Elaboró:	CSG	
Fecha emisión:	diciembre 2021	
Última revisión:	octubre 2025	
Versión:	02	
Código:	FOR CAL 016	

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC Y SGSI

COMPRAS

Fecha Anterior de Apreciación de Riesgos:			ABRIL 2025																		OCTUBRE 2025			
					Fecha Actual de Apreciación de Riesgos:																			
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISIÓN DE RIESGO / OPORTUNIDAD	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGOS	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA	JUSTIFICACIÓN
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE PLATAFORMA SAT	LA CAÍDA DE LA PLATAFORMA DEL SAT AFECTA LA VALIDACIÓN, EMISIÓN Y CANCELACIÓN DE CFDIS, ASÍ COMO LA DESCARGA DE XMLS, LO CUAL INTERFIERE EN LA OPERACIÓN CONTABLE Y PUEDE GENERAR INCUMPLIMIENTOS FISCALES O RETRASOS EN LA COMPROBACIÓN DE GASTOS.	-2	1	1	1	1	1	0	0	1	-12	-3	-2	-30	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE PLATAFORMA BANCARIA	LA SATURACIÓN O FALLA DE PLATAFORMAS BANCARIAS PUEDE IMPEDIR LA CONCILIACIÓN DE PAGOS, LA APLICACIÓN OPORTUNA DE ABONOS Y EL REGISTRO DE MOVIMIENTOS CONTABLES, LO QUE PUEDE RETRASAR LA FACTURACIÓN O EL ANÁLISIS FINANCIERO.	-2	1	1	0	1	0	0	0	1	-8	-3	-2	-22	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365	LA INOPERANCIA DE LA PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365 AFECTA HERRAMIENTAS CRÍTICAS COMO OUTLOOK, TEAMS O SHAREPOINT, INTERFIRIENDO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CON CLIENTES, ADEMÁS DE SUSPENDER FLUJOS DE TRABAJO COLABORATIVOS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE SERVIDOR DE XDR SENTINEL ONE	UNA FALLA DEL SERVIDOR DE SENTINEL ONE COMPROMETE LA PROTECCIÓN CONTRA AMENAZAS AVANZADAS, DEJANDO EXPUESTOS LOS DISPOSITIVOS ANTE MALWARE, RANSOMWARE O VULNERABILIDADES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE SERVIDOR DE ARCHIVOS	INTERRUMPE EL ACCESO COMPARTIDO A DOCUMENTOS OPERATIVOS, PLANTILLAS Y REPORTES, PROVOCANDO ATRASOS, ERRORES Y PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD.	-1	1	1	0	1	0	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE SERVIDOR DE RESPALDOS	IMPIDE LA RECUPERACIÓN O RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN CRÍTICA, EXPONIENDO A LA EMPRESA ANTE PÉRDIDA DE DATOS Y FALTA DE CONTINUIDAD OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE COMPUTADORA	EL MAL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO AFECTA LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO, ADMINISTRATIVO O TÉCNICO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE IMPRESORAS	DIFICULTA LA IMPRESIÓN DE FORMATOS, NOTIFICACIONES, CONVENIOS O CONTRATOS REQUERIDOS PARA LAS GESTIONES OPERATIVAS, LEGALES Y DE COBRANZA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE RED LAN	INTERRUPCIONES EN LA CONECTIVIDAD AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, PLATAFORMAS WEB, SISTEMAS DE REGISTRO Y COMUNICACIÓN OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	MALWARE Y/O RANSOMWARE	AMENAZAS CIBERNÉTICAS QUE PUEDEN COMPROMETER LA INTEGRIDAD, DISPONIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES, OPERACIONES O PROCESOS INTERNOS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	PHISHING Y/O SPEAR PHISHING	ATAQUES DISEÑADOS PARA ENGAÑAR A LOS USUARIOS MEDIANTE CORREOS MALICIOSOS QUE PUEDEN LLEVAR AL ROBO DE CREDENCIALES, ACCESO INDEBIDO A SISTEMAS O FILTRACIÓN DE DATOS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	ATAQUE DE DENEGACIÓN DE SERVICIOS DDOS	SATURACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDE DEJAR FUERA DE LÍNEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	1	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	ERRORES EN ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	FALLAS GENERADAS POR PARCHES O ACTUALIZACIONES MAL APLICADAS PUEDEN OCASIONAR INTERRUPCIONES, INCOMPATIBILIDADES O PÉRDIDA DE FUNCIONALIDADES EN PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	INTELIGENCIA ARTIFICIAL MAL INTENCIONADA	USO INDEBIDO DE ALGORITMOS DE IA PARA MANIPULAR INFORMACIÓN, AUTOMATIZAR FRAUDES O SUPLANTAR IDENTIDADES EN SISTEMAS DE VALIDACIÓN.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	ATAQUES A LA PAGINA WEB DE LA ORGANIZACIÓN	ACCIONES MALICIOSAS DIRIGIDAS A VULNERAR LA SEGURIDAD DEL PORTAL INSTITUCIONAL, EXPONIENDO INFORMACIÓN O AFECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	0	1	0	1	0	1	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DEL SERVICIO TELEFONICO E INTERNET	INTERRUPCIONES EN LA CONECTIVIDAD AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, PLATAFORMAS WEB, SISTEMAS DE REGISTRO Y COMUNICACIÓN OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	COMPARTIR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARTIR CON LA COMPAÑÍA CFE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPAÑÍA APLICAR LAS SOLUCIONES NECESARIAS. LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL NÚMERO 071.
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL	DIFICULTA LA SUPERVISIÓN, GEOLOCALIZACIÓN Y CONTACTO DEL PERSONAL DE CAMPO, ESPECIALMENTE EN COBRANZA Y VISITAS DOMICILIARIAS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	FALLA DE UPS Y/O NO BREAKS	PÉRDIDA DE ENERGÍA DURANTE OPERACIONES CRÍTICAS QUE PUEDE CAUSAR DAÑOS A EQUIPOS, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN NO RESPALDADA Y PAROS DE OPERACIÓN.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRICO DEL INMUEBLE	CORTE LOCAL DE ENERGÍA QUE DETIENE LOS SERVICIOS DE OFICINA, IMPIDE EL USO DE EQUIPOS Y AFECTA LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRICO DE CFE	INTERRUPCIONES DE ENERGÍA A NIVEL REGIONAL PUEDEN PARALIZAR SUCURSALES COMPLETAS Y AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.	-2	1	1	0	1	0	0	0	1	-8	-1	-1	-9	COMPARTIR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARTIR CON LA COMPAÑÍA CFE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPAÑÍA APLICAR LAS SOLUCIONES NECESARIAS. LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL NÚMERO 071.
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	INCENCIO DENTRO DE LAS INSTALACIONES	EMERGENCIA DE ALTO IMPACTO QUE PONE EN RIESGO A PERSONAS, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA E INFORMACIÓN CRÍTICA.	-1	1	1	0	1	1	0	0	1	-5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO	VARIABILIDAD EN EL TIPO DE CAMBIO	LA FLUCTUACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PUEDE IMPACTAR EL COSTO DE SERVICIOS TERCERIZADOS, PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS O LICENCIAS EN DÓLARES.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO	CRISIS ECONOMICA	AFECTA LA LIQUIDEZ DEL CLIENTE, INCREMENTA LA CARTERA VENCIDA Y REDUCE LA DEMANDA DE SERVICIOS EXTERNOS.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAÑO A LA INFORMACIÓN	PÉRDIDA, CORRUPCIÓN O ALTERACIÓN DE DATOS OPERATIVOS, CONTRACTUALES O SENSIBLES QUE AFECTA LA TOMA DE DECISIONES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO.	-1	0	1	0	1	1	1	1	0	-5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAÑO A LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS	PUEDE DERIVAR EN PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD, FALTA DE SOPORTE TÉCNICO INMEDIATO Y RIESGO DE INTERRUPCIONES PROLONGADAS.	-1	1	0	0	1	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS	OMISIÓN PARCIAL O TOTAL DE ACTIVIDADES CLAVE EN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, LO CUAL PUEDE DERIVAR EN NO CONFORMIDADES O SANCIONES.	-1	0	1	1	1	1	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FUGA DE INFORMACIÓN	DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O ESTRATÉGICA, YA SEA POR DESCUIDO, NEGLIGENCIA O DOLO.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	MAL DE USO DE IMPRESORAS	USO INCORRECTO O EXCESIVO DE INSUMOS PUEDE AFECTAR LA DISPONIBILIDAD OPERATIVA, AUMENTAR COSTOS O GENERAR SATURACIÓN DE RECURSOS.	-1	1	0	0	1	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	MALAS PRACTICAS (SOBORNO Y CORRUPCIÓN)	PRÁCTICAS ANTÉTICAS QUE AFECTAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PUEDEN DERIVAR EN SANCIONES LEGALES Y PÉRDIDA DE CONFIANZA DEL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN FISCAL	MODIFICACIONES EN LEYES FISCALES PUEDEN REQUERIR AJUSTES INMEDIATOS EN LOS PROCESOS CONTABLES, EMISIÓN DE CFDIS, DEDUCCIONES O RETENCIONES, CON RIESGO DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.	-2	1	0	1	0	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER EJECUTIVO	UN NUEVO GOBIERNO PUEDE MODIFICAR CONTRATOS, POLÍTICAS PÚBLICAS O CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE SERVICIOS, AFECTANDO LA CONTINUIDAD OPERATIVA O FINANCIERA.	-2	0	1	1	0	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER LEGISLATIVO	LA MODIFICACIÓN DEL CONGRESO PUEDE DERIVAR EN NUEVAS LEYES O REFORMAS QUE IMPACTEN LAS CONDICIONES OPERATIVAS O FISCALES DE LA EMPRESA.	-2	0	1	1	0	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIOS NORMATIVOS	MODIFICACIONES EN NORMAS O REGULACIONES DE CLIENTES O AUTORIDADES (EJ. INFONAVIT, ISO) PUEDEN GENERAR LA NECESIDAD DE ACTUALIZAR PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y PLATAFORMAS.	-2	0	0	1	1	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	FALTA DE PAGO	EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO POR PARTE DEL CLIENTE AFECTA LA LIQUIDEZ, PLANEACIÓN OPERATIVA Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS CON PROVEEDORES O PERSONAL.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	DEMANDA MERCANTIL	CONTROVERSIAS CONTRACTUALES PUEDEN DERIVAR EN DEMANDAS MERCANTILES CON IMPACTO ECONÓMICO Y REPUTACIONAL.	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	TERMINO DE CONTRATO ANTICIPADO	LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE UN CONTRATO CON UN CLIENTE CLAVE PUEDE IMPACTAR INGRESOS, ESTABILIDAD OPERATIVA Y PLANEACIÓN DE RECURSOS.	-1	1	1	0	0	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	INCUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS CONTRACTUALES	ERRORES EN REPORTES, INCUMPLIMIENTO DE TIEMPOS O FORMATOS PUEDEN GENERAR SANCIONES, PÉRDIDA DE CONFIANZA O CANCELACIÓN DE CONTRATOS.	-1	0	1	1	1	1	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	INUNDACIONES	FENÓMENOS METEOROLÓGICOS PUEDEN DAÑAR INFRAESTRUCTURA, INTERRUMPIR SERVICIOS, IMPEDIR TRASLADOS O CAUSAR PÉRDIDAS DE INFORMACIÓN FÍSICA O DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	SISMOS	UN SISMO DE MAGNITUD CONSIDERABLE PUEDE GENERAR DAÑOS ESTRUCTURALES, SUSPENDER ACTIVIDADES Y REPRESENTAR UN RIESGO PARA EL PERSONAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	LLUVIAS EXTREMAS Y/O HURACANES	EVENTOS CLIMÁTICOS SEVEROS PUEDEN DETENER OPERACIONES, DAÑAR EQUIPOS O IMPEDIR DESPLAZAMIENTOS, ESPECIALMENTE EN ZONAS COSTERAS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	OLAS DE CALOR	TEMPERATURAS EXTREMAS PUEDEN AFECTAR LA SALUD DEL PERSONAL DE CAMPO, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y NIVELES DE PRODUCTIVIDAD.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	ALTOS NIVELES DE CONTAMINACIÓN PUEDEN RESTRINGIR MOVILIDAD, DAÑAR SALUD DEL PERSONAL O GENERAR CIERRES PREVENTIVOS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	INCENDIOS FORESTALES	EN ZONAS CON RIESGO FORESTAL, ESTOS EVENTOS PUEDEN CAUSAR EVACUACIONES, INTERRUPCIONES DE SERVICIO Y RIESGOS DIRECTOS A INSTALACIONES O PERSONAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	BROTES DE ENFERMEDADES COMO COVID-19 O INFLUENZA PUEDEN GENERAR AUSENCIAS MASIVAS, CUARENTENAS Y AFECTACIÓN DIRECTA A LA CONTINUIDAD OPERATIVA.	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES	REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO, DIVERSIFICACIÓN DE INGRESOS Y MAYOR POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO.	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4		4	16	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	DIVERSIFICACIÓN	EXPANDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PERMITE REDUCIR LA DEPENDENCIA DE UN SOLO CLIENTE O SECTOR, AUMENTANDO LA RESILIENCIA OPERATIVA.	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4		4	16	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	LICITACIONES PÚBLICAS	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS INSTITUCIONALES SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS.	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4		4	16	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	METAS MAS ESTRICTAS	AJUSTES EN METAS POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN ELEVAR LA EXIGENCIA OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR EL ESTRÉS DEL PERSONAL.	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4		4	16	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	NORMATIVO	CERTIFICACIONES	OBTENER CERTIFICACIONES COMO ISO 18295-1 MEJORA LA IMAGEN INSTITUCIONAL, FORTALECE PROCESOS Y GENERA VENTAJAS COMPETITIVAS.	1	1	1	1	1	1	0	0	0	5		4	20	ACEPTAR	
OPORTUNIDAD	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	NUEVAS TECNOLÓGIAS	LA ADOPCIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PERMITE AUTOMATIZAR PROCESOS, REDUCIR ERRORES Y MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA.	1	1	1	0	1	0	1	1	1	6		4	24	ACEPTAR	

Elaboró: CSG
Fecha emisión: diciembre 2021
Última revisión: octubre 2025
Versión: 02
Código: FOR CAL 017

Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de nuestra Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprime o consulte.

ENTRADA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD											SALIDA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD												
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISIÓN DE RIESGO / OPORTUNIDAD	AMENAZA / OPORTUNIDAD	NIVEL TOTAL APRECIADO	ESTRATEGIA	CAUSA RAÍZ	CAP - NORMA (PARA USO DEL CSG)	TRATAMIENTO	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)	FECHA COMPROMISO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NUEVO NIVEL APRECIADO
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES	16	ACEPTAR	REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO, DIVERSIFICACIÓN DE INGRESOS Y MAYOR POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD DE MANERA PERMANENTE MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y RELACIONAMIENTO CON CLIENTES POTENCIALES, PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES Y MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SERVICIO, LO CUAL YA ESTÁ INTEGRADO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.	**PLANEAR**: SE ESTABLECEN METAS COMERCIALES EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN. **HACER**: SE EJECUTAN ACCIONES DE PROSPECCIÓN, PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES Y NEGOCIACIÓN CON NUEVOS CLIENTES. **VERIFICAR**: SE EVALÚAN RESULTADOS MEDIANTE LOS INDICADORES COMERCIALES Y LA CARTERA ACTIVA. **ACTUAR**: SE AJUSTAN LOS ENFOQUES COMERCIALES Y SE PRIORIZAN SECTORES ESTRATÉGICOS.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	16	ACEPTAR
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	DIVERSIFICACIÓN	16	ACEPTAR	EXPANDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PERMITE REDUCIR LA DEPENDENCIA DE UN SOLO CLIENTE O SECTOR, ALIMENTANDO LA RESILIENCIA OPERATIVA.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO LINEAMIENTO ESTRATÉGICO PERMANENTE DE LA ORGANIZACIÓN, BUSCANDO LA EXPANSIÓN DE SERVICIOS A DIFERENTES CLIENTES, SECTORES Y ÁREAS GEOGRÁFICAS, LO CUAL YA SE REFLEJA EN LOS PLANES COMERCIALES Y DE OPERACIÓN SIN NECESIDAD DE FORMATOS O REGISTROS NUEVOS.	**PLANEAR**: SE IDENTIFICAN NUEVAS LÍNEAS DE SERVICIO VIABLES Y SE ALINEAN A LAS NECESIDADES DEL MERCADO. **HACER**: SE DESARROLLAN Y PROMUEVEN NUEVOS SERVICIOS CON CLIENTES ACTUALES O NUEVOS SECTORES. **VERIFICAR**: SE MIDE EL IMPACTO A TRAVÉS DE LA DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIO Y CLIENTE. **ACTUAR**: SE AJUSTA EL PORTAFOLIO SEGÚN RENTABILIDAD Y DEMANDA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	16	ACEPTAR
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	LICITACIONES PÚBLICAS	16	ACEPTAR	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCESER A NUEVOS CONTRATOS INSTITUCIONALES SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO PARTE DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES ESTABLECIDAS EN LA ORGANIZACIÓN. LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES SE GESTIONA DE FORMA HABITUAL Y SE DOCUMENTA MEDIANTE LA PLANEACIÓN COMERCIAL, CONTRATOS Y CIERRES, SIN NECESIDAD DE CREAR REGISTROS EXTRAS PARA SU GESTIÓN	**PLANEAR**: SE CALENDARIZA LA REVISIÓN DE PLATAFORMAS Y CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN. **HACER**: SE PREPARA Y PRESENTA LA DOCUMENTACIÓN CONFORME A LOS REQUISITOS DE CADA PROCESO. **VERIFICAR**: SE ANALIZA EL RESULTADO DE LAS LICITACIONES GANADAS O NO ADJUDICADAS. **ACTUAR**: SE AJUSTAN REQUISITOS Y CAPACIDADES INTERNAS SEGÚN EXPERIENCIA ACUMULADA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	16	ACEPTAR
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE	METAS MAS ESTRICTAS	16	ACEPTAR	AJUSTES EN METAS POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN ELEVAR LA EXIGENCIA OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR EL ESTRÉS DEL PERSONAL.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO UNA CONDICIÓN INHERENTE A LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES INSTITUCIONALES. LOS AJUSTES EN METAS SE EVALÚAN EN LAS JUNTAS DE RESULTADOS Y SE ABORDAN A TRAVÉS DE INDICADORES, CAPACITACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS, SIN REQUERIR NUEVOS FORMATOS ADICIONALES.	**PLANEAR**: SE DEFINEN METAS OPERATIVAS AJUSTADAS A LOS NUEVOS LINEAMIENTOS DEL CLIENTE. **HACER**: SE CAPACITA AL PERSONAL Y SE OPTIMIZAN LOS PROCESOS. **VERIFICAR**: SE MONITOREAN INDICADORES DE CUMPLIMIENTO EN JUNTAS DE RESULTADOS. **ACTUAR**: SE IMPLEMENTAN ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA CONTINUA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	16	ACEPTAR
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	NORMATIVO	CERTIFICACIONES	20	ACEPTAR	OBTENER CERTIFICACIONES COMO ISO 18295-1 MEJORA LA IMAGEN INSTITUCIONAL, FORTALECE PROCESOS Y GENERA VENTAJAS COMPETITIVAS.	4.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO POLÍTICA PERMANENTE DE MEJORA CONTINUA. LOS ESFUERZOS DE CERTIFICACIÓN (ISO 9001, 27001, 18295-1) YA SE INTEGRAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN, AUDITORÍAS Y PLANES DE MEJORA, SIN NECESIDAD DE NUEVOS REGISTROS PARA SU EVIDENCIA.	**PLANEAR**: SE ESTABLECEN OBJETIVOS DE CERTIFICACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN. **HACER**: SE IMPLEMENTAN REQUISITOS, CONTROLES Y AUDITORÍAS INTERNAS. **VERIFICAR**: SE DA SEGUIMIENTO MEDIANTE AUDITORÍAS EXTERNAS Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. **ACTUAR**: SE GENERAN ACCIONES DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	1	1	1	0	0	0	5	4	20	ACEPTAR
OPORTUNIDAD	OPERACIONAL	TECNOLÓGICO	NUEVAS TECNOLÓGIAS	24	ACEPTAR	LA ADOPCIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PERMITE AUTOMATIZAR PROCESOS, REDUCIR ERRORES Y MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA.	7.2	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO LINEAMIENTO PERMANENTE DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA. LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS SE REALIZA A TRAVÉS DEL ÁREA DE SISTEMAS Y DIRECCIÓN, SIN FORMATOS ADICIONALES PARA SU CONTROL.	**PLANEAR**: SE IDENTIFICAN NECESIDADES TECNOLÓGICAS EN LOS PROCESOS Y SE EVALÚAN SOLUCIONES. **HACER**: SE IMPLEMENTAN HERRAMIENTAS NUEVAS COMO ERP, INTELIGENCIA ARTIFICIAL O PLATAFORMAS DIGITALES. **VERIFICAR**: SE EVALÚA EL IMPACTO EN TIEMPOS, CALIDAD Y RESULTADOS. **ACTUAR**: SE AJUSTAN HERRAMIENTAS O PROCEDIMIENTOS CON BASE EN LA RETROALIMENTACIÓN OPERATIVA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISIÓN DE RIESGOS	1	1	1	0	1	0	1	1	1	6	4	24	ACEPTAR