

	Elaboró	DSB
	Fecha emisión	junio 2021
	Última revisión	junio 2021
	Version	02
Código		POS-GL-011

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC Y SGSI

Fecha Actual de Actualización de Riesgos				GESTIÓN DOMICILIARIA												Fecha Actual de Actualización de Riesgos					
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISIÓN DE RIESGO / OPORTUNIDAD	ÁMBITO / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Escala Actual de Aprobación de Riesgos												Nivel Total Aprobado	ESTRATEGIA	JUSTIFICACIÓN		
					CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	COMPENSACIÓN	INTEGRIDAD	ESPORELLADO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA					
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA CRM	LA FALTA DEL CRM INSTITUCIONAL DE DAÑAR LA GESTIÓN INTERNA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, INCLUYENDO LA FALTA DE BASES SEGURIDAD DE DATOS, FACTURACIÓN, MONITOREO OPERATIVO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS, AFECTANDO DIRECTAMENTE LA EFICIENCIA OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	4	-1	-2	-10	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365	LA INCAPACIDAD DE LA PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365 AFECTA HERRAMIENTAS CRÍTICAS COMO OUTLOOK, TEAMS O SHAREPOINT, INTERFERIENDO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CON CLIENTES, ADONDE SE SUPLENIRÁN FALLAS DE TRABAJO COLABORATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE APLICACIONES WEB	SIEMPRE EL SERVIDOR DE APLICACIONES WEB FALLA SE LIMITA EL ACCESO A PLATAFORMAS INTERNAS O EXTERNAS QUE OPERAN DE FRONT-END WEB, LO QUE LIMITA EL TRABAJO OPERATIVO Y CLIENTES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE KOB SENTINEL ONE	UNA FALLA DEL SERVIDOR DE SENTINEL ONE COMPROMETERIA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN MANEJADA, DEJANDO SUFICIENTE LOS DISPOSITIVOS ANTE MALWARE, RANSOMWARE O RANSOMWARE.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE ARCHIVOS	INTERFERIR EL ACCESO COMPARTIDO A DOCUMENTOS OPERATIVOS, PLANTEAMOS Y REPORTES, PRODUCIENDO ATASCOS, RENDIMIENTOS Y PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD.	-1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	5	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE RESPALDOS	PERDIDA LA RECUPERACIÓN O RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN CRÍTICA, EXPONDIENDO A LA EMPRESA ANTE PERDIDA DE DATOS Y FACTOS CONTRARIOS OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	5	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE COMPUTADORA	SI MIRA FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO AFECTA LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO ADMINISTRATIVO O TÉCNICO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE IMPRESORAS	AFECTA LA IMPRESIÓN DE FORMATOS, NOTIFICACIONES, CONVOCATORIOS O CONTRATOS REQUERIDOS PARA LAS GESTIONES OPERATIVAS, LEGALES Y/O COMERCIALES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE CELULARES	LIMITA LA GESTIÓN DOMICILIARIA, TELEFÓNICA Y LA SUPERVISIÓN DIRECTA DE PERSONAL EN CAMPO, AFECTANDO LOS TEMPOS DE RESPUESTA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	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	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	MALWARE Y/O RANSOMWARE	AMENAZAS CIBERNÉTICAS QUE PUEDEN COMPROMETER LA INTEGRIDAD, DISPONIBILIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CUENTAS OPERACIONES O PROCESOS OPERATIVOS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	4	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	PISHING Y/O SPAM/PISHING	FAULDS OPERADOS PARA INGRESAR A LOS USUARIOS MEDIANTE CORREOS MALICIOSOS QUE PUEDEN LLEVAR AL ROBO DE INFORMACIÓN, ACCESO INDEBIDO A SISTEMAS O FALTA DE DATOS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	4	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	ATAQUE DE DEDIBACIÓN DE SERVIDOS DOOS	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	PROBLEMAS EN ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	FALLAS GENERADAS POR PROBLEMAS O ACTUALIZACIONES MAL MANEJADAS, PUEDEN OCASIONAR INTERRUPCIONES EN PLATAFORMAS CRÍTICAS O PERDIDA DE FUNCIONALIDADES.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	INTERFERENCIA ARTIFICIAL MAL INTENCIONADA	INTERRUPCIÓN DEL ACCESO A PLATAFORMAS PARA MANEJAR INFORMACIÓN, AUTOMATIZAR PROCESOS O SUPLENIR DEFICIENCIAS OPERATIVAS DE GESTIÓN.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	4	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	ATAQUES A LA PAGINA WEB DE LA ORGANIZACION	ACCIONES MALICIOSAS DIRIGIDAS A VULNERAR LA SEGURIDAD DEL MANEJO DE DATOS, EXPOSICIÓN INFORMACIÓN O AFECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	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	0	0	1	4	-1	-1	-5	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPRA CPE YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPRA. PUEDE LAS SOLUCIONES NECESARIAS, LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL SUMARIO ITI.
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL	AFECTA LA SUPERVISIÓN, GEOLOCALIZACIÓN Y CONTACTO DE PERSONAL EN CAMPO, ESPECIALMENTE EN CORRIENTE Y VISTAS COMERCIALES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE UPS Y/O NO BARRAS	PERDIDA DE BASES DATOS OPERACIONES CRÍTICAS QUE PUEDEN DAR ORIGEN A EQUIPOS, PERDIDA DE INFORMACIÓN, NO RESPUESTA DE SERVIDORES, FALLAS DE SERVIDORES, FALLAS DE SERVIDORES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRIC DEL INMUEBLE	CORTE LOCAL DE ENERGÍA QUE DETIENE LOS SERVICIOS DE OFICINA, AFECTA EL USO DE EQUIPOS Y AFECTA LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRIC DE OFE	INTERRUPCIONES DE ENERGÍA A NIVEL REGIONAL, PUEDEN OCASIONAR SITUACIONES COMPLEJAS Y AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.	-2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-1	-1	-6	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPRA CPE YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPRA. PUEDE LAS SOLUCIONES NECESARIAS, LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL SUMARIO ITI.
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	INCENDIO 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	1	0	0	0	1	5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO	CRISIS ECONOMICA	AFECTA LA LIQUIDEZ DEL CLIENTE, INCREMENTA LA CARTERA DE RIESGOS, AFECTA LA IMAGEN CORPORATIVA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO	COSTO ALTO DE TRANSPORTE PUBLICO	INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE, AFECTANDO LA TRAYECTORIA EN ZONAS CON BAJA COBERTURA INSTITUCIONAL O EN ZONAS DE ALTO TRAFICO.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	RESISTENCIA AL CAMBIO ORGANIZACIONAL	FALTA DE ADAPTACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ANTE NECESIDADES OPERATIVAS O CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN, LO QUE AFECTA LA REPRESENTACIÓN DE NEGOCIOS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAÑO A LA INFORMACION	ACCIONES MALICIOSAS DIRIGIDAS A VULNERAR LA SEGURIDAD DEL MANEJO DE DATOS, EXPOSICIÓN INFORMACIÓN O AFECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAÑO A LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	ROTACIÓN VOLUNTARIA E INVOLUNTARIA DE PERSONAL	AFECTA LA CONTINUIDAD OPERATIVA, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y PUEDE INCREMENTAR LOS COSTOS DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN.	-1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FALTA DE COMPETENCIAS	SI EL PERSONAL NO LA INFORMACIÓN NECESARIA PUEDEN EN ERROR, RETARDANDO O INCUMPLIENDO OBLIGACIONES QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	-1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS	PROBLEMAS OPERATIVOS O DE PROCESOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	PERSONAL REACTIVO	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FALTA DE COBERTURA OPERATIVA	FALTA DE PERSONAL EN ZONAS CLAVE O FUNCIONES CRÍTICAS, LO QUE AFECTA LA REPRESENTACIÓN DE NEGOCIOS Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FUGA DE INFORMACION	ACCIONES MALICIOSAS DIRIGIDAS A VULNERAR LA SEGURIDAD DEL MANEJO DE DATOS, EXPOSICIÓN INFORMACIÓN O AFECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	MANEJO MAL PRACTICO (SORDENO Y CORRUPCIÓN)	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	4	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	CANDEROS CON INFORMACION POCO CONFIABLE O FALSA	RIESGO DE CONTAMINACIÓN PERSONAL, QUE NO CUMPLE CON EL REQUISITO DE CALIDAD, LO QUE PUEDE DEJAR EN PROBLEMAS LEGALES OPERATIVOS O DE COMERCIALIZACIÓN.	-1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	SOCIAL	INSEGURIDAD PUBLICA	LA INSEGURIDAD PÚBLICA EN ZONAS DONDE OPERAN GESTORES O VERIFICADORES REPRESENTA UN RIESGO PARA SU INTEGRIDAD FÍSICA, ADONDE SE AFECTA LA PARTICIPACIÓN DE LAS VISTAS COMERCIALES Y LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL.	-2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	-2	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	SOCIAL	MANIFESTACIONES	MANIFESTACIONES SOCIALES O LABORALES PUEDEN OBSTACULIZAR LOS SERVICIOS OPERATIVOS, AFECTANDO LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA.	-2	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	-2	-1	-10	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	SOCIAL	HOSTILIDAD EN COMUNIDADES	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	MULTAS ECONOMICAS	COMO SAT, INFORMATICA O CRÍTICA OPERACIONES DE INCUMPLIMIENTO FISCAL, LABORAL O NORMATIVO, REPRESENTAN UN RIESGO ECONÓMICO SIGNIFICATIVO Y AFECTA LA REPUTACIÓN INSTITUCIONAL.	-1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO EN LA LEGISLACION FISCAL	MODIFICACIONES EN LEYES FISCALES PUEDEN REQUERIR AJUSTES OPERATIVOS EN LOS PROCESOS CONTABLES, BASES DE DATOS, REGISTROS O RETENCIONES, CON RIESGO DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS.	-2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER EJECUTIVO	UN NUEVO GOBIERNO PUEDE MODIFICAR CONTRATOS, POLÍTICAS PÚBLICAS O OBLIGACIONES DE ADAPTACIÓN DE SERVICIOS A LA LEGISLACIÓN DEL GOBIERNO, AFECTANDO LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA.	-2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER LEGISLATIVO	LA LEGISLACIÓN DEL GOBIERNO PUEDE DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO NORMATIVO	MODIFICACIONES EN NORMAS O REGULACIONES DE CLIENTES O AUTORIZACIONES DE INFORMACIÓN PUEDEN OBLIGAR A LA MODIFICACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS, FORMATOS Y PLATAFORMAS.	-2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	METAS MAS ESTRICTAS	AUMENTO EN METAS POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN ELEVAR LA PRESIÓN OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR EL ESTRÉS DEL PERSONAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	CAMBIO ADMINISTRATIVO	INTERRUPCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	MULTAS ECONOMICAS	COMO SAT, INFORMATICA O CRÍTICA OPERACIONES DE INCUMPLIMIENTO FISCAL, LABORAL O NORMATIVO, REPRESENTAN UN RIESGO ECONÓMICO SIGNIFICATIVO Y AFECTA LA REPUTACIÓN INSTITUCIONAL.	-1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	FALTA DE PAGO	SI EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO POR PARTE DEL CLIENTE AFECTA LA CALIDAD, PLANIFICACIÓN OPERATIVA Y EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES, REPRESENTA UN RIESGO PARA LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	LICITACIONES PUBLICAS	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS INSTITUCIONALES SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS.	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	-1	-2	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	DEMANDA LABORAL	LAS DEMANDAS LABORALES POR PARTE DE EXTRANJEROS O COLABORADORES ACTUALES REPRESENTAN RIESGOS LEGALES, FINANCIEROS Y DE IMAGEN PARA LA ORGANIZACIÓN.	-1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	DEMANDA MERCANTIL	CONTRATOS CONTRACTUALES PUEDEN DEJAR FUERA DE LINEA LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRÍTICAS.	-1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	TERMINO DE CONTRATO ANTICIPADO	LA TERMINACIÓN ANTES DE TIEMPO DE UN CONTRATO CON UN CLIENTE PUEDE IMPACTAR NEGATIVAMENTE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	1	1	0	0	0	0	1	0								

Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI

La información en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio electrónico o internet, no se otorga como documento oficial de nuestra Organización, por lo que se asume la responsabilidad de la persona que lo imprime o consulta.

ENTRADA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD																							
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISION DE RIESGO / OPORTUNIDAD	AMENAZA / OPORTUNIDAD	NIVEL TOTAL PERCIBIDO	ESTRATEGIA	CAUSA RAZ	CAP. NORMA PARA ISO DEL CSO	TRATAMIENTO	DESEARROLLAR LA ACTIVIDAD (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)	FECHA COMPROMISO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NUOVO NIVEL PERCIBIDO
Oportunidad	Estrategico	CLIENTE	CAPTACION DE NUEVOS CLIENTES	10	ACEPTAR	REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO, DIVERSIFICACION DE NEGOCIOS Y MAYOR POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD DE MANERA PERMANENTE MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y RELACIONAMIENTO CON CLIENTES POTENCIALES PARTICIPACION EN LICITACIONES Y MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SERVICIO, LO CUAL YA ESTA INTEGRADO EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ORGANIZACION.	PLANEAR: SE ESTABLECEN METAS COMERCIALES EN LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA ORGANIZACION. HACER: SE EJECUTAN ACCIONES DE PROMOCION PARTICIPACION EN LICITACIONES Y NEGOCIACION CON NUEVOS CLIENTES. VERIFICAR: SE EVALUAN RESULTADOS MEDIANTE LOS INDICADORES COMERCIALES Y LA CARTERA ACTIVA. ACTUAR: SE AJUSTAN LOS ENFOQUES COMERCIALES Y SE PRIORIZAN SECTORES ESTRATEGICOS.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	10	ACEPTAR
Oportunidad	Estrategico	CLIENTE	DIVERSIFICACION	10	ACEPTAR	DESEARROLLAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PERMITE REDUCIR LA DEPENDENCIA DE UN SOLO CLIENTE O SECTOR, AUMENTANDO LA RESILIENCIA OPERATIVA.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO LINEAMIENTO ESTRATEGICO PERMANENTE DE LA ORGANIZACION, BUSCANDO LA EXPANSION DE SERVICIOS A DIFERENTES CLIENTES, SECTORES Y AREAS GEOGRAFICAS, LO CUAL YA SE REFLEJA EN LOS PLANES COMERCIALES Y EN OPERACION EN NECESIDAD DE FORMATOS O REGISTROS NUEVOS.	PLANEAR: SE IDENTIFICAN NUEVAS LINEAS DE SERVICIO Y SE AJUSTA A LAS NECESIDADES DEL MERCADO. HACER: SE DESARROLLAN Y PROMUEVEN NUEVOS SERVICIOS CON CLIENTES ACTUALES O NUEVOS SECTORES. VERIFICAR: SE MIDE EL IMPACTO A TRAVES DE LA DISTRIBUCION DE NEGOCIOS POR SERVICIO Y CLIENTE. ACTUAR: SE AJUSTA EL PORTAFOLIO SEGUN RENTABILIDAD Y DEMANDA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	10	ACEPTAR
Oportunidad	Estrategico	CLIENTE	LICITACIONES PUBLICAS	10	ACEPTAR	LA PARTICIPACION EN LICITACIONES PUBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS INSTITUCIONALES SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TECNICOS Y NORMATIVOS.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO PARTE DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES ESTABLECIDAS EN LA ORGANIZACION. LA PARTICIPACION EN LICITACIONES SE GESTIONA DE FORMA HABITUAL Y SE DOCUMENTA MEDIANTE LA PLANEACION COMERCIAL, CONTRATOS Y OTRAS. EN NECESIDAD DE CREAR REGISTROS EXTRA PARA SU GESTION.	PLANEAR: SE CALENDARIZA LA REVISION DE PLATAFORMAS DE CONVOCATORIAS DE LICITACION. HACER: SE PREPARA Y PRESENTA LA DOCUMENTACION CONFORME A LOS REQUISITOS DE CADA PROCESO. VERIFICAR: SE ANALIZA EL RESULTADO DE LAS LICITACIONES GANADORAS O NO ADECUADAS. ACTUAR: SE AJUSTAN REQUISITOS Y CAPACIDADES INTERNAS SEGUN EXPERIENCIA ACUMULADA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	10	ACEPTAR
Oportunidad	Estrategico	CLIENTE	METAS MAS ESTRUCTAS	10	ACEPTAR	AJUSTES EN METAS POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN REDUCIR LA EFICIENCIA OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR EL COSTO DEL PERSONAL.	8.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO UNA CONDICION INHERENTE A LA RELACION CON LOS CLIENTES INSTITUCIONALES. LOS AJUSTES EN METAS SE EVALUAN EN LAS ENTREGAS DE RESULTADOS Y SE ABORDAN A TRAVES DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE AJUSTES DE RESULTADOS. ACTUAR: SE IMPLEMENTAN ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA CONTINUA.	PLANEAR: SE DEFINEN METAS OPERATIVAS AJUSTADAS A LAS NUEVAS ENTREGAS DEL CLIENTE. HACER: SE CAPACITA AL PERSONAL Y SE OPTIMIZAN LOS PROCESOS. VERIFICAR: SE MONITOREAN INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE AJUSTES DE RESULTADOS. ACTUAR: SE IMPLEMENTAN ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA CONTINUA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	4	10	ACEPTAR
Oportunidad	Estrategico	NORMATIVO	CERTIFICACIONES	20	ACEPTAR	OBTENER CERTIFICACIONES COMO ISO 10005 MEJORA LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y GENERA VENTAJAS COMPETITIVAS.	4.1	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO POLITICA PERMANENTE DE MEJORA CONTINUA. LOS ESFUERZOS DE CERTIFICACION (ISO 9001, 27001, 10005-1) YA SE INTEGRAN EN EL SISTEMA DE GESTION, AUDITORIAS Y PLANES DE MEJORA. EN NECESIDAD DE NUEVOS REGISTROS PARA SU EVIDENCIA.	PLANEAR: SE ESTABLECEN OBJETIVOS DE CERTIFICACION DENTRO DEL SISTEMA DE GESTION. HACER: SE IMPLEMENTAN REQUISITOS, CONTROLES Y AUDITORIAS INTERNAS. VERIFICAR: SE DA SEGUIMIENTO MEDIANTE AUDITORIAS EXTERNAS Y REVISION POR LA DIRECCION. ACTUAR: SE GENERAN ACCIONES DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS DE AUDITORIA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	1	1	1	0	0	0	5	4	20	ACEPTAR
Oportunidad	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	NUEVAS TECNOLOGIAS	20	ACEPTAR	LA ADOPCION DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PERMITE AUTOMATIZAR PROCESOS, REDUCIR ERRORES Y MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA.	7.2	SE ACEPTA ESTA OPORTUNIDAD COMO LINEAMIENTO PERMANENTE DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE LA EMPRESA. LA IDENTIFICACION, EVALUACION E IMPLEMENTACION DE TECNOLOGIAS SE REALIZA A TRAVES DEL AREA DE SISTEMAS Y DIRECCION, SIN FORMATOS ADICIONALES PARA SU CONTROL.	PLANEAR: SE IDENTIFICAN NECESIDADES TECNOLOGICAS EN LOS PROCESOS Y SE EVALUAN SOLUCIONES. HACER: SE IMPLEMENTAN HERRAMIENTAS NUEVAS COMO ERP, HERRAMIENTAS ANALITICAS O PLATAFORMAS DIGITALES. VERIFICAR: SE EVALUA EL IMPACTO EN TIEMPOS, CALIDAD Y RESULTADOS. ACTUAR: SE AJUSTAN HERRAMIENTAS O PROCEDIMIENTOS CON BASE EN LA RETROALIMENTACION OPERATIVA.	PERMANENTE HASTA LA PROXIMA REVISION DE RIESGOS	1	1	1	0	1	0	1	1	1	6	4	20	ACEPTAR