	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

## OBJETIVO

Definir el contexto, identificar, analizar, evaluar y definir el tratamiento de riesgos que permita una mejor toma de decisiones para maximizar oportunidades, disminuir y asegurar el logro de desarrollo del objeto social de la organización

## ALCANCE

Aplica a todos Los procesos

## DEFINICIONES


Las definiciones contempladas son las establecidas en la normatividad NTC ISO 31000:2009.

## DIRECTRICES GENERALES

- **Compromiso de la alta dirección y líderes de proceso:** Para el éxito en la Implementación de una adecuada administración del riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia como encargada, en primera instancia, de definir las políticas y en segunda instancia, de estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo. Para lograrlo, es importante la definición de canales directos de comunicación y el apoyo a todas las acciones emprendidas en este sentido, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios.
- **Conformación de un equipo de trabajo:** Es importante conformar un equipo de trabajo que junto con el proceso de calidad y seguridad se encargue de liderar la administración del riesgo dentro de la organización y cuente con un canal directo de comunicación con la alta dirección. Dicho equipo lo deben integrar personas de diferentes áreas que conozcan muy bien la Organización y el funcionamiento de los diferentes procesos, para que se facilite la administración del riesgo y la construcción del mapa de riesgos.
- **Capacitación en la metodología:** Definido el equipo o equipos de trabajo, debe capacitarse a sus integrantes en la metodología de la administración del riesgo.

## MARCO O NORMATIVO

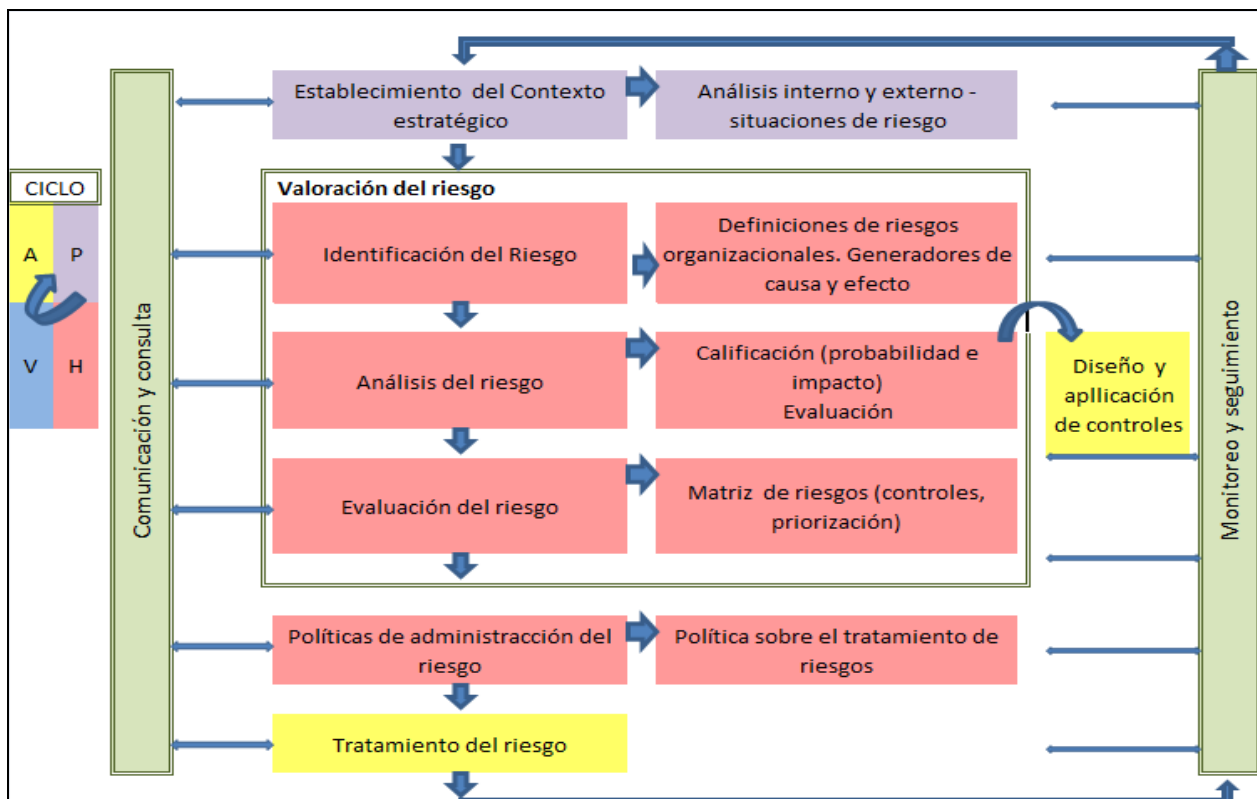
- NTC ISO 28000:2007, NTC ISO 31000, GTC– 137
- Libro gestión integral de riesgos de Oscar bravo Mendoza, tomo i (hace parte de los libros que vende ICONTEC como herramientas de apoyo)marco conceptual


	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

La correcta administración de Riesgos, toma como base inicialmente la identificación de las situaciones tanto externas como internas, que pueden afectar el desarrollo de la función administrativa y operativa de la organización. Una vez establecidas estas situaciones de riesgo, se deben identificar los riesgos, constituidos por todos aquellos eventos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales;. Luego se analizan los riesgos para obtener una lista de riesgos calificados y evaluados de la Entidad; se conforma entonces un listado de Actividades que tengan asociados riesgos, para que se realice el trabajo de Controles sobre aquellos calificados como Inaceptables, Importantes y Moderados.

## DESARROLLO

A continuación de manera grafica se evidencia la metologia que se aplica para la gestión de los riesgos.



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad


## **PLANEAR**

### **Definición del contexto organizacional**

La alta gerencia de la organización, con el apoyo de los líderes de los procesos elabora análisis estratégico donde se identifican los objetivos de la organización, las partes interesadas y sus expectativas, el ambiente interno y externo. Este análisis se hace cada vez que se hacen cambios en el direccionamiento estratégico de la organización.

**Análisis del entorno externo:** (para este ítem se tuvo en cuenta marco de referencia de NTC ISO 31000 y libro gestión integral de riesgos tomo I 4 edición). Para determinar las oportunidades y amenazas es importante tener en cuenta los siguientes entornos y de acuerdo a esto evaluar si aplican o no a la organización. Para esto se aplica la siguiente tabla.


<b>MATRIZ PARA ANALISIS EXTERNO</b>			
<b>Factores</b>	<b>oportunidad</b>	<b>Amenaza</b>	<b>Descripción</b>
<b>DESCRIPCION (estos pueden variar ya sea en (+/-) variables según lo que consideren este aplicando en el momento)</b>			
<b>2. Politicos</b>			
2.1 Estabilidad politica			
2.2 Normas que afectan los objetivos de la Entidad			
2.3 Modificaciones legales a las fuentes de ingreso de la entidad			
<b>1. Económicos</b>			
1.1 Inflación			
1.2 Devaluación			
1.3 Incrementos salariales de aplicación general			
1.4 Instrumentos Gravámenes			
1.5 Políticas de precios			
1.6 Crecimiento económico			
<b>3. Socioculturales</b>			
3.1 Disponibilidad de mano de obra especializada			
3.2 Situaciones de orden público			
3.3 Situaciones de desplazamiento Social			
3.4 Nivel de empleo			
3.5 Nivel de delincuencia			
<b>4. Tecnológicos</b>			
4.1 Resistencia de cambios tecnológicos			
4.2 Capacidad y compromiso para acceder a nuevas tecnologías			
4.3 Sistemas de comunicación			
<b>5. Legal</b>			
5.1 Regulaciones específicas que afectan la entidad			
5.2 Alianzas estratégicas para ejecutar programas y proyectos			
<b>6. Ambiental</b>			
6.1 Facilidad de acceso y transporte para la operación de la organización			
6.2. Creciente control de las actividades industriales y comerciales			

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

**Análisis del entorno interno:** Para esto se tiene en cuenta cuando aplique: procesos, políticas, funciones, objetivos, cultura organizacional, misión, visión, estrategias y objetivos estratégicos, gestión documental, relaciones con las partes involucradas, normas o directrices adoptadas por la organización, gestión de contratos y similares, este ítem se aplica para determinar fortalezas y debilidades de la organización.

Para evaluar los riesgos puede utilizar la siguiente plantilla, donde se gestiona por cada proceso las actividades relevantes para determinar si es una fortaleza o debilidad. Es importante identificar que una actividad puede aparecer actualmente como una fortaleza, pero que esta puede llegar a tener un alto riesgo si no se tiene el control. De acuerdo a la NTC ISO 31000 especifica que así este se actualmente controlada se debe resaltar como un riesgo potencial y tratar como tal. Para esto se aplica la tabla No. 2

PROCESOS/ DESCRIPCION DE ACTIVIDADES RELEVANTES	FOR	DEB	DESCRPCIÓN
<b>Proceso gerencia</b>			
Delegar responsabilidad y autoridad en cargos no competentes			
Determinar, actualizar y socializados requisitos legales, reglamentarios, del cliente o normativos que debe cumplir la organización			
Manejo de convenios comerciales (clientes -proveedores)			
Alianzas estratégicas con otras entidades.			
Toma de decisiones			
Administración de los recursos			
Definición de filosofía institucional			
Planeación estratégica			
Planeación del Sistema de gestión de calidad y seguridad			
Revisiones al sistema de calidad y seguridad			
<b>Proceso comercial</b>			
Captación de clientes nuevos			
Seguimientos clientes actuales			
Presentación de ofertas			
Negociaciones			
Tratamiento de reclamaciones			
Administración de los recursos			
Manejo de la información del cliente			
Manejo y análisis de indicadores			
Trazabilidad del servicio			
Impacto de los bienes y servicios entregados por la entidad a sus grupos de interés.			
Cobertura y eficiencia de los servicios que presta o bienes que suministra la entidad.			

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

Una vez se tienen identificados las amenazas y debilidades se toma esta información que es la que se necesita para la gestión de riesgos y se agrupan de tal forma que se genere un listado de riesgos para iniciar su valoración.

Para desarrollar de manera objetiva la identificación de las situaciones de Riesgo se recomienda aplicar las siguientes herramientas, las cuales pueden ser utilizadas de manera individual o complementaria:

- **Datos Históricos que evidencien Riesgos ocurridos:** Documentos o archivos en los cuales se evidencie un inventario de Riesgos ocurridos en la entidad.
- **Experiencias obtenidas por otras entidades similares:** Información acerca de Riesgos materializados en otras entidades del mismo sector, que sean útil como referenciación para la identificación de las situaciones de Riesgo de la Entidad.
- **Panel de expertos:** De acuerdo a lo mencionado en las directrices generales donde se sugiere la conformación de equipos de trabajo, los cuales son multidisciplinarios y con amplia experiencia y conocimiento del sector y de la entidad, se genera la identificación de las situaciones de Riesgo según los factores identificados en la matriz DOFA

### **Definición del contexto de gestión de riesgo**

A partir del análisis estratégico Se definen los criterios y metodología para la gestión de riesgo incluyendo:


- Criterios de consecuencias de un evento para la organización
- Criterios de ocurrencia de un evento considerando probabilidad y frecuencia
- Criterios de análisis y evaluación de riesgos para definir el nivel de riesgo
- Directrices para tratamiento según niveles de riesgo

## **HACER**

### **Identificación de riesgos**

Actividad a cargo de los líderes de los procesos, la cual consiste en determinar que eventos podrían ocurrir que puedan impactar en los objetivos, por qué y cómo. Para esto se define el proceso y sus actividades y se establecen posibles riesgos con:

- **Fuente de riesgo:** de donde proviene el riesgo; incluye personas, el objeto social de la organización, instalaciones, tecnología, eventos naturales, circunstancias económicas entre otras.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

- **Evento:** algo que puede ocurrir, que se describe en la forma en que la actividad podría fallar en lugar su propósito.
- **Consecuencia:** descripción del impacto del evento en los objetivos.
- **Causa:** porqué podría pasar, usualmente por debilidades del sistema o falta de control
- **Control actual:** medidas implementadas actualmente para evitar la ocurrencia o mitigar las consecuencias.

La identificación de riesgos requiere un análisis creativo para definir posibles eventos pero manteniendo un enfoque realista.


Una vez terminada esta actividad el resultado debe quedar dentro del Formato Matriz de Riesgos

### Análisis de riesgos

Esta Actividad se encuentra a cargo de los Líderes de proceso; el análisis de riesgos consiste en calificar la ocurrencia y consecuencias según criterios de gestión de riesgo.


Con base en los objetivos de la organización, las partes interesadas y los factores del entorno, se han determinado los siguientes los criterios (términos de referencia), para definir las consecuencias del riesgo

CRITERIO		<b>FINANCIERO:</b> Impacto de un evento en las finanzas de la organización, expresado como pérdidas ya sea de dinero, daño o pérdida de activos, disminución de ingresos por ventas, sobre-costos y pago indemnizaciones ó demandas y/o sanciones
NIVEL DE CONSECUENCIAS	DESCRIPCION DE LAS CONSECUENCIAS	
1	Muy bajo	Pérdida menor a 10 millones
2	Bajo	Pérdida entre 10 y 50 millones
3	Medio	Pérdida entre 50 y 75 millones
4	Alto	Pérdida entre 75 y 100 millones
5	Muy alto	Pérdida mayor a 100 millones

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

CRITERIO		<b>IMAGEN</b> Impacto en la satisfacción del cliente por quejas, mal servicio y deterioro de la imagen (reputación) de la organización ante clientes o mercado por sus actuaciones.
NIVEL DE CONSECUENCIAS		DESCRIPCION DE LAS CONSECUENCIAS
1	Muy bajo	Insatisfacción leve y sin impacto en la imagen de la organización. Solo conocimiento interno.
2	Bajo	Queja o reclamos con efecto menor en la imagen ante el cliente.
3	Medio	Pérdida del cliente. Conocimiento local en medios de comunicación.
4	Alto	Demanda por incumplimiento de contrato, perjuicios y responsabilidad civil.
		Conocimiento local en medios de comunicación
5	Muy alto	Escándalo con impacto fuerte en la imagen de la organización. Conocimiento nacional o internacional en medios de comunicación


CRITERIO		<b>NORMATIVIDAD</b> Cumplimiento de la normatividad dentro del desarrollo del objeto social
NIVEL DE CONSECUENCIAS		DESCRIPCION DE LAS CONSECUENCIAS
1	Muy bajo	Ausentismo menor y efectos menores en clima laboral
2	Bajo	Incapacidad recuperable con ausentismo menor y efectos menores en clima laboral por incumplimiento de las normas
3	Medio	Incapacidad recuperable, por no cumplimiento de las normas
4	Alto	Incapacidad que inhabilita laboralmente pero causa incumplimiento
5	Muy alto	Que no se puede cumplir por estar fuera de fecha de cumplimiento

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

CRITERIO		OPERACIÓN Impacto en la operación de los procesos; expresado como tiempo de paro y/o la no disponibilidad de la infraestructura
NIVEL DE CONSECUENCIAS		DESCRIPCION DE LAS CONSECUENCIAS
1	Muy bajo	Interrupción menor de 1 día de la operación o sistemas de información
2	Bajo	Interrupción de 1 a 3 días de operaciones o sistemas de información, daño de información recuperable
3	Medio	Interrupción de 4 a 8 días de operación o sistemas de información
4	Alto	Interrupción de más de 9 y 10 días de operación o sistemas de información
5	Muy alto	No disponibilidad de infraestructura por paro prolongado del sector o sistemas de información mayor a 12 días

CRITERIO		LEGAL Impacto en la salud y seguridad de las personas
NIVEL DE CONSECUENCIAS		DESCRIPCION DE LAS CONSECUENCIAS
1	Muy bajo	Uso inadecuado de documentos legales
2	Bajo	Desactualización de los documentos soportes que permiten la operación de la organización.
3	Medio	Desactualización de datos legales
4	Alto	No tener contemplados los cambios normativos frente a la legislación aplicable al desarrollo del objeto social de la organización.
5	Muy alto	Incumplimiento total de la normatividad en el desarrollo de la operación



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad


De forma coherente con la escala de consecuencias, los criterios de ocurrencia, por probabilidad o frecuencia, son:

NIVELES DE OCURRENCIA		DESCRIPCION DE FRECUENCIA	PROBABILIDAD POR EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES
1	MUY BAJA	Nunca ha ocurrido	Controles a prueba de error
2	BAJA	Una vez cada dos años	Control implementado y eficaz
3	MEDIA	De seis meses a un año	Control implementado que se puede mejorar
4	ALTA	De un mes a seis meses	Control débil
5	MUY ALTA	Más de una vez por mes	No hay controles establecidos

#### CRITERIOS DE EVALUACION DE RIESGO

Determine el nivel de riesgo, a partir de las escalas de ocurrencia o consecuencias y las directrices generales de tratamiento del riesgo

		NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONSECUENCIAS	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
NIVEL DE OCURRENCIA						

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad


NIVEL DE RIESGO		DIRECTICES GENERALES DE TRATAMIENTO
1 – 4	BAJO	Continuar con las actividades y sus controles actuales
5 – 8	MEDIO	Cambiar la probabilidad de ocurrencia mediante controles si es económicamente viable
9 – 15	ALTO	Requiere acción inmediata para cambiar la probabilidad de ocurrencia mediante controles  Evaluar si se requiere cambiar las posibles consecuencia mediante planes de contingencia
16 – 25	CRITICO	Requiere acción inmediata para cambiar la probabilidad de ocurrencia mediante controles  Cambiar las posibles consecuencia mediante planes de contingencia que mitiguen los impactos y aseguren la continuidad  Establecer medidas económicas para actuar en caso de la materialización de la amenaza como pólizas o transferir el riesgo.  Compartir el riesgo para mitigar impactos con alianzas estratégicas, pólizas específicas u otras acciones  No proceder con la actividad si el nivel de riesgo es inaceptable (cuando esto es posible)

### Identificación de Categoría de riesgo

Actividad que se encuentra a cargo de los Líderes de proceso, El riesgo se clasificara en las siguientes categorías


- Financieros
- Estratégicos
- Operativos
- Puros

Esta actividad debe quedar dentro del **Formato Matriz de Riesgos**

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

## CATEGORIA DE RIESGO

CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCION Y EJEMPLO GENERALES DE LA CATEGORIA
<b>RIESGOS FINANCIEROS</b>	<p>Son los riesgos derivados del incremento no esperado en el monto de las obligaciones con clientes, proveedores, empleados y otros agentes externos a causa de las fluctuaciones de los tipos de cambio, tasa de interés ó cualquier otro parámetro de referencia (riesgo de mercado); a el impago de clientes (riesgo de crédito); imposibilidad de adquirir u obtener fondos para atender el pago de las obligaciones a corto plazo para el giro normal de las operaciones (riesgo de iliquidez) y/o el incumplimiento de normativas financieras.</p> <p>Algunos de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Riesgos del mercado financiero</li> <li>* Fluctuaciones en la moneda / tasa de cambio</li> <li>* Condiciones económicas globales</li> <li>* Cambios en materia contable y tributaria</li> <li>* Riesgo de crédito</li> <li>* Liquidez y flujo de caja</li> <li>* Garantías</li> </ul>
<b>RIESGOS ESTRATÉGICOS</b>	<p>Es aquel que genera posibilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes del negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y reflejan la incapacidad de la organización para adaptarse a los cambios en el entorno de negocios. Su ocurrencia ocasiona una reducción del crecimiento y de incumplimiento de los objetivos empresariales por la incapacidad de respuesta ante un entorno competitivo dinámico.</p> <p>Algunos de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Demanda</li> <li>*Responsabilidades contingencias</li> <li>*Competencia</li> <li>*Tiempos de venta</li> <li>*Fusiones y adquisiciones</li> <li>*Imagen</li> <li>*Capital intelectual</li> <li>*Cumplimiento normativo en Junta Directiva</li> <li>*Cambios en clientes / Industria / Mercados / reglas de juego</li> <li>*Alianzas y Joint Ventures</li> </ul>
<b>RIESGOS OPERACIONALES</b>	<p>Son los riesgos relacionados con la dependencia de una organización a los procesos, las personas y los productos.</p> <p>Estos riesgos, que a menudo inciden sobre la efectividad, están relacionados con la contratación, deficiencia ó ruptura en los controles internos o procesos de control, los sistemas de control de procesos y calidad, de la prestación del servicio, la ausencia de planes de contingencia.</p> <p>Todos estos factores pueden influir en los resultados de la organización</p>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

	<p>Algunos de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacitación</li> <li>*Procesos de selección de personal</li> <li>*Bases de datos e información</li> <li>*Cumplimiento de la regulación</li> <li>*Contabilidad y Control interno</li> <li>*Funcionarios Claves</li> <li>*Riesgos industriales</li> <li>*Riesgos ambientales</li> <li>*Atracción y retención de personal</li> <li>*Cadena de la prestación del servicio</li> <li>*Suministro de energía</li> <li>*Producto No conforme</li> </ul>
<b>RIESGOS PUROS</b>	<p>Son aquellos riesgos asociados con fallas tecnológicas, errores humanos, catástrofes naturales, que se reflejan en daños causados a las personas, los activos y consiguiente interrupción del negocio (lucro cesante), que podrían afectar negativamente al rendimiento de la organización</p> <p>Algunos de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Responsabilidad Contractual</li> <li>*Responsabilidad Extracontractual</li> <li>*Lucro Cesante</li> <li>*Terrorismo</li> <li>*Guerra   *Incendio / Explosión</li> <li>*Polución</li> <li>*Seguridad Física</li> <li>*Daños a la propiedad</li> <li>*Desastres naturales</li> <li>*Accidentes de trabajo y Enfermedades profesionales</li> <li>*Inundaciones</li> </ul>


## **VERIFICAR**

### **Tratamiento de los riesgos**

Actividad que sigue enmarcada bajo la responsabilidad de los líderes de proceso, apoyada por los participantes de estos.

Con los resultados de la evaluación se determinan las acciones de tratamiento de riesgo que pueden incluir:

- **Retener:** continuar con el riesgo y sus controles activamente (con fondos) o pasivamente (sin fondos).
- **Transferir:** compartir el riesgo para mitigar impactos con alianzas estratégicas, pólizas u otras acciones.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad


- **Control/Reducción:**
- **Prevenir:** cambiar la probabilidad de ocurrencia mediante controles.
- **Proteger:** cambiar las posibles consecuencias mediante planes de contingencia que mitiguen los impactos y aseguren la continuidad.
- **Cambio de Negocio:**
- **Eliminar:** no proceder con la actividad si el nivel de riesgo es inaceptable (cuando esto es posible).
- **Sustituir:** reemplazar la actividad que genera el riesgo.

Igualmente se definen los responsables de las acciones de tratamiento de riesgo y las fechas de compromiso.


#### TIPO DE TRATAMIENTO DEL RIESGO

Determine el tratamiento del riesgo, según los siguientes criterios:


TIPO DE TRATAMIENTO	CLASIFICACION	DESCRIPCION	EJEMPLOS
<b>RETENCIÓN</b>  “La retención de riesgos supone soportar por parte de la propia organización las consecuencias Financieras derivadas del acaecimiento de un riesgo”	Activa o Consciente / Con Fondos	Se realiza de manera consciente después de un adecuado estudio y planificación.  La organización establece medidas económicas (destina capital) para actuar en caso de la materialización de la amenaza y soportar las consecuencias financieras con fondos de ahorro.	Fondos de Autoseguro / Crédito
	Pasiva o Inconsciente / Sin Fondos	Se ignoran las consecuencias del riesgo, debido a un deficiente estudio o conocimiento.  La empresa no destina ningún capital para soportar las	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos Bancarios</li> <li>• Disminución ó venta del servicio</li> <li>• Hipotecas</li> </ul>

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</h2>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

		consecuencias financieras en caso de ocurrir el riesgo.	
<p><b>TRANSFERENCIA</b></p> <p>Esta herramienta considera una o varias partes (terceros) compartiendo el Riesgo, generalmente por mutuo consentimiento</p>	Operativa ó Contractual	<p>Se comparte a un tercero la actividad asociada a un riesgo potencial, o la responsabilidad emergente de la misma.</p> <p>Es decir se alinea la responsabilidad con la autoridad, de manera que la persona que tiene el contrato (manifiesto) y, por lo tanto, la capacidad experiencia y tecnología para ejecutar las actividades, también asume los riesgos en forma equivalente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de compraventa de bienes</li> <li>• Contrato de prestación de servicios / de obra (proveedores, outsourcing)</li> <li>• Cláusulas de exoneración</li> <li>• de responsabilidad, acuerdos de responsabilidad y confidencialidad</li> <li>• Cláusulas de limitación de</li> <li>• responsabilidad</li> <li>• Cláusulas de ampliación de</li> <li>• responsabilidad civil en caso de plagio de un proveedor por outsourcing</li> </ul>
	Vía Seguros	<p>Bajo un contrato (póliza) el asegurador adquiere la obligación de indemnizar al asegurado, bajo los términos contractuales establecidos.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la utilización de esta herramienta deberá adaptarse a las condiciones del mercado.</li> <li>2. Es una transacción comercial sujeta a condiciones (generales y particulares - garantías)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Póliza Multirriesgo</li> <li>• Póliza de Transportes</li> <li>• Pólizas de Personas (Vida</li> <li>• grupo, Accidentes</li> <li>• personales)</li> </ul>

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</h2>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

CONTROL Y REDUCCION	Prevención del Riesgo	<p>Es la acción y el efecto de evitar la materialización del siniestro por la acción de su agente causal (condición ó acción insegura).</p> <p>En consecuencia el concepto se aplica a la reducción de la frecuencia de ocurrencia del riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de auditoria y cumplimiento</li> <li>• Controles de inspección y de procesos</li> <li>• Mantenimiento preventivo / correctivo</li> <li>• Medidas preventivas de fraude</li> <li>• Claves de acceso / acceso limitado a la información / firewall</li> </ul>
	Protección del Riesgo	<p>Es la acción y el efecto de intentar disminuir los daños y/o perjuicios que el siniestro producirá sobre el grupo de personas.</p> <p>En consecuencia el concepto se aplica a la <b><u>reducción de la intensidad o severidad del riesgo.</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de recuperación de desastres</li> <li>• Plan de continuidad del Negocio.</li> <li>• Plan de respuesta a emergencias</li> <li>• Entregas oportunas o faltantes de la entrega del servicio</li> <li>• Minimizar la exposición de activos o personas a la fuente de riesgo</li> <li>• Diversificación de portafolio / servicio / clientes / proveedores / contratistas</li> <li>• Sistemas de protección contra incendio</li> </ul>
CAMBIO DE NEGOCIO	Eliminación	Dejar a un lado la actividad que lo genera (siempre que esto sea aplicable)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar una línea del negocio sobre el servicio</li> <li>• Eliminar un cliente al cual se le preste el servicio</li> </ul>
	Sustitución	Reemplazar el cliente, objetivo, o la actividad que lo genera	<p>Cambiar el cliente</p> <p>Reemplazar cliente con otro destino.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

## Implementación de plan de tratamiento de riesgos

Actividad que está bajo la responsabilidad directa de los líderes de proceso y el apoyo de los participantes de los procesos.

El plan de tratamiento de riesgos se presenta a la Representante del la Dirección, para su aprobación e implementación. Se hace seguimiento en las actividades de seguimiento al cumplimiento y avance en el tratamiento de riesgos, mediante las auditorías internas o plan de riesgos

Se comunica el resultado de la Gestión de riesgos al personal de la organización enfocándose en los riesgos altos y las acciones de control preventivo que deben ser conocidas por todos los colaboradores inmersos en el control de estos.

Esta actividad queda establecida para ser controlada dentro del **PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS**

## Monitoreo y revisión

El monitoreo y revisión de los riesgos está a cargo de la planeación y aplicación de las auditorías y las revisiones que el representante de La Dirección genere en apoyo del Líder de calidad Seguridad en donde se establece que se debe hacer las siguientes actividades:


Se calcula de nuevo el nivel de riesgo luego de la aplicación de las actividades de tratamiento lo que se considera como riesgo residual. Dichos riesgos residuales que se mantengan en nivel no tolerable o crítico se someten a la aceptación y aprobación de la alta gerencia.

$$NR_{\text{residual}} = (\text{Prom Consecuencias}) * (\text{Máx Ocurrencia})$$

Mediante la auditoría, se verifica que los controles para los riesgos están implementados y si son eficaces y estos realmente estén dando el fruto del control o en su efecto proponer un ajuste, con el fin de evitar que el riesgo se incremente.

En la revisión por la dirección hace seguimiento a la gestión de riesgos con la evaluación de los riesgos más altos, el cumplimiento de los tratamientos y la disminución de los niveles de riesgo.



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO</b>		
Fecha edición: 2011	Fecha actualización: marzo 2012	Versión:02	Proceso: Calidad y seguridad

Esta actividad queda establecida para ser controlada dentro del plan de tratamiento de riesgos, que permite establecer la continuidad del negocio, frente al cumplimiento del objeto social de la organización.

## **ACTUAR**

### **Toma de acciones de mejora**

Para la toma de acciones de mejora se establece con la Alta Gerencia, representante de la Dirección en donde se establece que se debe hacer las siguientes actividades y los auditores internos de la organización en donde se establece.

### **MAPA DE RIESGOS**

Una vez terminado el plan de tratamiento de riesgos, se genera el formato mapa de riesgos, registro que soporta la criticidad de los mismos y el control de estos por parte de la Alta Gerencia y el representante ante la Gerencia, de igual manera es el documento soporte para ser presentado dentro de las auditorias.