

	Elaboró	2024
	Fecha emisión	junio 2024
	Órgano emisor	SGC
	Version	02
	Código	SGC-001

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC Y SGSI

Fecha Actual de Actualización de Riesgos				SISTEMAS													Fecha Actual de Actualización de Riesgos				OCTUBRE 2023	
RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DIVISION DE RIESGO / OPORTUNIDAD	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 SCOB	LA FALLA DE LA PLATAFORMA SCOB PUEDE GENERAR LA IMPEDIMIENTOS DE REGISTRAR CONSULTAS O PREPARAR ORDENES DE TRABAJO, LO CUAL PUEDE IMPACTAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO, RETARSA LA FACTURACION, AFECTA LOS REPORTES AL CLIENTE Y PERMANE LA PRODUCCION DE LOS CENTROS	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-2	-10	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE PLATAFORMA BONSAP	LA FALLA DE LA PLATAFORMA BONSAP INTERUMPE LA MIRACACION PRECISIÓN Y LA EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE CORRECCIÓN, PRODUCE PERDIDA DE CONTACTO CON LOS ASERVIDORES, AFECTA LA COORDINACIÓN DE COMPROMISOS DE PAGO Y RETARDA EN EL CUMPLAMIENTO DE METAS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-2	-10	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE PLATAFORMA CA ERP	LA FALLA DEL ERP INSTITUCIONAL DE CA IMPIDE LA GESTIÓN INTERNA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, NULIFICANDO LA 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 OPTI RISK	LA FALLA DE LA PLATAFORMA OPTI RISK IMPACTA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE CREDITO, YA QUE IMPIDE EL ACCESO AL SISTEMA DE REGISTRO Y ANÁLISIS DE VERIFICACIONES, LO QUE GENERA PERDIDA EN LA EFICIENCIA DE REPORTES AL CLIENTE Y PONE EN RIESGO EL CUMPLAMIENTO DE LOS TIEMPOS CONTRACTUALES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	1	-4	-1	-2	-10	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE PLATAFORMA SAL	LA FALLA DEL SISTEMA SAL IMPIDE EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS, AFECTANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-2	-10	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE PLATAFORMA FILE MANAGER	FALLA DE PLATAFORMA FILE MANAGER, RIESGO TECNOLÓGICO QUE PUEDE GENERAR INTERRUPCIONES CRÍTICAS EN LA OPERACIÓN, PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD O INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES EN LOS SERVIDORES DE OPORTUNIDADES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365	LA INEFICIENCIA DE LA PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365 AFECTA LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL, LO QUE PUEDE IMPACTAR EL SUPERVIVIR, INTERFERIENDO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CON EL CLIENTE, ADICIONALMENTE, IMPIDIENDO EL FLUJO DE TRABAJO COLABORATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE SERVIDOR DE APLICACIONES WEB	CAUSAS AL SERVIDOR DE APLICACIONES WEB PUEDE IMPACTAR EL ACCESO A PLATAFORMAS INTERNAS O SERVICIOS QUE DEPENDEN DE ESTOS SERVIDORES, LO QUE LIMITA EL TRABAJO OPERATIVO O ADMINISTRATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE SERVIDOR DE XDR CENTRIL ONE	LA FALLA DEL SERVIDOR DE CENTRAL ONE, QUE COMPROMETE LA PROTECCIÓN CONTRA AMENAZAS AVANZADAS, DEJANDO EXPUESTOS LOS DATOS CRÍTICOS ANTE MALWARES, RANSOMWARES O CIBERDELINCUENTES.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE SERVIDOR DE ARCHIVOS	INTERRUPCIÓN DEL ACCESO COMPARATIVO A DOCUMENTOS OPERATIVOS, PLANTILLAS Y REPORTES, PROVOCANDO ATRASOS, PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD.	-1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE SERVIDOR DE RESPALDOS	IMPIDE LA RECUPERACIÓN O RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN CRÍTICA, EXPONIENDO A LA EMPRESA ANTE PERDIDA DE DATOS Y FALTAS DE CONTINUIDAD 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 CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL OPERATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE IMPRESORA	EL MAL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, AFECTANDO LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL OPERATIVO.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE CÉLULARES	CAUSAS AL SERVIDOR DE CÉLULARES, AFECTANDO LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE CÉLULARES	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	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR			
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		MALWARE Y/O RANSOMWARE	AMENAZAS CIBERNÉTICAS QUE PUEDEN COMPROMETER LA INFORMACIÓN DE CLIENTES, OPERACIONES O PROCESOS INTERNOS.	-1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		PHISHING Y SPAMMING	ATAQUES ORIENTADOS PARA ENGañAR A LOS USUARIOS MEDIANTE CORREOS ELECTRÓNICOS QUE PUEDEN LLEVAR AL ROBO DE INFORMACIÓN, ACCESO INDEBIDO A SISTEMAS O FALTA DE DATOS.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		ATAQUE DE DENEGACIÓN DE SERVICIOS (DDOS)	SATURACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE PUEDEN DEJAR FUERA DE SER LOS SERVICIOS WEB, AFECTANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		ERRORES EN ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	FALTAS GENERADAS POR ERRORES O ACTUALIZACIONES MAL CONFIGURADAS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		INTERRUPCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	EL USO INDEBIDO DE EQUIPOS DE LA FARMACIA MANIFIESTA LA FALTA DE CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		ATAQUES A LA PAGINA WEB DE LA ORGANIZACION	ATAQUES CIBERNÉTICOS ORIENTADOS A VIOLAR LA SEGURIDAD DEL PORTAL INSTITUCIONAL, EXPONIENDO INFORMACIÓN 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 CALL CENTER, PLATAFORMAS WEB, SISTEMAS DE REGISTRO Y COMUNICACIÓN OPERATIVA.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPRA DE CPE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA EMPRESA INCLUIR LAS SOLUCIONES NECESARIAS, LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA EMPRESA ES REPORTAR EL INCIDENTE AL NUMERO 071.	
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL	IMPACTA LA SUPERVIVENCIA, REDUCIENDO EL CONTACTO DE PERSONAL DE CAMPO, ESPECIALMENTE EN CORRIENTES Y VISITAS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		FALLA DE UPS Y/O NO BATERIAS	PERDIDA DE ENERGIA DURANTE OPERACIONES CRÍTICAS QUE PUEDEN CAUSAR DAÑOS A EQUIPOS, PERDIDA DE INFORMACIÓN, NO RESPALDAZOS Y FALTA DE OPERACIÓN.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL		FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRICO DEL INMUEBLE	CAUSAS AL SERVIDOR DE CÉLULARES, AFECTANDO LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	ESTRUCTURAL		FALLA DEL SUMINISTRO ELECTRICO DE CFE	INTERRUPCIONES DE ENERGIA A NIVEL RESIDUAL, PUEDEN PARALIZAR SERVICIOS COMPLETOS Y AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.	-2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-6	-1	-1	-6	COMPARAR	EN CASO DE QUE SE MATERIALICE ESTE RIESGO SE DEBE COMPARAR CON LA COMPRA DE CPE, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DE DICHA EMPRESA INCLUIR 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 INFORMACIÓN CRÍTICA.	-2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-5	-1	-1	-6	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	FINANCIERO		IRREGULARIDAD EN EL TIPO DE CAMBIO	LA FLUCTUACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PUEDE IMPACTAR EL COSTO DE LOS SERVICIOS, PRODUciendo PERDIDAS FINANCIERAS O DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		RESISTENCIA A CAMBIO ORGANIZACIONAL	FALTA DE ADAPTACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ANTE NUEVOS PROCESOS, PLATAFORMAS O LINEAMIENTOS, LO QUE DIFICULTA LA EFICIENCIA DE SERVICIOS.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		DAÑO A LA INFORMACION	PERDIDA, CORROSIÓN O ALTERACIÓN DE DATOS OPERATIVOS, CONTRACTUALES O GENERALES QUE AFECTA LA TOMA DE DECISIONES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-6	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		DAÑO A LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS	CAUSAS GENERALES EN PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD, FALTA DE SOPORTE TECNICO INMEDIATO Y RIESGO DE INTERRUPCIONES MULTICANAL.	-1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	-3	-1	-1	-4	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		FALTA DE COMPETENCIAS	EL PERSONAL SIN LA FORMACIÓN ADECUADA SUFRE DE ERRORES, FALTAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR 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	CAUSAS GENERALES EN PERDIDA DE PRODUCTIVIDAD, FALTA DE SOPORTE TECNICO INMEDIATO Y RIESGO DE INTERRUPCIONES MULTICANAL.	-1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		PERSONAL REACTIVO	FALTA DE ENTRENAMIENTO Y ATENDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE TAREAS, 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		FUGA DE INFORMACION	DECLARACIÓN NO AUTORIZADA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O PROTECCIÓN A SUABUSCADO POR PERSONAS EXTERNAS.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	PERSONAL		MALAS PRÁCTICAS (GOBERNO Y CORRUPCIÓN)	PRÁCTICAS INAPROPADAS QUE AFECTAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PUEDE DEJAR FUERA DE SER LOS SERVICIOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	-2	-1	-1	-4	ACEPTAR		
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO		CAMBIO DEL PODER EJECUTIVO	EN NUESTRO GOBIERNO PUEDEN MODIFICAR CONTRATOS, POLÍTICAS PÚBLICAS O CRITERIOS DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS, AFECTANDO LA CONTINUIDAD OPERATIVA O FINANCIERA.	-2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO		CAMBIO DEL PODER LEGISLATIVO	LA MODIFICACIÓN DEL CONGRESO PUEDEN DERIVAR EN NUEVAS LEYES O REFORMAS QUE IMPACTEN LAS CONDICIONES OPERATIVAS O FISCAL DE LA EMPRESA.	-2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
RIESGO	ESTRATEGICO	GOBIERNO		CAMBIO NORMATIVO	MODIFICACIONES EN NORMATIVA O REGULACIONES DE CLIENTES O AUTORIDADES DEL SECTOR PUEDEN CAUSAR LA NECESIDAD DE ACTUALIZAR PROCEDIMIENTOS, FORMULARIOS Y PLATAFORMAS.	-2	0	0	1	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 CALIDAD DEL SERVICIO, LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR		
RIESGO	ESTRATEGICO	CLIENTE		LICITACIONES PÚBLICAS	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS Y SERVICIOS, SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS.	-1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-2	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		PLUVIACIONES	FENÓMENOS METEOROLÓGICOS PUEDEN CAUSAR DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, SERVICIOS, PERSONAL O CALIDAD DE SERVICIO DE INFORMACIÓN FÍSICA DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		SEISMOS	EN CASO DE SISMOS CONSIDERABLES PUEDEN CAUSAR DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, SERVICIOS, PERSONAL O CALIDAD DE SERVICIO DE INFORMACIÓN FÍSICA DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	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 OPERACIONES, ESPECIALMENTE EN ZONAS COSTERAS.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		OLAS DE CALOR	CONDICIONES CLIMÁTICAS SEVERAS PUEDEN AFECTAR LA SALUD DEL PERSONAL, EQUIPOS, SERVICIOS, PERSONAL O CALIDAD DE SERVICIO DE INFORMACIÓN FÍSICA DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	ACCIDENTES DE TRÁFICO PUEDEN CAUSAR DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, SERVICIOS, PERSONAL O CALIDAD DE SERVICIO DE INFORMACIÓN FÍSICA DIGITAL.	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		INCENDIOS FORESTALES	EN ZONAS CON RIESGO FORESTAL, ESTOS EVENTOS PUEDEN CAUSAR DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, SERVICIOS, PERSONAL O CALIDAD DE SERVICIO DE INFORMACIÓN FÍSICA DIGITAL.	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	-4	-1	-1	-5	ACEPTAR		
RIESGO	OPERACIONAL	AMBIENTAL		ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	EL USO INDEBIDO DE EQUIPOS DE LA FARMACIA MANIFIESTA LA FALTA DE CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS, LO QUE PUEDE IMPACTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	-1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	-6	-1	-1	-7	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE		ADQUISICIÓN DE NUEVOS CLIENTES	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS Y SERVICIOS, SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS.	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	4	1	4	10	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE		DIVERSIFICACIÓN	OFERTAS DE SERVICIOS PUEDEN REDUCIR LA DEPENDENCIA DE UN SOLO CLIENTE O SECTOR, AUMENTANDO LA RESILIENCIA OPERATIVA.	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	4	1	4	10	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE		LICITACIONES PÚBLICAS	LA PARTICIPACIÓN EN LICITACIONES PÚBLICAS REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A NUEVOS CONTRATOS Y SERVICIOS, SI SE CUMPLEN LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS.	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	4	1	4	10	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	CLIENTE		METAS MÁS ESTRITAS	AUMENTAR EN META POR PARTE DEL CLIENTE PUEDEN ELEVAR LA EFICIENCIA OPERATIVA, IMPACTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	1	4	10	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	ESTRATEGICO	NORMATIVO		CERTIFICACIONES	OBTENER CERTIFICACIONES COMO ISO 15001 MEJORA LA IMAGEN INSTITUCIONAL, FORTALECE EL PROCESO Y MEJORA LA EFICIENCIA OPERATIVA.	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	1	8	20	ACEPTAR		
OPORTUNIDAD	OPERACIONAL	TECNOLOGICO		NUEVAS TECNOLOGIAS	LA ADQUISICIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PERMITE AUTOMATIZAR PROCESOS, REDUCIR ERRORES Y MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA.	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	8	1	8	20	ACEPTAR		

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	GAP: NORMA PARA ISO DEL CSO	TRATAMIENTO	DESEARROLLAR LA ACCION (PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)	FECHA COMPROMISO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	SALIDA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD						
																	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NIVEL NVO 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 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 PORTFOLIO 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 OBTENIENDO LA 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	24	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, 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	24	ACEPTAR