

	Edici3n	2023
	Fecha emisi3n	junio 2023
	3rera versi3n	junio 2023
	Autores	IA, C3niza

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC Y SGSI

Fecha Actual de Actualizaci3n de Riesgos				Estrategia Actual de An3lisis de Riesgos											Octubre 2023					
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISI3N DE RIESGO / OPORTUNIDAD	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NIVEL TOTAL ASIGNADO	ESTRATEGIA	JUSTIFICACION	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA FILE MAKER	FALLA DE PLATAFORMA FILE MAKER. RIESGO TECNOL3GICO QUE PUEDE GENERAR INTERRUPCIONES CRITICAS EN LA OPERACION DE PRODUCTOS O REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES SIN DE RESOLVER OPORTUNAMENTE.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA BOLA DE TRABAJO	LA INCORRENCIA DE PLATAFORMAS DE BOLA DE TRABAJO COMO SGC O COMPUTARIZADO PUEDE OBSTACULIZAR LA PUBLICACION DE INDIKES Y REQUISITOS DE CAMBIOS AFECTANDO EL TIEMPO DE COBERTURA DE POSICIONES CRITICAS Y LA CONTINUIDAD DE PROCESOS OPERATIVOS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA SAT	LA CAIDA DE LA PLATAFORMA DEL SAT AFECTA LA VALIDACION DE DATOS Y CANCELACION DE OPERACIONES COMO LA RESERVA DE PASAJES, EL INGRESO EN LA UNIDAD CON VALOR Y PUEDE GENERAR INCUMPLIMIENTOS FISCALES O RETRASOS EN LA ENTREGA DE DATOS.	-2	1	1	1	1	1	0	0	0	1	-12	-3	-2	-16	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA APREL	LA FALLA DEL SISTEMA APREL (C3N NO O S3E) PUEDE IMPEDIR EL IMPRESO DE FORMAS EL CONTROL CONTABLE O LA IMPRESO DE REPORTE FINANCIERO, AFECTANDO DIRECTAMENTE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES.	-2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	-12	-1	-2	-15	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA BANCARIA	LA SATURACION O FALLA DE PLATAFORMA BANCARIA PUEDE IMPEDIR LA CONCILIACION DE PAGOS, LA APLICACION OPORTUNIDAD DE LOS Y EL SEGUIMIENTO DE MOVIMIENTOS CONTRACTOS LO QUE PUEDE RETRASAR LA FACTURACION O EL ANALISIS FINANCIERO.	-2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-8	-3	-2	-12	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365	LA INCORRENCIA DE LA PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365 AFECTA HERRAMIENTAS CRITICAS COMO OUTLOOK, TEAMS O SHAREPOINT, INTERFERIENDO EN LA COMUNICACION INTERNA Y CON CLIENTES, ADICIONA DE SUSPENDER FLUJOS DE TRABAJO COLABORATIVOS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE APLICACIONES WEB	CAIDA DEL SERVIDOR DE APLICACIONES WEB PUEDE INTERFERIR EL ACCESO A PLATAFORMAS ALTERNAS O SERVICIOS QUE DEPENDAN DE FRONT-END WEB, LO QUE LIMITA EL TRABAJO COLABORATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE XDR SENTINEL ONE	UNA FALLA DEL SERVIDOR DE SENTINEL ONE COMPROMETERIA LA PROTECCION CONTRA AMENAZAS AVANZADAS, DEJANDO EXPOSTOS LOS DISPOSITIVOS ANTE MALWARE, RANSOMWARE O RANSOMWARES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE ARCHIVOS	INTERRUPCION EL ACCESO COMPARTIDO A DOCUMENTOS OPERATIVOS, PLANILLA Y REPORTE, PROVOCAO RETRASOS EN LA ENTREGA DE DATOS.	-1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	-2	-6	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE SERVIDOR DE RESPALDOS	SIEMPRE LA RECUPERACION O RESTAURACION DE INFORMACION CRITICA, EXPOSICION A LA EMPRESA ANTE PERDA DE DATOS Y FALLAS DE CONTINGENCIA OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE COMPUTADORA	EL MAL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO AFECTA LA CAPACIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL OPERATIVO, ADMINISTRATIVO O TECNICO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE IMPRESORAS	IMPULSA LA IMPRESION DE FORMACIONES, NOTIFICACIONES, CONTRATOS O CONTRATOS REQUERIDOS PARA LAS GESTIONES OPERATIVAS, LEGALES O DE COMERCIO.	-1	1	1	0	1	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 CAL CENTRO, PLATAFORMA WEB, SISTEMAS OPERATIVOS Y COMUNICACION OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	MALWARE Y RANSOMWARE	AMENAZAS CIBERNETICAS QUE PUEDEN COMPROMETER LA INTEGRIDAD, DISPONIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION DE CLIENTES, OPERACIONES O PROCESOS INTERIORS.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	PISHING Y SPAM PISHING	ATAQUES DISENADOS PARA ENGAAR A LOS USUARIOS MEDIANTE MENSAJES DE FALSA IDENTIDAD, PUEDE LLEVAR AL ROBO DE CREDENCIALES, ACCESO INDEBIDO A SISTEMAS O FILTRACION DE DATOS.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	ATAQUE DE DENEGACION DE SERVICIOS (DDOS)	SATURACION DE RECURSOS TECNOL3GICOS QUE PUEDE DEJAR FUERA DE USO A LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS CRITICAS.	-1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	ERRORES EN ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	FALLAS GENERADAS POR ERRORES O ACTUALIZACIONES EN PLATAFORMAS CRITICAS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	INTELIGENCIA ARTIFICIAL MAL INTENCIONADA	LOS ALGORITMOS DE AGENTES DE IA PARA ANALIZAR INFORMACION AUTOMATIZAN PROCESOS O SUPLENIR DEFICIENCIAS EN SISTEMAS DE VALIDACION.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	ATAQUES A LA PAGINA WEB DE LA ORGANIZACION	ACCIONES MALICIOSAS DIRIGIDAS A VALERAR LA SEGURIDAD DEL SISTEMA, INSTITUCIONAL, EXPOSICION INFORMACION O AFECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA.	-1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DEL SERVICIO TELEFONICO E INTERNET	INTERRUPCIONES EN LA CONECTIVIDAD AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL CAL CENTRO, PLATAFORMA WEB, SISTEMAS DE RESPUESTA Y COMUNICACION OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALIZA ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPANIA CPE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPANIA APLICAR LAS SOLUCIONES NECESARIAS. LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL NUMERO 071.
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO	FALLA DE UPS Y/O NO BARRAS	PERDIDA DE ENERGIA DURANTE OPERACIONES CRITICAS QUE PUEDEN CAUSAR DAOS A EQUIPOS, PERDIDA DE INFORMACION, NO RESPUESTA A PROCESOS OPERATIVOS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRO DEL INMUEBLE	CAIDA LOCAL DE ENERGIA 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	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRO DE CFE	INTERRUPCIONES DE ENERGIA A NIVEL REGIONAL, PUEDEN PARALIZAR PROCESOS COMPLETOS Y AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.	-2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-6	-1	-1	-7	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALIZA ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPANIA CPE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA COMPANIA APLICAR LAS SOLUCIONES NECESARIAS. LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL NUMERO 071.
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL	INCENDIO DENTRO DE LAS INSTALACIONES	EMERGENCIA DE ALTO IMPACTO QUE PONE EN RIESGO A PERSONAS, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA E INFORMACION CRITICA.	-1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	-5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO	CRISIS ECONOMICA	AFECTA LA LIQUIDEZ DEL CLIENTE, INCORRENCIA LA CUBIERTA DE PAGOS Y PUEDE LLEVAR A LA SUSPENSI3N DE SERVICIOS EXISTENTES.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	ASISTENCIA AL CAMBIO ORGANIZACIONAL	FALTA DE ADAPTACION POR PARTE DEL PERSONAL ANTE NUEVOS PROCESOS, PLATAFORMAS O HERRAMIENTAS, LO QUE IMPULSA LA IMPLEMENTACION DE FALLAS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAO A LA INFORMACION	ERRORES, CORRUPCION O ALTERACION DE DATOS OPERATIVOS, CONTRACTUALES O LEGALES QUE AFECTA LA TOMA DE DECISIONES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	-5	-1	-1	-6	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	DAO A LOS EQUIPOS TECNOL3GICOS	PUEDEN DERIVAR EN PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD, FALTA DE RESPUESTA TECNICA, MANEJO O RIESGO DE INTERRUPCIONES OPERATIVAS.	-1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	ROTACION VOLUNTARIA E INVOLUNTARIA DE PERSONAL	AFECTA LA CONTINUIDAD OPERATIVA, TRANSPARENCIA DE LOS DATOS Y PUEDE IMPEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE RECUBRIMIENTO Y CUBIERTURA.	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FALTA DE COMPETENCIAS	PERSONAL SIN CALIFICACIONES NECESARIAS EN EL AREA DE RESPUESTA O INCUMPLIMIENTOS QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS	CAIDA EN LA CALIDAD O TOTAL DE ACTIVIDADES CLAVE EN PROCESOS OPERATIVOS ESTABLECIDOS, LO QUE PUEDE DERIVAR EN NO CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.	-1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	PERSONAL REACTIVO	FALTA DE REACTIVACION Y ANTICIPACION EN LA ATENCION DE TEMAS, LO QUE AFECTA LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	FALTA DE COBERTURA OPERATIVA	AUSENCIA DE PERSONAL EN ZONAS CLAVE O FUNCIONES CRITICAS QUE COMPROMETE EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y LA ATENCION AL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	PAGA DE INFORMACION	EVALUACION NO AUTORIZADA DE INFORMACION CONFIDENCIAL O ESTRATEGICA YA SEA POR INTERIOR, INELIGENCIA O DAO.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	MAL USO DE IMPRESORAS	LOS RECURSOS O FALTA DE MANEJO PUEDE AFECTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, AUMENTAR COSTOS O GENERAR INTERRUPCIONES DE SERVICIOS.	-1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	MALAS PRACTICAS (GOBERNO Y CORRUPCION)	PRACTICAS OPERATIVAS QUE AFECTAN LA MAGEN INSTITUCIONAL, PUEDEN DERIVAR EN SANCIONES LEGALES Y PERDIDA DE CREDIBILIDAD.	-1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL	CRIDITADO CON INFORMACION POCO COMPLETA O FALSA	RIESGO DE CONTINUAR PERSONAL QUE NO CUMPLE CON EL PERFIL DE LA CARGA, PUEDE DERIVAR EN PROBLEMAS LEGALES, OPERATIVOS O DE COMERCIO.	-1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	SOCIAL	RIESGO PUBLICO	LA INSEGURIDAD PUBLICA EN ZONAS DONDE OPERAN GERENTES O EMPLEADOS REPRESENTA UN RIESGO PARA SU INTEGRIDAD FISICA, ADICIONA AFECTA LA PERTINENCIA DE LAS VISTAS COMERCIALES, LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL.	-2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	-6	-2	-1	-8	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	SOCIAL	HOSTIGADO EN COMUNIDADES	LA RESISTENCIA O RECHAZO DE COMUNIDADES HACIA GERENTES O EMPLEADOS PUEDE PONER EN RIESGO SU INTEGRIDAD Y AUTONOMIA PERSONALES.	-2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	MULTAS ECONOMICAS	LAS MULTAS IMPUESTAS POR AUTORIDADES GOBIERNAMENTALES, COMO DEL INAFRANCO O OTROS SERVICIOS DE REGISTROS, IMPEDIRAN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y AFECTAN LA REPUTACION INSTITUCIONAL.	-1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER EJECUTIVO	UN NUEVO GOBIERNO PUEDE MODIFICAR CONTRATOS, POLITICAS O OBJETIVOS OPERATIVOS, PUEDE IMPEDIR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS O FINANCIERAS.	-2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO DEL PODER LEGISLATIVO	LA MODIFICACION DEL CONVENIO PUEDE DERIVAR EN NUEVAS LEYES O REFORMAS QUE IMPACTAN LAS CONDICIONES OPERATIVAS Y FISCALES DE LA EMPRESA.	-2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO	CAMBIO NORMATIVO	MODIFICACIONES EN NORMAS O REGULACIONES DE CLIENTES O AUTORIDADES DE IMPACTO PUEDE IMPEDIR LA EFICIENCIA DE ACTUALIZAR PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y PLATAFORMAS.	-2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	METAS SIN ESTRATEGIA	AJUSTES EN METAS POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN ELEVAR LA DEMANDA OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR EL COSTO DEL SERVICIO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	CAMBIO ADMINISTRATIVO	MODIFICACION O REESTRUCTURACION INTERNA DE LOS CLIENTES PUEDE PRODUCIR PERDIDA DE CONTINGENCIA, NUEVAS EXIGENCIAS O PROBLEMAS EN LA ATENCION.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	MULTAS ECONOMICAS	LAS MULTAS IMPUESTAS POR LOS CLIENTES, COMO PENALIZACIONES CONTRACTUALES, POR INCUMPLIMIENTOS EN TIEMPO DE ENTREGA, CANCELACION DE REPORTE, AFECTA DIRECTAMENTE LA RENTABILIDAD DEL SERVICIO Y PUEDEN DETENER LA RELACION COMERCIAL.	-1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	FALTA DE PAGO	EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO POR PARTE DEL CLIENTE AFECTA LA LIQUIDEZ FINANCIERA, PUEDE IMPEDIR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES O PERSONAL.	-1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR	
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE	LICITACIONES PUBLICAS	LA PARTICIPACION EN LICITACIONES PUBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS, NOTIFICACIONALES O SE CUMPLIRAN LOS REQUISITOS TECNICOS Y NORMATIVOS.	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-2	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	LEGAL	DEMANDA LABORAL	LOS DEMANDOS LABORALES POR PARTE DE EX TRABAJADORES O COLABORADORES ACTUALES REPRESENTAN RIESGOS LEGALES, FINANCIEROS Y DE IMAGEN PARA LA ORGANIZACION.	-1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	INCENDIOS	INCENDIOS METEOROLOGICOS PUEDEN DAAR LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, SERVICIOS, BARRERAS FÍSICAS O CAUSAR PERDIDA DE INFORMACION FISICA O DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR	
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL	SISMOS	UN SISMO DE MAGNITUD CONSIDERABLE PUEDE GENERAR DAOS ESTRUCTURALES, SUSPENDER ACTIVIDADES Y REPRESENTAR UN RIESGO PARA LA VIDA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1						

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						SALIDA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD																	
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISIÓN DE RIESGO / OPORTUNIDAD	AMENAZA / OPORTUNIDAD	NIVEL TOTAL PRECISADO	ESTRATEGIA	CAUSA RAZ	CAP. NORMA PARA ISO DEL CSO	TRATAMIENTO	DESEARROLLAR LA ACCIÓN (PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)	FECHA COMPROMISO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NUOVO NIVEL PRECISADO
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 REALIZAN 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 DIVERSIFICACION DE SERVICIOS A DIFERENTES CLIENTES, SECTORES Y AREAS GEOGRAFICAS, LO CUAL YA SE REFLEJA EN LOS PLANES COMERCIALES Y DE OPERACION SIN 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 MANEJADA Y SE DOCUMENTA MEDIANTE LA PLANEACION COMERCIAL, CONTRATOS Y OTROS. EN NECESIDAD DE CREAR REGISTROS EXTERNOS PARA SU GESTION.	PLANEAR: SE CALENDARIZA LA REVISION DE PLATAFORMAS DE CONVOCATORIAS DE LICITACIONES. 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 GANADORAS. ACTUAR: SE AJUSTAN REQUISITOS Y CAPACIDADES INTERNOS 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 CARTAS DE RESULTADOS Y SE ABORDAN A TRAVES DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO Y MEDIDA DE PROCESOS, SIN REQUIRIR NUEVOS FORMATOS ADICIONALES.	PLANEAR: SE DEFINEN METAS OPERATIVAS AJUSTADAS A LAS NUEVAS EXIGENCIAS 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 10001 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, 10001-1) 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 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 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, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, 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