

		MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC- CASH CL SAS																CODIGO				
																		VERSION	0			
																		FECHA	16/09/2019			
CONTEXTO				IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						ANÁLISIS				EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO						
OBJETIVOS	CUESTIONES	CLASIFICACIÓN		RIESGOS	OPORTUNIDADES	CONSECUENCIAS ASOCIADAS AL RIESGO	CAUSAS ASOCIADAS AL RIESGO	CONTROLES ASOCIADAS AL RIESGO	PROCESOS	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			Px C	ESTIMACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABL E	EVIDENCIA	
		POSITIVA	NEGATIVA							1	3	5	1	3	5							
Lograr la satisfaccíon de nuestros clientes por medio del cumplimiento de los requisitos.	Valor agregado en los procesos del servicio prestado al cliente. Control permanente de la mitigación de riesgos y potencialización de oportunidades.	Fidelización del cliente actual y referenciación directa hacia otros clientes. Reducción de costos y mayor rentabilidad para la empresa y mayor posicionamiento en el mercado.	Mayor utilización de tiempo para ejecutar los procesos y poder cumplirle al cliente. Incapacidad de ver el riesgo y no atenderlos.	Perdida de información, Perdida de tiempo. Deterioro de la imagen No asesorar correctamente a los clientes ocasionales y/o secundarios ocasionando inquietudes técnicas.	Procesos con factor diferenciador. Comunicación asertiva con los clientes permanentes y ocasionales. Mantener una imagen de Profesionalismo y respeto, en el trato a los clientes secundarios para que ellos lo comuniquen al cliente permanente u ocasional .	Perdida del cliente por incumplir la clausula de confidencialidad con los clientes permantes y ocasionales.	Deficiencia en la ejecución de los procesos y en la actualización y mejora de los mismos.	1. Realizar copia de seguridad a la información. 2. Entregar al cliente la información diaria y un consolidado mensual. 3. Informar al cliente secundario que la programación errada viene del cliente permanente u ocasional. 4. informar al cliente permanente u ocasional el error que hubo en la programación.	Operativo			X			X	15	MEDIO	1. Capacitar a los profesionales operativos sobre la frecuencia de las copias de seguridad y los mecanismos de entrega. 2. Fijar un solo responsable para que consolide la información diaria de los clientes secundarios y lo envíe al cliente permanente u ocasional. 3. reportarle al cliente permanente u ocasional por escrito el error en la programación que afecto al cliente secundario.	1. Cada vez que ingrese un profesional. Cada seis meses se realizara una capacitación. 2. Diarioy mensual 3. Diario	Gerencia	Lista de asistencia de capacitación. Material de capacitación, Correos electrónicos. Actas de entrega de la información al cliente.	
Promover una cultura de prevención en Seguridad y salud en el trabajo.	Fomentar actividades que permitan prevenir riesgos que afecten la salud física y mental de los empleados y proveedores permitira reducir accidentalidad, enfermedades crónicas y ausentiamo lo cual redunda en tiempo productivo	Reducción de costos e incremento en la productividad.	Interiorizar una cultura de prevención y mejorara la percepción de riesgo en la compañía y proveedores	Falta de conocimiento en la implementación de las actividades de prevención Desconocimiento de Riesgos por parte de los empleados y proveedores	Aumento del compromiso de los trabajadores Aumento en la productividad Disminución de costos Otorga nuevas competencias a los empleados	Ausentismo Enfermedades crónicas Accidentes laborales	Decepción laboral Errores humanos en los procesos por desconocimiento o enfermedad Incumplimiento en tiempos de entrega por parte de los proveedores.	Capacitación del personal en temas de riesgo Fomento de actividades de integración y bienestar. Aplicación de Normatividad en seguridad y salud en el trabajo. Revisión continua de las actividades que realizan los proveedores orientándolos hacia la mejora y el conocimiento del enfoque basado en riesgos.	Talento humano			x				x	15	MEDIO	implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo realizar un cronograma de actividades enfocadas al riesgo y su manejo	De acuerdo con el cronograma de actividades	Recursos Humanos	Actas de reunión, listado de asistencia a capacitación
Mantener el talento humano competente, la infraestructura y los equipos de alta tecnología.	El conocimiento y acompañamiento legal y psicológico es la base primordial para cumplir con los servicios ofrecidos a nuestros clientes	Respaldo legal y psicológico para brindar tranquilidad a nuestros clientes	Falta de experticia o experiencia	Falta de experiencia por parte del profesional en el área de enfoque específico de seguridad.	Formar al colaborador para tener un recurso humano valioso	Retrasos o reprocesos en los servicios ofrecidos a nuestros clientes	1. falta de verificación de la experiencia 2.mal desempeño de las funciones	1.Capacitación del empleado	Talento humano			X				X	15	MEDIO	1.Hacer control de las capacitaciones realizadas. 2.Seguimiento del desempeño de los empleados	1.Teniendo en cuenta la programación de capacitaciones 2. Lo establecido por recursos humanos para el seguimiento de desempeño	Recursos humanos	Formato de capacitación Formato de seguimiento de desempeño
Mantener la confidencialidad de la información del cliente.	Para brindar un servicio adecuado y un ambiente seguro a nuestros clientes,el mantenimiento de instalaciones y equipos es una herramienta muy importante en la compañía	Mejorar la confiabilidad en los procedimientos Disminución de fallas Reducción de costos	falta de capacitación del personal para el manejo de los equipos	desactualización de equipos tecnológicos. Falta de mantenimiento en las instalaciones ofrecidas a nuestros clientes	continuidad en los servicios que presta la compañía y salvaguarda de la información como activo de la compañía. Estar actualizado en el ámbito tecnológico, nos dará ventajas competitivas, capacidad para el desarrollo de la productividad del negocio y lo que es más importante es que tendremos la capacidad de poder prestar el mejor servicio a nuestros clientes. Instalaciones adecuadas para Mejorar la percepción de nuestros clientes con espacio adecuados para la realización de las actividades.	Retrasos en la prestación de los servicios. inconformidad por parte de los clientes. Pérdida de Información Accidentes laborales por inestabilidad en infraestructuras	Equipos obsoletos personal no capacitado Instalaciones no adecuadas para realización de pruebas Infraestructura sin mantenimiento	Revisión y actualización de equipos tecnológicos Verificación de las instalaciones para realizar mantenimiento preventivo	financiera			x				x	15	MEDIO	Creación y análisis de indicadores sobre compras y ventas para descubrir aspectos a mejorar en función de los objetivos Monitoreo y evaluación en aspectos relativos a las instalaciones. Aplicación de bitacora de mantenimiento	Revisión semestral de equipos tecnológicos e infraestructura	Financiera	Bitacora de mantenimiento Informe con resultado de indicadores
Mejorar nuestros procesos internos.	Dar cumplimiento a las necesidades del cliente con base en los requisitos.	Satisfacción del cliente	No cumplir con lo solicitado del cliente	Perder el cliente	Fidelizar al cliente	Nuestro Ingreso disminuía al punto de llevarnos a la quiebra	Por incumplimiento de los compromisos pactados.	1. Manteniendo la confidencialidad 2. Cumplir horarios de programación de servicio 3. Cumplir con los requisitos de auditorías solicitadas por el cliente.	Gerencia	X					X		3	BAJO	1. Registrar la asistencia y hacer firmar compromiso de confidencialidad a los clientes secundarios. 2. Cumplimiento a las recomendaciones de auditorías realizadas por el cliente permanente.	1. Diario y por prueba realizada a cada cliente secundario. 2. al mes de haber realizado la auditoria.	Gerencia	Lista de asistencia y compromiso de confidencialidad. Visita por parte del cliente para verificación del cumplimiento de observaciones dejadas en la auditoria.
Lograr la satisfacción de nuestros clientes por medio del cumplimiento de los requisitos.	Sostener el cliente actual e implementar búsqueda de clientes potenciales mediante estrategias efectivas de mercadeo	Mejor posicionamiento en el mercado	Las estrategias implementadas no ofrescan los resultados esperados	El no atraer clientes potenciales	Mayor reconocimiento en el mercado	El no lograr nuevos clientes de los clientes potenciales	La estrategia implementada por mercadeo no funciona	1.Informe de impacto de la estrategia implementada por mercadeo 2. Visibilización y reporte de clientes potenciales	Gerencia y mercadeo			X				X	15	MEDIO	Seguimiento por parte de gerencia a las estrategias de desarrollo e implementación por parte del área de mercadeo.	Informe trimestral del desarrollo e implementación de la estrategia de marketing	Área de mercadeo	Informe de nuevos clientes

CALIFICACIÓN	PROBABILIDAD
1	Poco probable No se presenta en más de una ocasión al año
3	Medianamente probable Se presenta en máximo 3 ocasiones al año
5	Altamente probable Se presenta en más de 3 ocasiones al año

CRITERIOS (FCE)
a. Satisfacción de los Clientes
b. Visibilidad del negocio (ubicación)
c. Sostenibilidad de financiera

1
3.
5

CONSECUENCIA
a. El evento afecta la satisfacción de los clientes pero sin trascendencia
b. El evento no afecta Visibilidad del negocio (ubicación)
c. El evento no afecta la sostenibilidad financiera.
a. El evento afecta moderadamente la satisfacción de los clientes
b. El evento afecta moderadamente Visibilidad del negocio (ubicación)
c. El evento afecta moderadamente la sostenibilidad financiera
a. El evento afecta de manera significativa la satisfacción de los clientes
b. El evento afecta la Visibilidad del negocio (ubicación)
c. El evento afecta significativamente la sostenibilidad financiera.

PROBABILIDAD	ESTIMACIÓN	ACCIÓN
25	ALTO	Reunión con los procesos implicados y generar plan de acción.
15	MEDIO	Evaluar la posibilidad de tomar acciones e informar a los responsables de procesos implicados
9		
5 3 1	BAJO	Se informa a los responsables de procesos implicados