

TABLA DE PROBABILIDAD		
Nivel de P	Descripción	Frecuencia
No aplica	Es una oportunidad	No aplica
Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año
Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año
Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
Improbable	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se ha presentado en los últimos 5 años

TABLA DE IMPACTO	
Rango	Impacto (consecuencias) cualitativo
Catastrófico	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones de la organización por más de cinco (5) días - Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador - Pérdida de información crítica para la organización que no se puede recuperar - Incumplimiento en las metas y objetivos organizacionales afectando de forma grave la ejecución presupuestada
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones de la organización por más de dos (2) días - Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta - Sanción por parte del ente de control y otro ente regulador - Incumplimiento en las metas y objetivos organizacionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno - Imagen organizacional afectada en el orden nacional o regional por incumplimiento en la prestación del servicio
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones de la organización por más de un (1) día - Reclamaciones o quejas del cliente que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la organización - Inoportunidad en la información ocasionando retrasos en la presentación de información a terceros - Reproceso de actividades y aumento de carga operativa - Imagen organizacional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio - Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias
Menor	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones de la organización por algunas horas - Imagen organizacional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos
Insignificante	<ul style="list-style-type: none"> - No ha Interrupción de las operaciones de la organización - No se generan sanciones económicas o administrativas - No se afecta la Imagen organizacional de forma significativa

INTERPRETACIÓN DEL IMPACTO	
Bajo	Se debe asumir el riesgo y asumir las consecuencias. Los riesgos de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la organización.
Moderado	Asumir el riesgo / reducir el riesgo. Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo, actuando bien sea sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre la consecuencia, según sea el caso y tenga las posibilidades de acción.
Alto	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Extremo	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

IDENTIFICACION					EVALUACION					
PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO	RIESGO / OPORTUNIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO / OPORTUNIDAD (Aspectos, Cuestiones o Elementos que afecten la calidad de la actividad)	ORIGEN	PROBABILIDAD INHERENTE (No aplica para oportunidades)	INTERPRETACION DE PROBABILIDAD	IMPACTO INHERENTE (No aplica para oportunidades)	INTERPRETACION DE IMPACTO	INTERPRETACION DEL RESULTADO INHELENTE (No aplica para oportunidades)	TRATAMIENTO RECOMENDADO (No aplica para oportunidades)
1. Gestión estratégica	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	RIESGO	Toma de decisiones sin tener en cuenta las evidencias y datos reales de la organización.	INTERNO	Improbable	2	Mayor	4	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
1. Gestión estratégica	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	OPORTUNIDAD	Líneas de mercado adicionales como arrendamiento o venta de locales, bodegas, oficinas	EXTERNO						
2. Gestión de calidad	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	RIESGO	Registro de datos que no sean reales	INTERNO	Probable	4	Mayor	4	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
2. Gestión de calidad	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	OPORTUNIDAD	Acciones de mejora a los procesos de la organización	INTERNO						
3. Gestión comercial	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	Falta de control en el cargue/descargue de inmuebles en plataformas de comercialización	INTERNO	Probable	4	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
3. Gestión comercial	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	Documentación incompleta, información incompleta.	INTERNO	Probable	4	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
3. Gestión comercial	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	RIESGO	El propietario también puede arrendar o vender por su cuenta ya que no hay un contrato de exclusividad	EXTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
3. Gestión comercial	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	OPORTUNIDAD	Beneficios tarifarios de la inmobiliaria frente a la competencia	INTERNO						
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	Falta control de los inmuebles entregados	INTERNO	Probable	4	Mayor	4	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	Pérdida de los datos almacenados en medios digitales	INTERNO	Rara vez	1	Catastrófico	5	Moderada	Asumir el riesgo / reducir el riesgo. Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo, actuando bien sea sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre la consecuencia, según sea el caso y tenga las posibilidades de acción.
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	RIESGO	Suplantación de identidad de la empresa con fines delictivos.	EXTERNO	Rara vez	1	Catastrófico	5	Moderada	Asumir el riesgo / reducir el riesgo. Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo, actuando bien sea sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre la consecuencia, según sea el caso y tenga las posibilidades de acción.
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	RIESGO	Retrasos en los pagos por parte de los clientes.	EXTERNO	Probable	4	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	OPORTUNIDAD	Canales de comunicación apropiados y suficientes para las comunicaciones internas y externas	INTERNO						
4. Gestión de servicios inmobiliarios	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	OPORTUNIDAD	Mecanismos de pago a través de plataforma PSE	INTERNO						

5. Gestión de servicios post	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	No atender o demorarse en atender las PQRS	INTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
5. Gestión de servicios post	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	RIESGO	Corte de servicios públicos de los inmuebles en administración por falta de pago.	EXTERNO	Improbable	2	Moderado	3	Moderada	Asumir el riesgo / reducir el riesgo. Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo, actuando bien sea sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre la consecuencia, según sea el caso y tenga las posibilidades de acción.
5. Gestión de servicios post	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	Daños superiores al desgaste normal por uso en los inmuebles.	EXTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
5. Gestión de servicios post	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	OPORTUNIDAD	Servicio de reparaciones locativas en convenio con la inmobiliaria	INTERNO						
6. Gestión de recursos	Desarrollar competencias, habilidades y destrezas en nuestros colaboradores, que permitan mantener la cultura del servicio al cliente.	RIESGO	Rotación de personal, falta de personal o contratación del personal que no cumpla con las necesidades de la organización.	INTERNO	Casi seguro	5	Mayor	4	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
6. Gestión de recursos	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	RIESGO	Efectuar cobros o pagos que no concuerden con los datos reales	INTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
6. Gestión de recursos	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	RIESGO	No realizar seguimiento oportuno a los ingresos y egresos de la organización	INTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
6. Gestión de recursos	Desarrollar competencias, habilidades y destrezas en nuestros colaboradores, que permitan mantener la cultura del servicio al cliente.	OPORTUNIDAD	Disponer de equipos tecnológicos y plataformas que facilitan el desarrollo de actividades tanto para el empleado como para los clientes.	INTERNO						
7. Gestión jurídica	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	RIESGO	No atender las PQRS internas y externas con base en la normatividad legal aplicable.	INTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
7. Gestión jurídica	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	RIESGO	Elaboración de contratos que no estipulen todas las cláusulas necesarias o firma de contratos sin la debida revisión legal.	INTERNO	Posible	3	Moderado	3	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
7. Gestión jurídica	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	OPORTUNIDAD	Lineamientos establecidos por organismos de control para contratos de arrendamiento de vivienda y de comercio.	EXTERNO						
7. Gestión jurídica	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	OPORTUNIDAD	Subsidios en arrendamientos de vivienda a través de cajas de compensación y programa de semillero de propietarios del ministerio de vivienda a las clases sociales más bajas.	EXTERNO						

REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Versión	Elaboró
1	
Fecha	Carolina Lautero
	3/11/2022

GESTION						VERIFICACION			
OPCION DE MANEJO (No aplica para oportunidades)	ACCIONES A TOMAR	ESTADO EN LA ORGANIZACIÓN DE LA ACCION A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA DOCUMENTAL	FECHA DE VERIFICACION	% CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	OBSERVACIONES
Evitar	Atender auditorias internas y externas; y hacer seguimiento a las no conformidades que surjan.	No existe, no esta documentado	Director General						
			Director General						
Evitar	Atender auditorias internas y externas; y hacer seguimiento a las no conformidades que surjan.	No existe, no esta documentado	Líder de calidad						
			Líder de calidad						
Reducir	Hacer seguimiento a las comunicaciones y/o solicitudes	En curso	Director Comercial						
Reducir	Realizar verificación de documentación a través de lista de chequeo	En curso	Director Comercial						
Asumir	Atender observaciones realizadas y dar respuesta oportuna a las mismas para mitigar el riesgo.	En curso	Ejecutivo Comercial						
			Ejecutivo Comercial						
Evitar	Hacer seguimiento a las comunicaciones y/o solicitudes	En curso	Coordinador Serv. Inmobiliarios						
Reducir	Llevar copia de seguridad y actualizarla periodicamente	En curso	Asistente Administrativo						
Reducir	Establecer medios de comunicacón oficiales, corporativos que lleven el nombre de la organización	En curso	Asistente Administrativo						
Transferir	Mitigar a través de seguros el riesgo de no pago, crear incentivos para pronto pago.	En curso	Asistente Administrativo						
			Asistente Administrativo						
			Asistente Administrativo						

Reducir	Tener soportes trazables y documentados de las PQRS y líneas de atención oportunas	En curso	Asistente de atención al cliente						
Evitar	Generar alertas de pagos para cada inmueble en administración.	En curso	Asistente de atención al cliente						
Transferir	Mitigar a través de seguros el riesgo de desgaste.	En curso	Asistente de atención al cliente						
			Asistente de atención al cliente						
Reducir	Plan de incentivos monetarios y no monetarios para los empleados aprovechando los aliados y beneficios económicos gubernamentales.	No Existe, no esta documentado	Director Administrativo						
Reducir	Verificación, validación y aprobación de las ordenes de compra.	En curso	Director Administrativo						
Reducir	Establecer un plan para el seguimiento y actualización de ingresos y egresos.	En curso	Director Administrativo						
			Director Administrativo						
Reducir	Tener soportes trazables y documentados de las PQRS y líneas de atención oportunas	En curso	Area Juridica						
Reducir	Establecer un plan para el seguimiento y actualización de los requisitos legales y de otra indole.	No Existe, no esta documentado	Area Juridica						
			Area Juridica						
			Area Juridica						