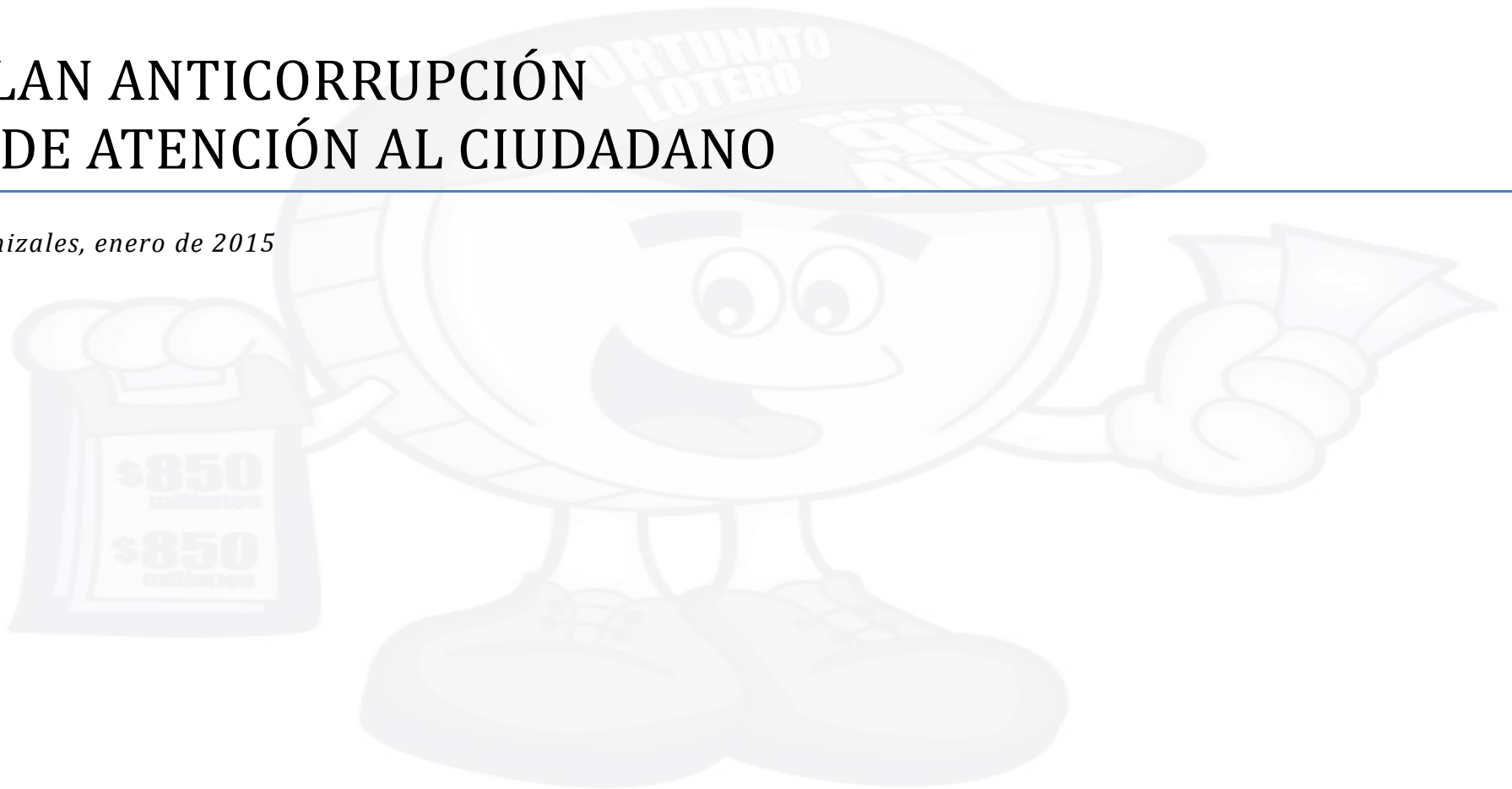


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Manizales, enero de 2015



Contenido

INTRODUCCION	3
I. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
1. Marco Legal para la Gestión de Riesgos Anticorrupción.	4
2. Conceptualización	7
3. Contexto Estratégico EMSA – Lotería de Manizales:.....	9
4. Metodología para administración de riesgos.	10
II. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	20
III. RENDICION DE CUENTAS.....	20
IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION Y PARTICIPACIÓN CUIDADANA	21
V. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	22
ANEXO MAPA DE RIESGOS 2014	26

INTRODUCCION

El Estatuto Anticorrupción, establecido mediante la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, establece que cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en el cual se establezcan medidas administrativas para luchar contra la corrupción y mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión. Esta estrategia pretende integrar acciones contundentes para combatir este fenómeno a través del establecimiento de políticas institucionales que tienen como fin el logro de una gestión eficiente, transparente que facilita el control social y la participación ciudadana, la estructuración de procesos claros y alineados a las disposiciones legales; así como los medios para garantizar un proceso adecuado para la atención al ciudadano.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos: 1) El mal uso del poder. 2) Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado. 3) Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.

El Consejo de Juegos de Suerte y Azar, incluye en el Acuerdo 097 del 2014, por medio del cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación de un sistema de prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo SIPLAFT en las empresas o entidades operadoras del juego de lotería, entre otras; establece la necesidad de establecer políticas de administración de riesgos frente a dicho tema y establece la necesidad que estas entidades formulen medidas a través del establecimiento de manuales de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT, delegando así la responsabilidad de identificar, evaluar y reportar los hechos que pudieran presentarse.

I. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Objetivos.

Objetivo General.

Implementar lineamientos a través de los cuales se pueda controlar de manera articulada, situaciones posibles de corrupción, contribuyendo al fortalecimiento institucional desde la perspectiva ética y de buen gobierno, afianzando los valores de los usuarios internos en beneficio de la institución, la comunidad y el Estado.

Objetivos específicos.

- Identificar en los procesos desarrollados situaciones que propicien la corrupción y generar estrategias que fortalezcan la ética y valores.
- Fortalecer los procesos y procedimientos realizados tendientes a la minimización de trámites y fortaleciendo la oportunidad y calidad en la atención de nuestros clientes.
- Propiciar espacios de participación y comunicación con la ciudadanía, que permitan brindar transparencia y publicidad en la gestión mediante diferentes medios.
- Generar mecanismos para satisfacer las expectativas de los clientes y la comunidad de manera efectiva.

1. Marco Legal para la Gestión de Riesgos Anticorrupción.

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Decreto 663 de 1993: modificado por el decreto nacional 2359 de 1993, modificado por el decreto nacional 1577 de 2002, modificado por los decretos nacionales 206, 288 de 2004. Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Ley 90 de 2005. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Art. 43, modificado por el art. 3 de la ley 1121 de 2006. Prevé que las entidades dedicadas a juegos de suerte y azar están sujetas al cumplimiento de lo establecido en el art. 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663 de 1993.

LEY 1121 DE 2006: por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.

Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: mediante el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Acuerdo 097 del 2014. Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar. Por medio del cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación de un sistema de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo SIPLAFT en las empresas o entidades operadoras de juego de lotería, apuestas permanentes o chance, apuestas en eventos hípicas y los demás juegos cuya explotación corresponda a las entidades territoriales.

2. Conceptualización

Acciones: Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Categoría: Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido.

Cliente externo: Proveedores, contratistas, outsourcing, contrapartes novigiladas, etc.

Cliente interno: Funcionarios de nomina, temporales y contratistas.

Controles existentes: Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

Evento o causa: Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Opciones de Manejo: Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

Riesgo: posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos del proceso disciplinario, en beneficio propio o de un tercero. Pueden ser externos e interno.

Riesgo Absoluto: Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

Riesgo con Controles: Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.

Riesgo Residual: Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir y tiene que ver con el apetito al riesgo.

SIPLAFT: Es el sistema integral de prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo que deben adoptar los juegos de suerte y azar, entre otras categorías del mismo, con el fin de prevenir que ser utilizada para fines delictivos o ilícitos.

Valoración del Riesgo: es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

3. Contexto Estratégico EMSA – Lotería de Manizales:

La empresa Municipal para la Salud – EMSA, es una empresa industrial y comercial del estado, del orden municipal, entidad descentralizada de primer grado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con capital independiente, vinculada a la Secretaria Local de Salud del Municipio de Manizales.

Tiene como finalidad u objeto la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes o de la modalidad que llegare a autorizar la ley y los demás juegos de su competencia, contemplados en la ley 643 de 2001, y demás normas que lo modifiquen o reglamenten.

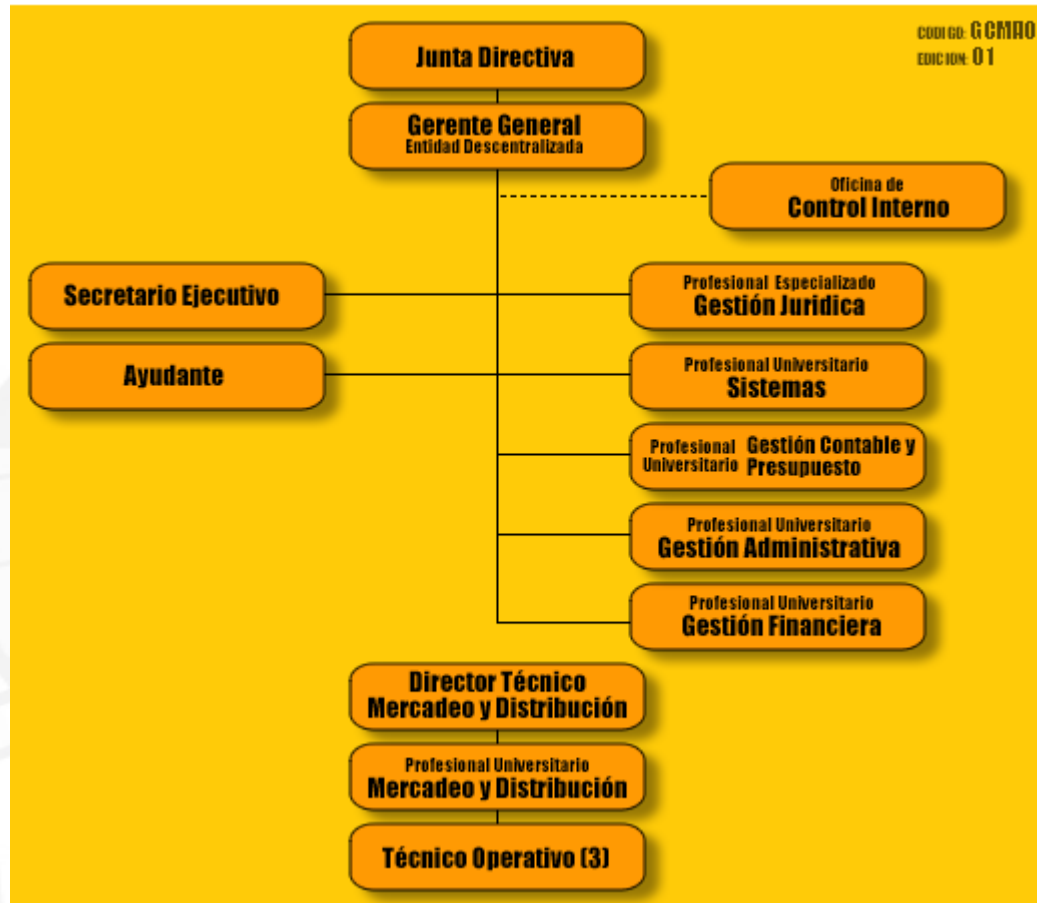
Misión

Somos una Empresa administradora y/o operadora de lotería tradicional o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.

Visión

Seguir siendo la empresa líder en la región al 2019, en la generación de recursos para la salud y en la generación de estrategias innovadoras y competitivas del negocio de juegos de suerte y azar.

Estructura Organizacional



4. Metodología para administración de riesgos.

El mapa de riesgos anticorrupción de la Lotería de Manizales, se basada en la metodología establecida en Guía para administración del Riesgo versión 2, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Acuerdo 10 de diciembre 3 del 2014, por medio del cual se adopta el manual de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT para EMSA Lotería de Manizales.

La identificación y tratamiento de riesgos de corrupción se encuentran incluidos en el mapa de riesgos institucional, en la metodología anteriormente señalada, los riesgos de corrupción se encuentran señalados dentro de la matriz para identificar y controlar su prioridad.

Etapas del proceso de administración de riesgos de corrupción:

i. Contexto Estratégico de Riesgos de Corrupción: El contexto estratégico identifica condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos potenciales que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución.

Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, del nivel internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis.

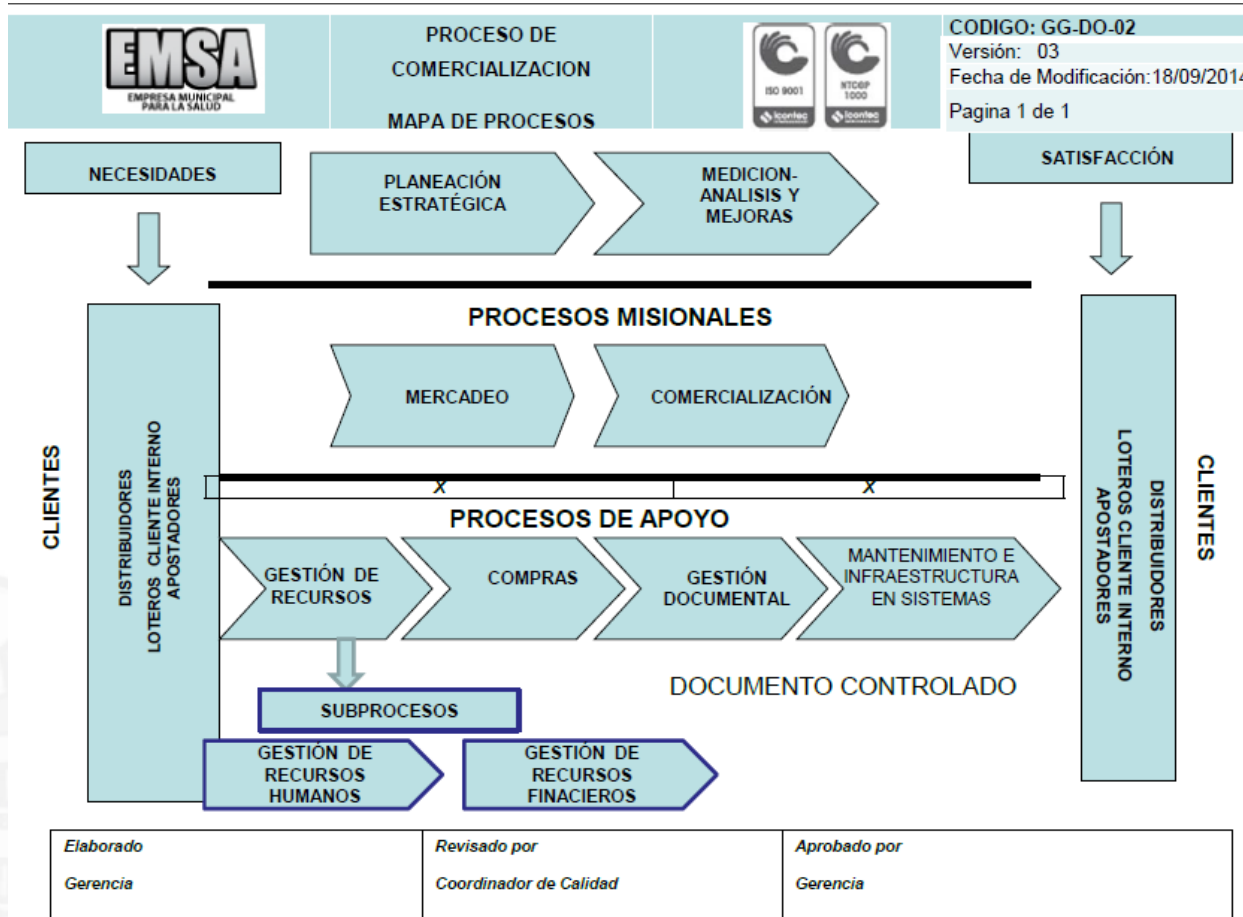
Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

FACTORES POTENCIALES DE RIESGO DE CORRUPCION INTERNO	CAUSA	FACTORES DE RIESGO POTENCIALES DE CORRUPCION EXTERNO	CAUSA
Falta de controles existentes en los procesos	Controles no existentes o no aplicados adecuadamente	Acciones terroristas o extorción con fines de lucro.	Filtración de información sobre ganadores de sorteo
Alteración de documentos	Fallas en el proceso de control de documentos o gestión de archivo	Operación sospechosa (SIPLAFT)	Manipulación de premios para lavado de activos
Acceso inadecuado a la información	No cumplimiento de los Canales de comunicación establecidos	Actividades ilícitas.	Narco tráfico o grupos terroristas.
Omisión de denuncias a un particular	Ineficacia de procesos para detectar casos, posibilidad de ocultar información, canales de comunicación inapropiados.	Demandas o denuncias de los clientes, usuarios o distribuidores	Procesos poco claros, vencimiento de términos.
Conflicto de intereses	Prevalencia de intereses particulares.	Falsificación de documentos para ser acreedores a premios	Seguridad vulnerable en la expedición de billetes

FACTORES POTENCIALES DE RIESGO DE CORRUPCION INTERNO	CAUSA	FACTORES DE RIESGO POTENCIALES DE CORRUPCION EXTERNO	CAUSA
Baja adherencia a los procesos y controles existentes	Puede suceder por desconocimiento u omisión del funcionario	Cambios continuos en la normatividad vigente que pueden hacer incurrir en incumplimientos a la legislación vigente.	Desconocimiento, falta de actualización en normas vigentes.
Falta de autocontrol en los proceso	Desconocimiento o no establecimiento de controles apropiados, desmotivación, poco interés,		
Gestión inoportuna o inadecuada de una Petición, Queja o Reclamo	Canales de información no adecuados, fallas en el sistema virtual, desconocimiento interno del proceso		

La gestión de los riesgos estratégicos, identifica riesgos de corrupción, los cuales se encuentran detallados en el mapa de riesgos institucional, asociados a un proceso para medición, gestión y seguimiento. De manera prioritaria, se aplican acciones en el **Plan de implementación y seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, ver numeral V Consolidación y seguimiento, las cuales permiten de manera prioritaria dar continuidad o implementar acciones que permitan dar manejo a los riesgos de corrupción detectados.

ii. **Identificación de riesgos de corrupción por procesos:** los riesgo de corrupción se analizaran mediante la priorización de procesos críticos conforme al mapa de procesos de la empresa así:



Los riesgos identificados son catalogados en la siguiente clasificación:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

iii. **Análisis de riesgo.** La identificación del riesgo se realiza determinando las **causas**, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos.

iv. **Valoración del riesgo.** El análisis del riesgo busca establecer la **probabilidad** de ocurrencia del mismo y sus consecuencias o **impacto**, este último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

Por *probabilidad* se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.

Por *Impacto* se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Para la estimación de estos se establece la siguiente escala:

TABLA DE PROBABILIDAD

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de una vez en el último año.
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año.

TABLA DE IMPACTO

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

La matriz de calificación establecida por la relación entre probabilidad e impacto, genera resultados dentro de la siguiente escala de valoración:

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo
M: Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
E: Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

Valoración después de controles: Una vez valorado el riesgo se identifican los controles existentes para determinar la valoración final del riesgo, los parámetros de valoración de controles, están orientadores a ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos.

PÁRAMETROS	CRITERIOS	TIPO DE CONTROL		PUNTAJES
		Probabilidad	Impacto	
Herramientas para ejercer el control	Posee una herramienta para ejercer el control.			15
	Existen manuales instructivos o procedimientos para el manejo de la herramienta			15
	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.			30
Seguimiento al control	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento.			15
	La frecuencia de la ejecución del control y seguimiento es adecuada.			25
	TOTAL			100

RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O IMPACTO DESPLAZA EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	
	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO
Entre 0-50	0	0
Entre 51-75	1	1
Entre 76-100	2	2

Lo que permitirá obtener una nueva valoración de riesgos de acuerdo a los valores identificados. Una vez priorizados los riesgos, se implementaran planes de gestión de riesgo e indicadores para su cumplimiento.

v. Políticas de Administración del riesgo de corrupción:

“EMSA, Lotería de Manizales Propenderá por la eficacia operativa, la adecuada gestión y salvaguarda de los recursos, el cumplimiento de lineamientos éticos y legales; así como con el bienestar de los funcionarios y el mejoramiento del clima organizacional, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la identificación de riesgos potenciales o existentes y la implementación de una metodología que permita establecer su tratamiento y monitoreo, con el fin de prever acciones que propicien la eficacia en el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos propuestos.”

Una vez identificados los riesgos, se implementaran acciones orientadas bajo las políticas de tratamiento de los riesgos:

ACEPTAR El riesgo	Asumirlo, por que su probabilidad es baja y no representa ningún peligro para la entidad.
REDUCIR El riesgo	Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección)
COMPARTIR El riesgo	Reduce su efecto a través de la transferencia de perdidas a otras organizaciones (Ej: Seguros, contratos de riesgo compartido, etc.)
EVITAR O ELIMINAR El riesgo	Cuando su probabilidad e impacto son altos.

- Evitar o eliminar el riesgo de corrupción: Cuando su probabilidad e impacto son altos. Algunas políticas de manejo para evitar el riesgo pueden ser: Implementación de controles, aplicación del Modelo de gestión ética, Procesos de capacitación y formación, seguimiento al cumplimiento de políticas de calidad, código de ética, políticas para el uso de equipos y manejo de la información, políticas establecidas en el manual, manual de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT para EMSA Lotería de Manizales.

- Reducir el riesgo de corrupción: Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). Tales como la optimización de los procedimientos, revisión de controles internos de los procesos, fortalecimiento del ejercicio del autocontrol, fortalecimiento del ejercicio de la autoevaluación de la gestión, evaluación independiente del Sistema de Control Interno, proceso de Auditoría interna.
- Dispersar el riesgo de corrupción: Procedimientos de seguridad para resguardo de información institucional, identificación e implementación acciones para seguridad para protección de personal y bienes en la Entidad, aplicación de protocolos que aseguren la transparencia y seguridad del proceso del sorteo en todas las etapas, así como las establecidas en el manual de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT para EMSA Lotería de Manizales.
- Compartir o transferir el riesgo de corrupción: adquisición de pólizas en la contratación, aseguramiento de bienes de la empresa y procesos que por su exposición así lo requieran.
- Aceptar el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

vi. Comunicación y Consulta. La comunicación y consulta con las partes involucradas se realiza durante todas las etapas del proceso para la gestión del riesgo, ya que garantiza que los responsables de la implementación de acciones comprendan y realicen las acciones como parte integral del desarrollo de sus procesos, formuladas bajo un esquema de participación y trabajo en equipo.

vii. Monitoreo y Revisión. Una vez diseñado y validado el plan para administrar los riesgos, en el mapa de riesgos, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la organización. El monitoreo es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas. El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y la Oficina de Control Interno, presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

ANEXO: MAPA DE RIESGOS 2014

II. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

- Procesos y procedimientos actualizados, revisados, aprobados y certificados en calidad por ICONTEC, bajo los parámetros de la norma NTCGP: 1000 (norma técnica de calidad en la gestión pública).
- Acceso a información por los usuarios y la comunidad vía, correo electrónico, fax, telefónica e página web institucional, lo que facilita tanto el acceso a la información como la interacción entre las partes.
- Trámite de Peticiones, quejas y reclamos mediante medios alternos anteriormente expuestos y la pagina web institucional: www.loteriademanizales.com, donde se tiene ubicado un link que permite realizar la manifestación requerida y su seguimiento.
- Consulta de resultados del sorteo vía web, tanto del sorteo actual como anteriores, dicha consulta permite establecer los premios alcanzados por los clientes en sus diferentes modalidades. Igualmente, se conservan las videograbaciones de los sorteos para consulta en la página web.
- Gestión de paz y salvos a distribuidores vía correo electrónico o fax, lo que agiliza dicho trámite.
- Solicitud y entrega de certificados de retención en la fuente y laborales por correo electrónico.
- Implementación de la estrategia de gobierno en línea, mediante la cual se fomenta la interacción continua con la comunidad y los clientes, la transparencia en la gestión, la participación y el control ciudadano.

III. RENDICION DE CUENTAS

- Presentación de informes de gestión de manera integrada al proceso de rendición cuentas de la Alcaldía de Manizales.
- Publicación de informes de gestión en la página web institucional, así como indicadores, planes presupuestales, operativos, Plataforma estratégica, avance en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, plan anticorrupción y sus seguimientos, contratación, entre otros.

- Presentación de informes de gestión al Consejo de Manizales en los términos requeridos.

IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION Y PARTICIPACIÓN CUIDADANA

- Interacción con los usuarios y la comunidad en la página web institucional mediante la posibilidad de consulta y solicitud de información, como parte esencial para garantizar la transparencia en la gestión.
- Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos documentado, revisado y aprobado, mediciones a través de indicadores e informes que garantizan la oportunidad en la respuesta, su seguimiento y trazabilidad. Igualmente, se tienen garantizados los medios de comunicación para la recepción de manifestaciones por diferentes medios de comunicación.
- Se cuenta con el área de Asesoría Jurídica, la cual respalda las acciones legales de la entidad, en los procesos y gestión de tutelas, o derechos de petición, permitiendo al ciudadano el reconocimiento de sus derechos, reclamar por inconsistencia o inconformidades bajo los criterios legales establecidos.
- Publicación de la Contratación realizada, lo cual permite a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos, respaldo del proceso contractual, mediante el manual de contratación, actualizado y aprobado.
- Dentro del área Comercial y Mercadeo de la Lotería de Manizales, se cuenta con personal idóneo en continua comunicación con distribuidores, loteros y público en general disponible para solucionar las necesidades o expectativas de los clientes, igualmente se asesora y capacita en temas relacionados con el objeto social; se mantiene interacción continua y se realizan visitas para el desarrollo y fortalecimiento de la actividad comercial.
- La Lotería del Manizales ha formulado y elaborado el Plan Estratégico y de acción por cada vigencia, con los indicadores de logro, así como indicadores por proceso para que cualquier persona pueda acceder a esta información y saber de primera mano cómo funcionan los procesos al interior de la entidad.
- Aplicación de encuestas del satisfacción a distribuidores, la cuales son consolidadas y analizadas para identificar tanto las expectativas de nuestros clientes como las oportunidades de mejora para la empresa.

- Identificación y adopción de valores corporativos y principios de calidad, orientados a la adecuada atención y satisfacción de los clientes y la comunidad en general; establecidos mediante el código de ética y el manual de calidad. Lo que permite crear relaciones de respeto y fortalecimiento de la imagen institucional.
- Servicio a la ciudadanía por personal encargado para asesorar, atender o dirigir el canal pertinente para proveer la información o gestión requerida, de forma presencial, virtual, telefónica o vía fax.
- Para presentación de peticiones, quejas y reclamos; o interactuar y conocer más sobre nosotros, puede ingresar a través de diferentes medios:

En la página web institucional: www.loteriademanizales.com

Línea de atención al ciudadano: 018000968333,

Fax: 8843066, Conmutador: 8841927

Personal: Carrera 21 Nro. 29-29 Piso 4 Edificio InfiManizales

V. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Para la consolidación de las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano, así como para su seguimiento durante el periodo se aplicará la siguiente matriz, la cual se publicará en la página web institucional en los términos previstos por el Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, informe que será proyectado por la oficina de control interno.

La matriz de planeación y se seguimiento, consolidada las acciones que serán implementadas o fortalecidas en este periodo con el propósito de generar procesos legales, éticos y transparentes, contribuyendo a la eficacia en los procesos, la participación ciudadana y el control social en EMSA- Lotería de Manizales. El siguiente cuadro corresponde a dicho plan, el cual debe ser aprobado y socializado al personal para asegurar su implementación y seguimiento.

Plan de implementación y seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:							
EMSA - LOTERIA DE MANIZALES 2015							
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Publicación Avance actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de Riesgos Anticorrupción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar mapa de riesgos anticorrupción de manera conjunta al mapa de riesgos por proceso e institucional. 2. Construcción plan de manejo de riesgos. 3. Seguimientos cuatrimestrales. 					<ol style="list-style-type: none"> 1. y 2. Todos los procesos. 3. Control interno 	
Estrategia Anti tramites:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación plan de avance Gobierno en línea. 2. Seguimientos cuatrimestrales plan de implementación. 3. Actualización procesos y procedimientos conforme los lineamientos de calidad. 					<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento e infraestructura de Sistemas 2. Control interno 3. Planeación Estratégica – Gestión de Recursos 	
Estrategia de Rendición de Cuentas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización matriz de informes por proceso interno y externo. 2. Revisión de información mínima a publicar en la página web. 3. Actualización pagina web institucional. 4. Participación en la rendición publica de cuentas a la 					<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los procesos 2. Comité de Control Interno 3. Mantenimiento e infraestructura de Sistemas- todos los procesos 	

Plan de implementación y seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:							
EMSA - LOTERIA DE MANIZALES 2015							
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Publicación Avance actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	ciudadanía y/o consejo municipal.					4. Planeación Estratégica	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Publicación y seguimiento a PQR's. 2. Evaluación al proceso de Atención al Usuario 3. Re-inducción Código de ética y valores, manual de calidad. 4. Formulación de encuestas de satisfacción a clientes y distribuidores, presentación de informe y plan de mejora (si es el caso).					1. Medición, Análisis y Mejora. 2. Control Interno 3. Gestión de Recursos 4. Mercadeo, Medición, Análisis y Mejora	
Otras: Sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT	1. Implementación de la estrategia del manual de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT para EMSA Lotería de Manizales. 2. Seguimiento a la estrategia del plan aprobado.					1. Comercialización 2. Control Interno	

Plan de implementación y seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:							
EMSA - LOTERIA DE MANIZALES 2015							
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Publicación Avance actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Consolidación del Documento:							
		ORIGINAL FIRMADO					
		Martha Clemencia Ospina Alzate: Profesional Universitaria Gestión Administrativa					
Seguimiento a la Estrategia:							
		ORIGINAL FIRMADO					
		Profesional en Control Interno: Lina María Serna Jaramillo					



MAPA DE RIESGOS 2014