



MATRIZ ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: M.SI.MA09
VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO:

MISIÓN: Somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor a través de la prestación de servicios de contact center, BPO y renting de infraestructura, actuando con respeto, responsabilidad e integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo social y la creación de valor para los

NOMBRE PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO				
		CAUSAS	N°	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	RIESGO DEL CONTROL	ACTIVIDAD A TRAVÉS DE LA CUAL SE REALIZARÁ EL	RESPONSABLE	MODO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA
Facturación	Facturar los servicios prestados de acuerdo a las condiciones contractuales definidas.	La fuente de información para facturar, está centralizada en la operación	1	No facturar al cliente o facturación parcial	Posible	Inaceptable	Solicitar soportes que justifiquen facturaciones menores a las provisiones	Preventivo	Reducir el riesgo	Veracidad de la información que justifica la diferencia	Verificación de que se está solicitando las justificaciones por las diferencias	Contador	Reducción del margen de diferencia entre las provisiones y la facturación.
							Para iniciar las implementaciones a nivel tecnológico, operativo y de gestión humana se deberá tener un soporte legal.	Preventivo	Reducir el riesgo	Solicitud de la omisión del control por parte de la autoridad respectiva.	Auditorías a los procesos de implementación tecnológica de la campaña, operación contact center y gestión del talento humano.	Control Interno	No materialización del riesgo
Gestión Financiera	Garantizar que los estados financieros reflejen la realidad económica de la empresa, los cuales deben estar enmarcados dentro del principio de confiabilidad, que sean razonables, verificables, oportunos y que permitan la adecuada planeación para la toma de decisiones gerenciales de la administración de People Contact.	Actos de mala fe	1	Manipulación indebida de los registros contables y de los Estados Financieros.	Posible	Inaceptable	Revisión periódica de parte de la Revisoría Fiscal de la contabilidad.	Correctivo	Reducir el riesgo	Algunas revisiones se hacen por muestreo o pueden omitirse las mismas. Personal no idóneo para realizar las revisiones. Omisión de revisiones	Seguimiento al cumplimiento al programa o plan de auditorías de la Revisoría Fiscal.	Contador	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal.
			Abuso de autoridad				Desagregación de funciones los auxiliares registran y el contador revisa y aprueba.	Preventivo	Reducir el riesgo	Que se realicen alianzas	Ya esta definido desde el manual de funciones y controlado por el software financiero y de gestión de documentos.	NA	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno
		Amenaza externas (soborno, extorsión)								Que se realicen alianzas		Revisoría Fiscal	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno
		Las transacciones por transferencia las realiza una sola persona (preparación y autorización).	2	Realización de pago sin autorización	Posible	Inaceptable	Realización de conciliaciones mensuales por un área diferente a la tesorería	Preventivo	Reducir el riesgo	Que no se revise el 100% de las transacciones y se verifiquen las partidas conciliatorias.	Auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno	Control Interno	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno
		La persona de nómina es autónoma para grabar manejar el sistema.	3	Novedades de nómina no existentes para beneficio propio o de un tercero	Posible	Inaceptable	Auditorías por parte de la Revisoría Fiscal y Control Interno.	Correctivo	Reducir el riesgo	Que las auditorías se realicen por muestreo y no son tan frecuentes.	Seguimiento al cumplimiento al programa o plan de auditorías de la Revisoría Fiscal.	Contador	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno.
							Revisión detallada de las novedades que llegan a Nómina por parte del Gerente de Gestión del Talento Humano.	Preventivo	Reducir el riesgo	Ninguno	Resultados de las auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno realizadas a la nómina	Control Interno	Resultados de la auditoría realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno.
					Proyecto de automatización del proceso de nómina incluyendo viáticos.	Preventivo	Reducir el riesgo	Errores del software	Seguimiento a puesta en producción del software	Gerente Talento Humano			
			4	Autopréstamos o préstamos a terceros.	Posible	Inaceptable	Arqueos caja menor y bonos.	Correctivo	Reducir el riesgo	Que las auditorías se realicen por muestreo y no son tan frecuentes.	Auditorías de Control Interno	Control Interno	Resultados de auditorías.
Gestión de Bienes y Servicios, Activos Fijos.	Proveer a la organización oportunamente, de los bienes y servicios que requiera para su operación y funcionamiento.	Falta de claridad en el alcance de las funciones	1	Extralimitación de funciones.	Posible	Inaceptable	Socialización y difusión de las funciones con el personal de la empresa.	Preventivo	Reducir el riesgo	Que no se utilice la metodología adecuada o no se tenga cobertura del 100% de los empleados.	Revisión trimestral de los registros de indicación.	Directora Talento Humano	Verificación que todos los procesos sigan el proceso regular (semestral).
			2	Términos de referencia hechos a la medida de una firma en particular.	Posible	Inaceptable	Revisión y análisis de los términos de referencia por parte de Compras y la Secretaría General	Preventivo	Reducir el riesgo	En la revisión de Compras y Secretaría General no se identifique las inconsistencias de los términos Alianzas mal intencionadas entre el Supervisor del contrato y el personal de Secretala General y Compras.	Auditorías de contratos y/o autorizaciones de gerencia.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría
			3	Contratación directa por caso fortuito inexistente	Posible	Inaceptable	Revisión y análisis de los términos de referencia por parte de Compras y la Secretaría General	Preventivo	Reducir el riesgo	En la revisión de Compras y Secretaría General no se identifique las inconsistencias de los términos Alianzas mal intencionadas entre el Supervisor del contrato y el personal de Secretala General y Compras	Auditorías de contratos y/o autorizaciones de gerencia.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría
			4	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Inaceptable	Que el supervisor sea asignado por el área de Compras, de acuerdo con el manual del supervisor.	Preventivo	Reducir el riesgo	Ninguno	Revisión de contratos y/o autorizaciones de gerencia cuando reciben las actas de supervisión	Compras y Secretaría General	Resultados del informe de auditoría
			5	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Inaceptable	Se estableció el procedimiento de que toda la documentación debe ser recibida por la ventanilla única de la compañía (a través de software)	Preventivo	Reducir el riesgo	Ninguno	Auditoría al proceso de contratación.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría

Presupuesto, Adquis

Mala fé del proponente	6	Contratar, endosar facturas o ceder contratos a terceros registrados en listas restrictivas o involucrados en actividades ilícitas.	Posible	Inaceptable	Evaluación de los documentos.	Preventivo	Reducir el riesgo	Que presente documentación falsa.	Semestralmente ingresar a la página de la Contraloría y Procuraduría y revisar proveedores selectivamente.	Compras y Secretaría General	Que no se presente el riesgo.
Mala fé del supervisor	7	Pagos a proveedores sin que los servicios o bienes se hayan recibido a satisfacción. Adquirir materiales o equipos que no cumplen con las especificaciones técnicas requeridas.	Posible	Inaceptable	Que las actas de seguimiento y la inspección de producto cuenten con los soportes (informe cuando aplique) y firmas respectivas.	Preventivo	Reducir el riesgo	Ausencia de soportes que estos sean falsos.	Que cuando se reciba el acta se verifique el cumplimiento del control. Revisión que las inspecciones de producto este debidamente firmada por la Analista de activos fijos.	Compras y Secretaría General Analista de Activos Fijos e Inventarios, o quien cumpla su función	Resultados del informe de auditoría
Acto de mala fé	8	Filtrar información sobre procesos de contratación para beneficio propio o de un tercero.	Posible	Inaceptable	Charlas de sensibilización sobre el Manual Anticorrupción y las implicaciones de su incumplimiento.	Preventivo	Reducir el riesgo	Ninguno	Registro de asistencia	Gestión Talento Humano y Secretaría General	Cuando se materialice el riesgo.