



GESTIÓN DEL RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC

CÓDIGO: [Coordinador de Calidad](#)
 VERSIÓN: [Coordinador de Calidad](#)
 N° DE PÁGINAS: [Coordinador de Calidad](#)

CONTEXTO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							ANÁLISIS			EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO			
OBJETIVOS	CUESTIONES	CLASIFICACIÓN		RIESGOS	OPORTUNIDADES	CONSECUENCIAS ASOCIADAS AL RIESGO	CAUSAS ASOCIADAS AL	CONTROLES ASOCIADAS	PROCESOS	PROB	CONS		PxC	ESTIMACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
		POSITIVA	NEGATIVA							1	3	5					
Garantizar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas	* Humanización de los Servicios. * Cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Humanización en la prestación de los servicios	No cumplir las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas	Baja calificación en la satisfacción de las partes interesadas	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Competencias asociadas a la humanización en la atención 2. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Encuesta de Satisfacción. 2. Evaluación al personal interno.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Gestión Científica	X		X	15	MEDIO	1. Realizar capacitaciones periódicas sobre la humanización de los servicios. 2. Revisión y seguimiento a los servicios prestados por INDE y su vigencia operacional.	1. De acuerdo con los resultados de las evaluaciones de capacitación. 2. De acuerdo a las auditorías realizadas o evaluaciones de satisfacción.	Coordinador de Calidad
Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables para minimizar el riesgo	* Cumplimiento de los requisitos aplicables internos y externos.	Continuidad de las operaciones	Cierre de algunas de las Sedes	Sanciones Monetarias o de continuidad del negocio		1. Cierre de la empresa. 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Seguimiento de la legislación aplicable.	Direccionamiento Estratégico	X		X	5	BAJO			Coordinador de Calidad
Mantener y mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad	* Definición de Internos organizacional	Definición detallada de las actividades operacionales	Se perciba como una carga mas la documentación del sistema	Pérdida del conocimiento organizacional en el desarrollo de actividades	Mejora continua, conveniencia y adecuación del Sistema del sistema de gestión	1. Pérdida de confianza en los servicios prestados. 2. Descontrol en la realización de las actividades.	1. Que el personal no conozca como funciona el Instituto. 2. Que no se mantenga la información documentada actualizada a la operación.	1. Seguimiento a la normatividad. 2. Seguimiento a la información documentada de las operaciones.	Direccionamiento Estratégico	X		X	15	MEDIO	* Implementación del SGC a la versión actual de la norma		Coordinador de Calidad
Garantizar el crecimiento sostenible a través de los servicios prestados	* Economico - Continuidad del negocio	Continuidad de las operaciones	Cierre de algunas de las Sedes	Pérdida de usuarios clientes (EPS 's)	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Los servicios prestados sean apropiados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 2. No cumplimiento de los requisitos aplicables.	1. Seguimiento a los servicios prestados a través del SGC. 2. Seguimiento y Revisión de los requisitos aplicables.	Gestión Comercial Gestión Científica	X		X	25	MEDIO	* Implementación del SGC a la versión actual de la norma		Coordinador de Calidad
Fomentar la humanización de los servicios a través de servicios incluyentes	* Humanización de los Servicios. * Cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Humanización en la prestación de los servicios	No cumplir las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas	Baja calificación en la satisfacción de las partes interesadas	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Competencias asociadas a la humanización en la atención 2. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Encuesta de Satisfacción. 2. Evaluación al personal interno.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Gestión Científica	X		X	15	MEDIO	1. Realizar capacitaciones periódicas sobre la humanización de los servicios. 2. Revisión y seguimiento a los servicios prestados por INDE y su vigencia operacional.	1. De acuerdo con los resultados de las evaluaciones de capacitación. 2. De acuerdo a las auditorías realizadas o evaluaciones de satisfacción.	Coordinador de Calidad

ELABORÓ: [Coordinador de Calidad](#) REVISÓ: [Coordinador de Calidad](#) APROBÓ: [Coordinador de Calidad](#)
 FECHA: [Coordinador de Calidad](#) FECHA: [Coordinador de Calidad](#) FECHA: [Coordinador de Calidad](#)

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

CALIFICACIÓN	CONSECUENCIA
1	<p>a. El evento afecta la satisfacción de los clientes pero sin trascendencia</p> <p>b. El evento no afecta Visibilidad del negocio (ubicación)</p> <p>c. El evento no afecta la sostenibilidad financiera.</p>
3.	<p>a. El evento afecta moderadamente la satisfacción de los clientes</p> <p>b. El evento afecta moderadamente Visibilidad del negocio (ubicación)</p> <p>c. El evento afecta moderadamente la sostenibilidad financiera</p>
5	<p>a. El evento afecta de manera significativa la satisfacción de los clientes</p> <p>b. El evento afecta la Visibilidad del negocio (ubicación)</p> <p>c. El evento afecta significativamente la sostenibilidad financiera.</p>

Matriz de Calor		
Calificación	Tipo de Riesgo	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