operacionales que pueden generar este riesgo son el mantenimiento de información básica de los clientes, como la dirección de facturación y el estrato. Además, la facturación electrónica puede presentar riesgos de seguridad informática, como la exposición de datos sensibles de la empresa y sus clientes, el riesgo de fraudes y sanciones legales, y el aumento del riesgo de ataques cibernéticos

Para evitar la entrega inoportuna de informes de facturación, es importante tener procedimientos adecuados de facturación y mantener información precisa de los clientes, Además, es necesario implementar medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos y evitar cualquier tipo de vulneración. Algunos consejos y mejores prácticas para garantizar la seguridad en la facturación electrónica incluyen la protección de los datos sensibles de la empresa y sus clientes, la reducción del riesgo de fraudes y sanciones legales, y el incremento de la eficiencia en la gestión de los documentos.

Tabla 5 Entrega Inoportuna de Informes

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	X	
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

Tabla 6 Calificación del Impacto de Riesgo Entrega Inoportuna De Informes

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 7 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De  
Corrupción Entrega Inoportuna De Informes**

<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>5</b>	<b>CASI SEGURO</b>	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente.	Más de una vez al mes
<b>4</b>	<b>PROBABLE</b>	El evento ocurre en la mayoría de los casos.	Al menos una vez en los dos últimos meses
<b>3</b>	<b>POSIBLE</b>	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los últimos tres meses
<b>2</b>	<b>IMPROBABLE</b>	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los primeros seis meses
<b>1</b>	<b>RARA VEZ</b>	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos tres años

Una vez analizado el factor de riesgo asociado en la IPS UNIPA se puede dar cuenta que al no realizar una entrega oportuna de informes ocasiona un mayor descriptor de consecuencias altas para la entidad lo que conlleva a una probabilidad posible que puede ser ocasionado en cualquier momento en la entidad por lo que causa una incertidumbre si pasa o pasara en el largo tiempo.

## MAPA DE CALOR ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.2. REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS

El reproceso en el manejo de la información por inconsistencias puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. Una de las causas operacionales que pueden generar este riesgo es el mantenimiento de información básica de los clientes, como la dirección de facturación y el estrato. Además, la facturación electrónica puede presentar riesgos de seguridad informática, como la exposición de datos sensibles de la empresa y sus clientes, el riesgo de fraudes y sanciones legales, y el aumento del riesgo de ataques cibernéticos.

Las partes interesadas pueden percibir el reproceso en el manejo de la información como una falta de profesionalismo, confiabilidad o competencia, lo que puede tener efectos negativos a largo plazo en las relaciones y asociaciones.

**Tabla 8 Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias**

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	X	
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	X	
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	12	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	6

**Tabla 9 Calificación del Impacto de Riesgo Reproceso En El Manejo De La Información****Por Inconsistencias**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 10 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De****Corrupción Reproceso En El Manejo De La Información Por Inconsistencias**

NIV EL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 años

Para evitar el reproceso en el manejo de la información por inconsistencias, es importante tener procedimientos adecuados de facturación y mantener información precisa de los clientes. Además, es necesario implementar medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos y evitar cualquier tipo de vulneración. Algunos consejos y mejores prácticas para garantizar la seguridad en la facturación electrónica incluyen la protección de los datos sensibles de la empresa y sus clientes, la reducción del riesgo de fraudes y sanciones legales, y el incremento de la eficiencia en la gestión de los documentos. La facturación electrónica también

permite agilizar los servicios con los clientes, ya que se evitan reprocesos al momento de expedir o generar las facturas.

### MAPA DE CALOR REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN POR INCONSISTENCIAS

<b>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</b>				
<b>PROBABI- LIDAD</b>	<b>PUN- TAJE</b>	<b>ZONAS DE RIESGO</b>		
<b>CASI SEGURO</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
		<b>MODE- RADA</b>	<b>ALTA</b>	<b>EXTREMO</b>
<b>PROBABLE</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>80</b>
		<b>MODE- RADA</b>	<b>ALTA</b>	<b>EXTREMO</b>
<b>POSIBLE</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
		<b>MODE- RADA</b>	<b>ALTA</b>	<b>EXTREMO</b>
<b>IMPROBA- BLE</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>40</b>
		<b>BAJA</b>	<b>MODE- RADA</b>	<b>ALTA</b>
<b>RARA VEZ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
		<b>BAJA</b>	<b>MODE- RADA</b>	<b>ALTA</b>
<b>IMPACTO</b>		<b>MODE- RADA</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CATASTRO- FICO</b>
<b>PUNTAJE</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

#### 10.2.3. ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA.

El error al ingresar datos al sistema es uno de los riesgos más comunes en la facturación electrónica. Algunas de las causas operacionales que pueden generar este riesgo son la falta de cuidado al momento de ingresar datos relevantes en las facturas o por utilizar software en forma incorrecta. Además, los sistemas de facturación electrónica pueden tener opciones de autocompletar información en base a facturas previas, lo que puede generar errores si la información no es actualizada o revisada cuidadosamente.

Es uno de los errores frecuentes al ingresar datos al sistema lo que al largo plazo puede ocasionar procesos poco profesionales y al momento de realizar el cobro pueden verse en error, lo que genera en la entidad perdidas de recurso financiero.

**Tabla 11 Error Al Ingresar Datos Al Sistema.**

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		S I	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

**Tabla 12 Calificación del Impacto de Riesgo Error Al Ingresar Datos Al Sistema**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 13 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Error Al Ingresar Datos Al Sistema**

<b>NIV EL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>5</b>	<b>CASI SEGURO</b>	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
<b>4</b>	<b>PROBABLE</b>	<b>El evento ocurre en la mayoría de los casos</b>	<b>Al menos una vez en el último año</b>
<b>3</b>	<b>POSIBLE</b>	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos Años
<b>2</b>	<b>IMPROBABLE</b>	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 Años
<b>1</b>	<b>RARA VEZ</b>	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

Para evitar el error al ingresar datos al sistema, es importante tener procedimientos adecuados de facturación y mantener información precisa de los clientes. Además, es necesario capacitar al personal encargado de la facturación electrónica para que utilice el software de manera correcta y se asegure de ingresar la información de manera precisa. También es recomendable revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y actualizar la información de los clientes en caso de cambios.

## MAPA DE CALOR ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.4. FALLAS DEL SISTEMA

Las fallas del sistema son un riesgo común en la facturación electrónica. Algunas de las causas operacionales que pueden generar este riesgo son los inconvenientes tecnológicos o fallas en el programa de la DIAN, la falta de evaluación de riesgos antes de implementar la factura electrónica, y los problemas de seguridad informática que pueden generar ataques cibernéticos o sabotaje.

Tabla 14 Fallas en el Sistema

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		S I	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?		X
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		X
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	2	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	16

Tabla 15 Calificación del Impacto de Riesgo Fallas Del Sistema.

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 16 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Fallas Del Sistema.**

<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>5</b>	<b>CASI SEGURO</b>	<b>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</b>	<b>Más de una vez al año.</b>
<b>4</b>	<b>PROBABLE</b>	<b>El evento ocurre en la mayoría de los casos</b>	<b>Al menos una vez en el último año</b>
<b>3</b>	<b>POSIBLE</b>	<b>El evento es posible que suceda en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los dos últimos años</b>
<b>2</b>	<b>IMPROBABLE</b>	<b>El evento puede ocurrir en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los últimos 5 años</b>
<b>1</b>	<b>RARA VEZ</b>	<b>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</b>	<b>No se han presentado en los últimos 5 años</b>

Para evitar las fallas del sistema, es importante tener procedimientos adecuados de facturación y contar con asesoría jurídica para evaluar los riesgos antes de implementar la factura electrónica. Además, es necesario implementar medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos y evitar cualquier tipo de vulneración. También es recomendable revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y actualizar la información de los clientes en caso de cambios. En caso de que se presenten fallas en el sistema, es importante contar con un plan de contingencia para continuar con la facturación.

## MAPA DE CALOR FALLAS DEL SISTEMA

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.5. PERDIDA DE FACTURAS

La pérdida de facturas puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. Aquí hay algunos consejos sobre qué hacer en caso de pérdida de facturas, Comunicar a la autoridad tributaria: En caso de pérdida de una factura de compra, se debe comunicar a la autoridad tributaria correspondiente, Conservar una copia certificada de la denuncia: Es importante conservar una copia certificada de la denuncia de pérdida de la factura, Revisar los procedimientos de facturación: Es importante revisar los procedimientos de facturación para evitar la pérdida de facturas en el futuro, Implementar la facturación electrónica: La facturación electrónica puede ser una alternativa para evitar la pérdida de facturas, ya que se pueden descargar de manera fácil y se evitan reprocesos al momento de expedir o generar las facturas,

Evaluar los riesgos: Es importante evaluar los riesgos antes de implementar la factura electrónica y contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema.

**Tabla 17 Pérdida de Facturas**

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		S I	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?	X	
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	6	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	12

**Tabla 18 Calificación del Impacto de Riesgo Perdida De Facturas**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 19 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Perdida De Facturas**

NIV EL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 años

En resumen, en caso de pérdida de facturas, es importante comunicar a la autoridad tributaria y conservar una copia certificada de la denuncia. Además, es recomendable revisar los procedimientos de facturación y considerar la implementación de la facturación electrónica para evitar la pérdida de facturas en el futuro.

## MAPA DE CALOR PERDIDA DE FACTURAS

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.6. ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES

Genera problemas en la gestión financiera de una empresa. Para evitar este riesgo, es importante tener procedimientos adecuados de facturación y contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. Además, la facturación electrónica puede ser una alternativa para evitar la entrega inoportuna de facturas, ya que se pueden descargar de manera fácil y se evitan reprocesos al momento de expedir o generar las facturas.

Tabla 20 Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		S I	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?	X	
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	5	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	13

Tabla 21 Calificación del Impacto de Riesgo Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 22 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Entrega Inoportuna De Facturas Por Parte De Los Facturadores**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos Años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

En caso de pérdida de facturas, es importante comunicar a la autoridad tributaria y conservar una copia certificada de la denuncia. Además, es recomendable revisar los procedimientos de facturación y considerar la implementación de la facturación electrónica para evitar la pérdida de facturas en el futuro, en caso de fallas en el sistema, es importante contar con un plan de contingencia para continuar con la facturación

En resumen, para evitar la entrega inoportuna de facturas por parte de los facturadores, es importante tener procedimientos adecuados de facturación, contar con un sistema de gestión documental y considerar la implementación de la facturación electrónica. Además, es importante contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema y conservar una copia certificada de la denuncia en caso de pérdida de facturas.

## MAPA DE CALOR ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.7. ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS

La planificación ineficiente o la ausencia de controles formales pueden contribuir a la entrega inoportuna de las certificaciones. Esto puede incluir la falta de mecanismos o defensas para garantizar la entrega oportuna y precisa de las certificaciones, Las consecuencias de la entrega inoportuna de las certificaciones en los contratos pueden incluir implicaciones financieras, interrupciones operativas, relaciones tensas, sanciones e implicaciones legales y daños a la reputación. Estas consecuencias pueden afectar la calidad y la confiabilidad del proceso de certificación, así como la productividad y la rentabilidad generales de la organización.

La entrada de datos inexacta o inconsistente puede conducir a la entrega inoportuna de las certificaciones. Esto puede ocurrir cuando se cometen errores en el proceso de ingresar información de certificación en el sistema, lo que resulta en certificaciones faltantes o incorrectas.

**Tabla 23 Entrega Inoportuna De La Certificación, En Los Contratos**

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
<2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?	X	
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	X	
13	¿Dar lugar a procesos penales?	X	
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?	X	
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	X	
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?	X	
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	13	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	5

**Tabla 24 calificación del impacto de riesgo entrega inoportuna de la certificación, en los contratos**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 25 calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y de corrupción entrega inoportuna de la certificación, en los contratos**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	<b>CASI SEGURO</b>	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 años

En general, es importante establecer plazos claros y precisos para la entrega de la certificación en el contrato. Además, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. En el caso de la facturación electrónica, es importante contar con un sistema que permita la entrega oportuna de las facturas y que permita la descarga fácil de las mismas.

## MAPA DE CALOR ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.8. SOPORTES DE LAS FACTURAS

Puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. Los soportes de las facturas son documentos que respaldan la información contenida en la factura, como los contratos, las órdenes de compra, los recibos de pago, entre otros. En caso de que no se cuente con los soportes necesarios, se pueden presentar problemas en la contabilidad y en la declaración de impuestos

Para evitar la falta de soportes de las facturas, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. Además, es importante revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y

asegurarse de contar con los soportes necesarios. En caso de pérdida de facturas o soportes, es importante comunicar a la autoridad tributaria y conservar una copia certificada de la denuncia.

**Tabla 26 Soportes De Las Facturas**

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

**Tabla 27 Calificación del Impacto de Riesgo Soportes De Las Facturas**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 28 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Soportes De Las Facturas**

NIV EL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

En resumen, para evitar la falta de soportes de las facturas, es importante contar con un sistema de gestión documental y revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica. Además, es importante conservar los soportes necesarios y contar con un plan de contingencia en caso de pérdida de facturas o soportes.

Las consecuencias de los problemas de documentación de respaldo para las facturas pueden incluir implicaciones financieras, interrupciones operativas, relaciones tensas, sanciones e implicaciones legales y daños a la reputación. Estas consecuencias resaltan la importancia de

procesos de documentación de soporte oportunos y eficientes tanto para los facturadores como para los destinatarios.

### MAPA DE CALOR SOPORTES DE FACTURAS

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

#### 10.2.9. AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa, especialmente en el sector de la salud. En Colombia, por ejemplo, se requiere una autorización previa para la prestación de servicios de salud. En otros sectores, como el de los servicios públicos, también puede ser necesario contar con autorizaciones para la prestación de servicios.

Tabla 29 Autorizaciones De Los Servicios Prestados

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

Tabla 30 Calificación del Impacto de Riesgo Autorizaciones De Los Servicios Prestados

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 31 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De  
Corrupción Autorizaciones De Los Servicios Prestados**

<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 años

Para evitar la falta de autorizaciones de los servicios prestados, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada sector y cumplir con ellos. Además, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. En el caso de la facturación electrónica, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios, En resumen, para evitar la falta de autorizaciones de los servicios prestados, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada sector y contar con un sistema de gestión documental. Además, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios en el caso de la facturación electrónica.

## MAPA DE CALOR AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.10. ACTUALIZACION DE PROCESOS

En general, para evitar la falta de actualización en cualquier tipo de contrato o sistema, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables y cumplir con ellos.

Además, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. En el caso de la facturación electrónica, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios en el caso de la facturación electrónica.

Tabla 32 Actualización de Procesos

No.	PREGUNTA Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?		X
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		X
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	2	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	16

Tabla 33 Calificación del Impacto de Riesgo Actualización de Procesos

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 34 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De  
Corrupción Actualización De Procesos**

NIV EL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos Años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 Años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

Es importante que las organizaciones prioricen la actualización oportuna y eficiente de los servicios para mitigar estas posibles consecuencias. Esto incluye una planificación adecuada, una comunicación eficaz y el uso de tecnología para agilizar y automatizar los procesos de actualización.

Por ende, es importante que la falta de actualización adecuada de los servicios puede exponer a la organización a riesgos legales y de cumplimiento. Esto puede incluir el incumplimiento de regulaciones u obligaciones contractuales, lo que puede dar lugar a sanciones o disputas legales.

## MAPA DE CALOR ACTUALIZACION DE PROCESOS

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE			10	20

### 10.2.11. RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA

La radicación inoportuna e incompleta de facturas puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. Aquí hay algunos consejos para evitar este riesgo:

**Conocer los requisitos legales y reglamentarios:** Es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la facturación electrónica y cumplir con ellos. **Contar con un sistema de gestión documental:** Es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos.

**Revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica:** Es importante revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y asegurarse de que esté completa y actualizada. **Contar con un plan de contingencia:** En caso de

fallas en el sistema, es importante contar con un plan de contingencia para continuar con la facturación.

**Tabla 35 Radicación Inoportuna E Incompleta**

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

**Tabla 36 Calificación del Impacto de Riesgo Radicación Inoportuna E Incompleta**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
CATASTROFICO	Genera consecuencias desastrosas para la entidad
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
MODERADO	Genera medianas consecuencias para la entidad

**Tabla 37 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Radicación Inoportuna E Incompleta**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	<b>POSIBLE</b>	<b>El evento es posible que suceda en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los dos últimos Años</b>
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 Años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

En resumen, para evitar la radicación inoportuna e incompleta de facturas, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios, contar con un sistema de gestión documental, revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema.

## MAPA DE CALOR RADICACIÓN INOPORTUNA E INCOMPLETA

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.12. ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO

Causa una perdida en la gestión financiera de la entidad por lo que es importante revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y asegurarse de que esté completa y actualizada. También es recomendable contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos, por lo que identificar una factura correctamente es crucial para el proceso de facturación.

Tabla 38 Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

Tabla 39 Calificación del Impacto de Riesgo Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

**Tabla 40 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De  
Corrupción Error En La Identificación De La Cuenta De Cobro**

<b>NIV- EL</b>	<b>DESCRIP- CIÓN</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>5</b>	<b>CASI SEGURO</b>	<b>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</b>	<b>Más de una vez al año.</b>
<b>4</b>	<b>PROBABLE</b>	<b>El evento ocurre en la mayoría de los casos</b>	<b>Al menos una vez en el último año</b>
<b>3</b>	<b>POSIBLE</b>	<b>El evento es posible que suceda en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los dos últimos Años</b>
<b>2</b>	<b>IMPROBABLE</b>	<b>El evento puede ocurrir en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los últimos 5 Años</b>
<b>1</b>	<b>RARA VEZ</b>	<b>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</b>	<b>No se han presentado en los últimos 5 año</b>

En resumen, para redactar una cuenta de cobro efectiva en la facturación electrónica, es importante incluir información clara y completa sobre los bienes o servicios prestados, los costos asociados y los términos de pago. Además, es importante revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos.

## MAPA DE CALOR ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA DE COBRO

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.13. VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR

#### CUENTA DE COBRO

El vencimiento de términos para radicar la cuenta de cobro puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa. En Colombia, la DIAN establece plazos para la radicación de las cuentas de cobro. En otros países, pueden existir plazos establecidos por las autoridades tributarias o por los clientes.

Para evitar el vencimiento de términos para radicar la cuenta de cobro, es importante conocer los plazos establecidos por las autoridades tributarias o por los clientes y cumplir con ellos. Además, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. En el caso de la facturación electrónica, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios.

Tabla 41 Vencimiento De Términos Para Radicar Cuenta De Cobro

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	N O
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de  la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		X
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la  pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	8	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	10

**Tabla 42 Calificación del Impacto de Riesgo Vencimiento de términos para radicar cuenta de cobro**

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
CATASTROFICO	Genera consecuencias desastrosas para la entidad
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
MODERADO	Genera medianas consecuencias para la entidad

**Tabla 43 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Vencimiento De Términos Para Radicar Cuenta De Cobro**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	<b>POSIBLE</b>	<b>El evento es posible que suceda en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los dos últimos Años</b>
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 Años
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

En resumen, para evitar el vencimiento de términos para radicar la cuenta de cobro, es importante conocer los plazos establecidos por las autoridades tributarias o por los clientes y contar con un sistema de gestión documental. Además, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios en el caso de la facturación electrónica.

## MAPA DE CALOR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.14. INCUMPLIMIENTO NORMATIVO

El incumplimiento normativo en la facturación electrónica puede generar problemas en la gestión financiera de una empresa y puede estar relacionado con la ausencia de factura o soportes contables, la falta de autorización para la prestación de servicios, la falta de conservación de copias físicas o electrónicas de los documentos equivalentes a la factura de venta, la falta de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y la falta de actualización en la información contenida en la factura electrónica.

Para evitar el incumplimiento normativo en la facturación electrónica, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables y cumplir con ellos. Además, es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y

simplificarlos. En el caso de la facturación electrónica, es importante contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios. También es importante contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema.

**Tabla 44 Incumplimiento Normativo**

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		X
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?		X
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?	X	
10	¿Generar intervención de los órganos de control?		X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		X
13	¿Dar lugar a procesos penales?		X
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?		X
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X
17	¿Afectará la imagen local?		X
18	¿Afectará la imagen departamental?		X
	<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>	5	0
	<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	0	13

Tabla 45 Calificación del Impacto de Riesgo Incumplimiento Normativo

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
CATASTROFICO	Genera consecuencias desastrosas para la entidad
MAYOR	Genera altas consecuencias para la entidad
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

Tabla 46 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De Corrupción Incumplimiento Normativo

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente	Más de una vez al año.
4	PROBABLE	El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos una vez en el último año
3	POSIBLE	El evento es posible que suceda en algún momento	Al menos una vez en los dos últimos Años
2	<b>IMPROBABLE</b>	<b>El evento puede ocurrir en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los últimos 5 Años</b>
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se han presentado en los últimos 5 año

En resumen, para evitar el incumplimiento normativo en la facturación electrónica, es importante conocer los requisitos legales y reglamentarios, contar con un sistema de gestión documental y contar con un sistema que permita la descarga fácil de las facturas y los soportes necesarios. Además, es importante contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema y cumplir con los plazos establecidos por las autoridades tributarias o por los clientes.

## MAPA DE CALOR INCUMPLIMIENTO NORMATIVO

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

### 10.2.15. VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES

Para evitar el vencimiento de autorizaciones, es importante conocer los plazos de vencimiento, contar con un sistema de gestión documental, revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y contar con un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema. Conocer los plazos de vencimiento: Es importante conocer los plazos de vencimiento de las autorizaciones y cumplir con ellos

Contar con un sistema de gestión documental: Es importante contar con un sistema de gestión documental que permita automatizar los procesos y simplificarlos. Revisar cuidadosamente la información: Es importante revisar cuidadosamente la información antes de emitir la factura electrónica y asegurarse de que esté completa y actualizada. Contar con un plan

de contingencia: En caso de fallas en el sistema, es importante contar con un plan de contingencia para continuar con la facturación.

**Tabla 47 Vencimiento De Autorizaciones**

No.	PREGUNTA  Si el riesgo se materializa podría...	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X	
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?	X	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad?	X	
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?	X	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X	
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?	X	
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?	X	
10	¿Generar intervención de los órganos de control?	X	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X	
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	X	
13	¿Dar lugar a procesos penales?	X	
14	¿Dar lugar a procesos fiscales?	X	
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	X	
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?	X	
17	¿Afectará la imagen local?	X	
18	¿Afectará la imagen departamental?	X	
<b>TOTAL, PREGUNTAS AFIRMATIVAS</b>		18	0
<b>TOTAL, PREGUNTAS NEGATIVAS</b>		0	0

Tabla 48 Calificación del Impacto de Riesgo Vencimiento De Autorizaciones

DESCRIPTOR	IMPACTO O CONSECUENCIAS
<b>CATASTROFICO</b>	<b>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</b>
<b>MAYOR</b>	<b>Genera altas consecuencias para la entidad</b>
<b>MODERADO</b>	<b>Genera medianas consecuencias para la entidad</b>

Tabla 49 Calificación De Probabilidad De Los Riesgos Asociados A La Gestión Y De  
Corrupción Vencimiento De Autorizaciones

NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
<b>5</b>	<b>CASI SEGURO</b>	<b>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</b>	<b>Más de una vez al año.</b>
<b>4</b>	<b>PROBABLE</b>	<b>El evento ocurre en la mayoría de los casos</b>	<b>Al menos una vez en el último año</b>
<b>3</b>	<b>POSIBLE</b>	<b>El evento es posible que suceda en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los dos últimos años</b>
<b>2</b>	<b>IMPROBABLE</b>	<b>El evento puede ocurrir en algún momento</b>	<b>Al menos una vez en los últimos 5 años</b>
<b>1</b>	<b>RARA VEZ</b>	<b>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</b>	<b>No se han presentado en los últimos 5 años</b>

Las consecuencias del vencimiento de las autorizaciones pueden incluir interrupciones operativas, implicaciones financieras, relaciones tensas, sanciones e implicaciones legales y daños a la reputación. Es importante que las organizaciones establezcan procesos eficientes, garanticen la entrada precisa de datos y establezcan controles adecuados para evitar problemas con el vencimiento de la autorización.

### MAPA DE CALOR VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES

RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO				
PROBABI- LIDAD	PUN- TAJE	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	5	25	50	100
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
PROBABLE	4	20	40	80
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
POSIBLE	3	57	30	60
		MODERA- DA	ALTA	EXTREMO
IMPROBA- BLE	2	10	20	40
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
RARA VEZ	1	5	10	20
		BAJA	MODE- RADA	ALTA
IMPACTO		MODERA- DA	MAYOR	CATASTRO- FICO
PUNTAJE		5	10	20

## RESULTADOS CLASIFICACION MAPAS DE CALOR

<b>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</b>				
<b>PROBABILIDAD</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>ZONAS DE RIESGO</b>		
<b>CASI SEGURO</b>	<b>5</b>	<b>25 MODERADA</b>	<b>50 ALTA</b>	<b>100 EXTREMA</b>
<b>PROBABLE</b>	<b>4</b>	<b>20 MODERADA</b>	<b>40 ALTA</b>	<b>60 EXTREMA</b>
<b>POSIBLE</b>	<b>3</b>	<b>15 MODERADA</b>	<b>30 ALTA</b>	<b>60 EXTREMA</b>
<b>IMPROBABLE</b>	<b>2</b>	<b>10 BAJA</b>	<b>20 MODERADA</b>	<b>40 ALTA</b>
<b>RARA VEZ</b>	<b>1</b>	<b>5 BAJA</b>	<b>10 BAJA</b>	<b>20 MODERADA</b>
<b>IMPACTO</b>		<b>MODERADO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CATASTROFICO</b>
<b>PUNTAJE</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

**RESULTADO MAPA DE CALOR DE LOS RIESGOS DE LA EMPRESA IPS UNIPA**

<b>No.</b>	<b>RIESGO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>PROBABILI- DAD</b>	<b>ZONAS DE RIESGO</b>
R1	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30
R2	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS	CATASTRO-FICO	POSIBLE	EXTREMO 60
R3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	MAYOR	PROBABLE	ALTA 40
R4	FALLAS DEL SISTEMA	MODERADA	RARA VEZ	BAJA 5
R5	PERDIDA DE FACTURAS	MAYOR	IMPROBABLE	MODERADA 20
R6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES	MODERADO	IMPROBABLE	BAJA 10
R7	ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS	CATASTRO-FICO	CASI SEGURO	EXTREMO 100
R8	SOPORTES DE LAS FACTURAS	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30
R9	AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30
R10	ACTUALIZACION DE PROCESOS	MODERADA	RARA VEZ	BAJA 5
R11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30
R12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30

R13	VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30
R14	INCUMPLIMIENTO NORMATIVO	MODERADO	IMPROBABLE	BAJA 10
R15	VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES	CATASTROFI- CO	CASI SEGURO	EXTREMO 100

FUENTE: Elaboración Propia

## Análisis secuencial de tratamiento de riesgos

No.	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONAS DE RIESGO	TRATAMIENTO DE LOS RIESGO				IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES	
							ASUMIR	EVITAR	COMPARTIR	REDUCIR	PREVENTIVO	CORRECTIVO
R1	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	- Retrasos en la atención.	- Información inoportuna.	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X		
R2	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS	- Error de validación. -Discrepancia	- Reprocesamiento de la información.	CATATROFICO	POSIBLE	EXTREMO 60				X		X
R3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	- Datos inexactos. - Datos incorrectos. - Error de transcripción.	- Ineficiencia. - Mala calidad.	MAYOR	PROBABLE	ALTA 40				X	X	

R4	FALLAS DEL SISTEMA	- Interfaz de usuario. - Malas prácticas. - Software antiguo.	- Ineficiencia en el sistema. - Costos de dinero.	MODERA	RARA VEZ	BAJA 5	X				X	
R5	PERDIDA DE FACTURAS	- Control procesos de facturación. - Retrasos en los pagos.	-Disminución de capital.	MAYOR	IMPROBABLE	MODERADA 20				X	X	
R6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES	- Procesos de facturación ineficientes. - Falta de organización.	-Retrasos en los pagos.	MODERADO	IMPROBABLE	BAJA 10	X				X	
R7	ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS	-Complejidad en el uso del programa de certificación.	- Error en la entrada de pagos.	CATASTROFICO	CASI SEGURO	EXTREMO 100				X		X

R8	SOPORTES DE LAS FACTURAS	- Retrasos en la obtención de los documentos de respaldo.	- Retraso en la generación de factura.	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X	X	
R9	AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	- Excesivos controles de autorización.	- Aumento el número de usuarios en quejas.	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X	X	
R10	ACTUALIZACION DE PROCESOS	- Problemas de comunicación.	- Aumento de quejas.	MODERADA	RARA VEZ	BAJA 5	X				X	
R11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	-Procedimientos obsoletos o demasiado complicados	-Falta de agilidad y adaptabilidad	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X		
R12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO	-Errores humanos. -Falta de verificación.	- Contratiempos en la generación de cuentas de cobro.	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X		X

R13	VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO	- controles de calidad. - errores humanos.	- Pago inoportuno o vencido.	MAYOR	POSIBLE	ALTA 30				X		X
R14	INCUMPLIMIENTO NORMATIVO	- Anulación de facturas	-Seguimientos gubernamentales.	MODERADO	IMPROBABLE	BAJA 10	X				X	
R15	VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES	- Prestación de servicio inadecuada.	-Usuarios inconformes.	CATASTROFICO	CASI SEGURO	EXTREMO 100	X					X

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA DE NIVEL DE ACEPTACIÓN DE RIESGO**

No	Riesgo	ZONA DE RIESGOS	SIGNIFICADO	NIVEL DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	PERIODICIDAD DEL MONITOREO
R1	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	ALTA 30	Puede generar a la institución un riesgo en referencia y contra referencia de los sistemas de salud	No aceptables	Las acciones que se esperar guiar son con referencia al seguimiento continuo	Bimestral
R2	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIA	EXTREMO 60	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, significativos para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo extremo deben orientarse a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	ALTA 40	En caso de materialización del riesgo, genera impactos mínimos en la entidad	No aceptable	Las acciones deben estar enfocadas a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo	Bimestral
R4	FALLAS DEL SISTEMA	BAJA 5	En caso de materialización del riesgo, genera impactos mínimos en la entidad	No aceptable	Las acciones deben estar enfocadas a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo	Bimestral
R5	PERDIDA DE FACTURAS	MODERADA 20	En caso de materialización del	No aceptable	Las acciones deben estar enfocadas a	Bimestral

			riesgo, genera impactos mínimos en la entidad		reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo	
R6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES	BAJA 10	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo deben estar enfocadas a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R7	ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS	EXTREMO 100	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo deben estar enfocadas a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R8	SOPORTES DE LAS FACTURAS	ALTA 30	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo deben estar enfocadas a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R9	AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	ALTA 30	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo deben estar enfocadas a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R10	ACTUALIZACION DE PROCESOS	BAJA 5	Puede generar a la institución un riesgo en referencia y contra	No aceptables	Las acciones que se esperan guiar son con referencia al seguimiento continuo	Bimestral

			referencia de los sistemas de salud			
R11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	ALTA 30	Puede generar a la institución un riesgo en referencia y contra referencia de los sistemas de salud	No aceptables	Las acciones que se esperar guiar son con referencia al seguimiento continuo	Bimestral
R12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO	ALTA 30	En caso de materialización del riesgo, genera impactos graves, para la entidad	No aceptables	Las acciones que se emprendan para tratar el riesgo deben estar enfocadas a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo	Bimestral
R13	VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RADICAR CUENTA DE COBRO	ALTA 30	En caso de materialización del riesgo, genera impactos mínimos en la entidad	No aceptable	Las acciones deben estar enfocadas a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo	Bimestral
R14	INCUMPLIMIENTO NORMATIVO	BAJA 10	Puede generar a la institución un riesgo en referencia y contra referencia de los sistemas de salud	No aceptables	Las acciones que se esperar guiar son con referencia al seguimiento continuo	Bimestral
R15	VENCIMIENTO DE AUTORIZACIONES	EXTREMO 100	Puede generar a la institución un riesgo en referencia y contra referencia de los sistemas de salud	No aceptables	Las acciones que se esperar guiar son con referencia al seguimiento continuo	Bimestral

Fuente: Elaboración Propia

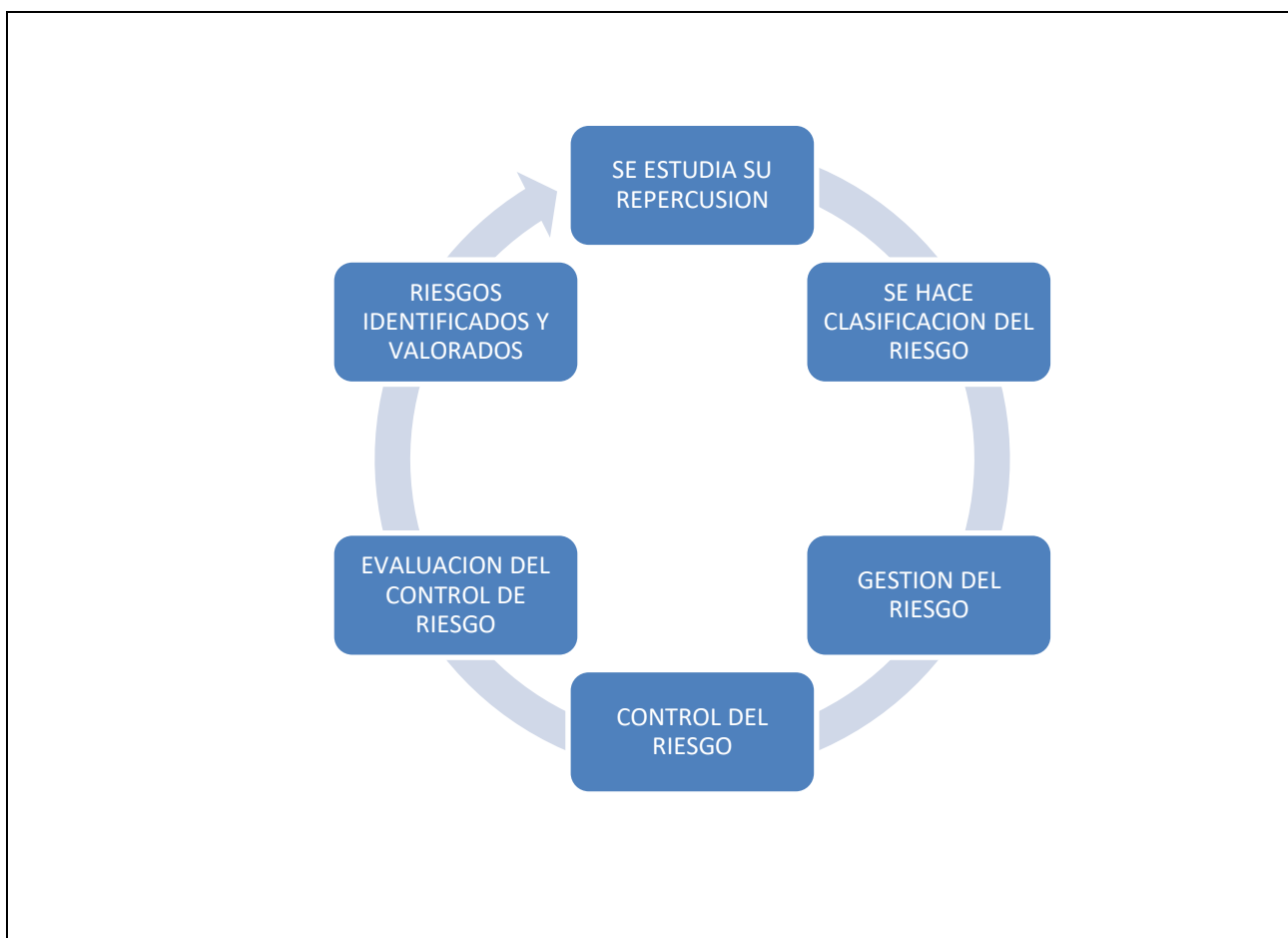
## PLAN DE ACCIÓN

No.	Riesgo	Causa	Consecuencia	Acciones	Responsable
R1	ENTREGA INOPORTUNA DE INFORMES	- Retrasos en la atención.	- Información inoportuna.	- Realizar cronograma con la alta dirección.	FACTURACION
R2	REPROCESO EN EL MANEJO DE LA INFORMACION POR INCONSISTENCIAS	- Error de validación. - discrepancia.	- Reprocesamiento de la información.	- Programar capacitación en el manejo de inconsistencias.	FACTURACION
R3	ERROR AL INGRESAR DATOS AL SISTEMA	- Datos inexactos. - Datos incorrectos. - Error de transcripción.	- Ineficiencia. - Mala calidad.	- Implementar capacitación en manejo de datos a las plataformas.	SISTEMAS DE INFORMACION
R4	FALLAS DEL SISTEMA	- Interfaz de usuario. - Malas prácticas. - Software antiguo.	- Ineficiencia en el sistema. - Costos de dinero.	- Mejorar constantemente las prácticas de desarrollo.	SISTEMAS
R5	PERDIDA DE FACTURAS	- Control procesos de facturación. - Retrasases en los pagos.	- Disminución de capital.	- Incorporar facturación electrónica.	SISTEMAS
R6	ENTREGA INOPORTUNA DE FACTURAS POR PARTE DE LOS FACTURADORES	- Procesos de facturación ineficientes. - Falta de organización.	- Retrasos en los pagos.	- Simplificar los procesos de facturación con la ayuda de programas de software.	FACTURACION

R7	ENTREGA INOPORTUNA DE LA CERTIFICACION, EN LOS CONTRATOS	- Complejidad en el uso del programa de certificación.	- Error en la entrada de pagos.	- brindar la capacitación adecuada al personal.	CONTRATISTA
R8	SOPORTES DE LAS FACTURAS	- Retrasos en la obtención de los documentos de respaldo.	- Retraso en la generación de factura.	- Coordinar documentos de respaldo para garantizar que estén disponibles cuando sea necesario.	FACTURACION
R9	AUTORIZACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	- Excesivos controles de autorización.	- Aumento el número de usuarios en quejas.	- Coordinar un sistema de acciones en pro de mejorar las autorizaciones.	ATENCION AL USUARIO
R10	ACTUALIZACION DE PROCESOS	- Problemas de comunicación.	- Aumento de quejas.	- Generar un sistema de peticiones de acciones de actualización efectiva.	SISTEMAS
R11	RADICACION INOPORTUNA E INCOMPLETA	-Procedimientos obsoletos o demasiado complicados	- Falta de agilidad y adaptabilidad:	- Coordinar sistemas estratégicos de recepción de radicación	FACTURACION
R12	ERROR EN LA IDENTIFICACION DE LA CUENTA DE COBRO	- Errores humanos. - Falta de verificación.	- Contratiempos en la generación de cuentas de cobro.	- Coordinar con la alta dirección el tratamiento de recepción de cuentas de cobro.	CONTABILIDAD
R13	VENCIMIENTO DE TERMINOS	-controles de calidad. errores humanos	-Pago inoportuno o vencido.	- Generar una matriz de vencimientos.	FACTURACION

	PARA RADICAR CUENTA DE COBRO				
R14	INCUMPLI- MIENTO NORMATI- VO	- Anulación de facturas.	- Seguimiento entes gubernamentales	- Contratar personal para verificación de facturadores	JURIDICA
R15	VENCIMI- ENTO DE AUTORIZA- CIONES	- Prestación de servicio inadecuada.	- Usuarios inconformes.	- Coordinar una lista de chequeo estableciendo cronograma de vencimientos.	ATENCION AL USUARIO

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 50 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO IPS UNIPA**

Fuente Elaboración Propia

Inicialmente se realizó un proceso de metodología de la información. La metodología de la observación es una técnica utilizada en la investigación que consiste en observar atentamente un fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, buscando la línea base de información relacionada con las condiciones y con las empresas a trabajar en el documento. Después de ellos se hizo una recolección de información documental de la empresa para posteriormente analizar sus documentos y con base a ellos sus matrices, generación de riesgos y aportando en la generación de fichas de revisión bibliográfica.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgos latente en la entidad por lo que se observó en la página institucional un poco de su historia misión y misión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

De acuerdo a los postulados de Gitman y John 2009 los fundamentos de inversión se relacionan con los riesgos con los que la entidad pasa por lo que al realizar la diversificación se monta como una estrategia que consiste en invertir en diferentes tipos de activos para reducir el riesgo de pérdida y maximizar el rendimiento, así mismo realizar un análisis detallado del riesgo y el retorno de las diferentes opciones de inversión para tomar decisiones informadas.

La gestión del riesgo es una estrategia que consiste en identificar y minimizar los riesgos asociados con una inversión para maximizar el rendimiento por ende al realizar el presente trabajo se disemina los riesgos identificados y valorados pasados por un proceso de estudio de su repercusión, seguidamente se hace una clasificación del tipo de riesgo, se

gestiona el riesgo, se controla el riesgo y por último se evalúan las condiciones del riesgo para minimizarlo y aportar desde cada proceso al mejoramiento continuo de la entidad

### **Conclusiones.**

Se puede visualizar que el vencimiento de autorizaciones es un problema que conlleva a escenarios de pérdida de recursos financieros y a una imagen negativa, por ello es importante generar espacios de identificación de los posibles factores por los cuales se atraviesa y que permita la generación de una matriz de riesgo identificando las probabilidades que se tienen de que vuelva a ocurrir, brindando planes de mejoramiento continuo

Así también la mejor manera de tomar decisiones es en base a los riesgos generando una incidencia de cuáles son los factores los cuales están destruyendo el buen funcionamiento de la IPS UNIPA, y buscando alternativas de solución a cada uno de los factores de riesgos presentes a través de planes de acción en los que se incurra a un costo beneficio tanto del paciente como de sus colaboradores mejorando la atención y evitando el vencimiento de autorizaciones.

Así también se soporta en la identificación de los mapas de calor como fuente primordial del riesgo en los cuales se destina la mejora continua de la entidad y salvaguarda la buena imagen institucional y de cada uno de sus colaboradores, así mismo permite el crecimiento institucional y el crecimiento de convenios con otras entidades.

Si bien es cierto la IPS UNIPA es una IPS indígena denominada como régimen especial, ellos están siempre a la vanguardia de nuevos convenios y de crecimiento institucional, a esto se le suma que dicho ipsi genera empleos, que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y la atención de los pacientes, albergando un sinnúmero de alternativas de solución y de apoyo continuo.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la IPS UNIPA implementar procesos y procedimientos de mejora en el vencimiento de autorizaciones reduciendo costos de traslado de los pacientes y generando espacios de buena atención sin retrasos, El sistema de autorización de atención médica debe cambiar siempre que la imagen se ha deteriorado y carece de legitimidad ya que es completamente rechazado por los usuarios reflejado en los resultados que el escenario de statu quo debe aceptar cero.

Así mismo a la alta dirección de IPS UNIPA que gestione los procesos de identificación de los riesgos por los cuales puede atravesar su institución y haga mayor seguimiento de control para que los procesos procedimientos y protocolos que garanticen una buena atención se brinden en cualquier entorno desde el área de facturación hasta cada uno de los procesos con los que cuenta la entidad salvaguardando siempre la salud de los pacientes.

De la misma manera la planificación de procesos, para que cada proceso se apropie y genere un nuevo proceso de gestión de riesgos identificados en cada uno de sus colaboradores, y así mismo se integren todas las dependencias generando una matriz de riesgos sentidos y vividos en las áreas, evitando al máximo a los colaboradores y enfundándolo a los pacientes. -

### Referencias Bibliograficas

ALAVEZ, Tello Lizbeth, Peraza Talavera Héctor Raúl; “Micro, pequeña y mediana empresa en México. Importancia social y económica”; Artículo tomado de la revista *Adminístrate Hoy* No. 82 Año VII / febrero 2001; publicación mensual, México.

ANDERSEN, Arthur; “Diccionario de Economía y Negocios”; Editorial ESPASA; España, 1999.

ANDREW, Chris O. y Hildebrand Peter E.; “Planificación y Ejecución de la Investigación Aplicada”; Guatemala, 1977.

A.P.I.; “Veracruz... un puerto joven con 500 años de experiencia”; Folleto de la Administración Portuaria Integral de Veracruz S.A. de C.V.; México, 2002.

Ajuria, I., Juan, S., & Jiménez López, M. (en.).

<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/33174/Toma%20de%20decisiones%20bajo%20riesgo.%20Decisiones%20secuenciales.%20Ejemplos%20de%20aplicaci%C3%B3n%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20empresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

de La Hoz Siegler, I. H. (s/f). Autorizaciones de Servicios en Salud en Colombia:

Identificación de Acciones de Mejora. REPOSITORIO UNIANDES. Recuperado el 24 de julio de 2023, de

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/13310/u721961.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BACA, Gómez Antonio; “La Administración de Riesgos Financieros”; Artículo tomado de la revista “Ejecutivos de Finanzas”, publicación mensual, Año XXVI, No. 11, noviembre, México, 1997.

BATES, Philip y Wilhelm Úrsula; “Terminología de calificaciones crediticias en un mercado emergente”; Artículo tomado de la revista Ejecutivo de Finanzas, publicación mensual, Año XXVI, No. 11, México, 1997.

BERENSTEIN, Peter L.; “Aginas té s godos: Té remarcable soy o risa”; Edite

F U N D A M E N T O S de. (en.).

<https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2016/03/Gitman-y-Joehnk-2009-Fundamentos-de-inversiones.pdf>

F.J. LÓPEZ LUBIÁN / P. G ARCÍA ESTÉVEZ Madrid: Wolters Kruger. (s/f). Cómo gestionar los riesgos corporativos. Google.com. Recuperado el 24 de julio de 2023, de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiJ1eb4xqeAAxWtPEQIHYPBnUQFnoECckQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7897270.pdf&usg=AOvVaw34MP0PXjrgioP1pLfrUXag&opi=89978449>

Wiley; EE.UU., 1996. INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONÁUTICO FACULTAD

DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN. (en.). Retroceded June 24, 2023,

Fromm <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/772/1/Mei%2C%20Milva.pdf>.

<https://encrypted->

[tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQidKg2TbspabFRliovvrXooD0jMXmTKloBK1ZhtkNIEg&s](https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQidKg2TbspabFRliovvrXooD0jMXmTKloBK1ZhtkNIEg&s).

KloBK1ZhtkNIEg&s.

Ríos, F. B., & Kuhn, T. S. (s/f). PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS TEÓRICO-METODOLÓGICAS EN EL ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN.

Www.uv.mx. Recuperado el 24 de julio de 2023, de

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>.

Unidad Indígena del Pueblo AWA,

<http://www.ipsunipa.org/media/attachments/2021/04/09/informe-de-gestion-rendicion-de-cuentas-2020-b.pdf>

Sampieri, R., Fernández Collado, C., Pilar, D., & Lucio, B. (en.). Metodología de la investigación Cuarta edición.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>.