

		MATRIZ ANTICORRUPCIÓN										CÓDIGO: M.SI.MA09 VERSIÓN: 02		
		FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022					FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO: 14/07/2025							
MISIÓN: Transformar los procesos de nuestros clientes a través de servicios de soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos, tercerización de procesos y renting de infraestructura														
NOMBRE PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN				ACTIVIDAD A TRAVÉS DE LA CUAL SE	SEGUIMIENTO	
		CAUSAS	N°	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN N DEL RIESGO	RIESGO DEL CONTROL	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 esté 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	Revisiones periódicas de parte de la Revisoría Fiscal de la contabilidad.	Correctivo	Reducir el riesgo	Algunas revisiones se hacen por muestreo o pueden omitirse las mismas	Seguimiento al cumplimiento al programa o plan de auditorías de la Revisoría Fiscal.	Contador	Resultados de la auditoria realizada por la Revisoría Fiscal.	
		Abuso de autoridad					Desagregación de funciones: los auxiliares registran y el contador revisa y aprueba.	Preventivo	Reducir el riesgo	Omisión de revisiones	Ya esta terminado desde el manual de funciones y controlado por el software financiero y de gestión de documentos	NA		
		Amenaza externas (soborno, extorsión)	2	Realización de pago sin autorización	Posible	Inaceptable	Realización de conciliaciones mensuales por un área diferente a la tesorería	Preventivo	Reducir el riesgo	Que se realicen alianzas	Auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno	Revisoría Fiscal	Resultados de la auditoria realizada por la Revisoría Fiscal y Control Interno	
		Las transacciones por transferencia las realiza una sola persona (preparación)					Que no se revise en 100% de las transacciones y se verifiquen las partidas	Seguimiento al cumplimiento al programa de auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno	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 realizan por muestreo y no son tan frecuentes.	Seguimiento al cumplimiento al programa de auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno	Contador	Resultados de la auditoria 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			
		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							
		El efectivo (caja menores) bonos susceptibles a	4	Autopréstamos o préstamos a terceros.	Posible	Inaceptable	Arqueos caja menor y bonos.	Correctivo	Reducir el riesgo	Que las auditorías se realizan por muestreo y no son tan frecuentes.	Auditorías de Control Interno	Control Interno	Resultados de auditorías.	
Edón 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 inducción.	Directora Talento Humano	Verificación que todos los procesos siguieron el proceso regular (semestral).	
		Que el o los responsables del proceso realicen acuerdos con los proveedores, previo a la realización de los términos.	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 Alianzas mal intencionadas entre el Supervisor del contrato y el personal de Secretaía General y Compras	Auditorías de contratos y/o autorizaciones de gerencia.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría	
		Interés de un área para evitar seguir con el debido proceso de contratación para beneficio personal o de un tercero.	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	Auditorías de contratos y/o autorizaciones de gerencia.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría	
		El que realiza la solicitud de la compra se designa como Supervisor del contrato.	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	
		No radicación del 100% de la documentación	5	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Inaceptable	Se estableció el procedimiento de que toda la documentación	Preventivo	Reducir el riesgo	Ninguno	Auditoría al proceso de contratación.	Control Interno	Resultados del informe de auditoría	
		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	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.	