



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

*Diploma de Especialización Internacional*

# **IMPLEMENTADOR Y AUDITOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - ISO 27001 Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301**

## **MÓDULO IV**

## **IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 22301**

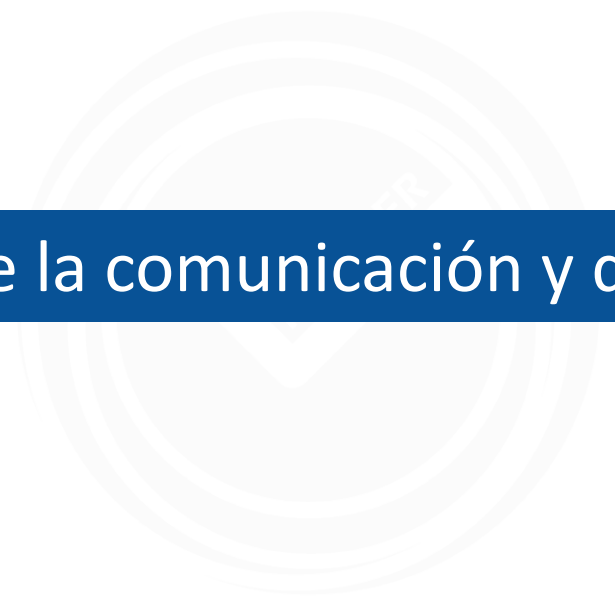
### **CLASE 03**

Mg. Ing. Julio Pereyra Rosales



# Temario

- Gestión de la comunicación y documentación.
- Gestión de operaciones.



## 1. Gestión de la comunicación y documentación.



# Cap.N.º7. Gestión de recursos

## 7.4 Comunicación

| Proceso/ Área                 | EMI SOR                                                                                           | MENSAJE                                                                                                                 | MEDI O                                                                                                     | FRECUENCIA                                                                     | RECEPTOR                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | ¿Quién comunica?                                                                                  | ¿Qué comunicar?                                                                                                         | ¿Cómo comunicar?                                                                                           | ¿Cuándo comunicar?                                                             | ¿A quién comunicar?                                                                      |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI).                                              | Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información | - A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.<br>- Afiches.<br>- Charlas de sensibilización. | Permanentemente.                                                               | A los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del Sistema Integrado de Gestión. |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI).                                              | RGG DeSGCNnación del RAD y Coordinadores del SGCN.                                                                      | A través de correo electrónico.                                                                            | Cuando se deSGCNne al RAD y Coordinadores del SGCN.                            | Al RAD y los Coordinadores del SGCN.                                                     |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI).                                              | Funciones y responsabilidades del RAD y Coordinadores del SGCN.                                                         | A través del Manual del SGCN.                                                                              | Cuando se deSGCNne al RAD.<br>Cuando se deSGCNne a los Coordinadores del SGCN. | Al RAD deSGCNnado.<br>A los Coordinadores del SGCN.                                      |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI).                                              | Objetivos y Metas de la Calidad.                                                                                        | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Anualmente o cuando haya actualizaciones.                                      | A los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del SGCN                          |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI).                                              | Manual del SGCN.                                                                                                        | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | Los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del SGCN.                           |
| SGCN - Actividades integradas | Gerentes.<br>Jefes de Equipo.<br>Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.                  | Manuales, Planes, Procedimientos, instrucciones y formularios, y demás documentos de la pirámide documentaria.          | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | A los Equipos que se encuentran dentro del alcance del documento.                        |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.                                                   | Fichas de Caracterización de Procesos.                                                                                  | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | A los trabajadores dentro del alcance del documento.                                     |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.                                                   | Matriz de Riesgos y Controles.                                                                                          | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | A los trabajadores dentro del alcance del documento.                                     |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.                                                   | Matriz de Partes Interesadas.                                                                                           | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | A los trabajadores dentro del alcance del documento.                                     |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.                                                   | Matriz de Oportunidades.                                                                                                | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.                                          | Cuando haya actualizaciones en el documento.                                   | A los trabajadores dentro del alcance del documento.                                     |
| SGCN - Actividades integradas | Gerentes.<br>Jefes de Equipo.<br>Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.<br>Trabajadores. | Atención de Quejas.                                                                                                     | A través de correo electrónico.                                                                            | Cuando se requiera.                                                            | A los trabajadores dentro del alcance del documento.                                     |



# Cap.N.º7. Gestión de recursos

## 7.5 Información documentada

| No. | Código del documento | Nombre del documento                                                                 | Cláusulas relevantes de la norma         | Obligatorio según ISO 22301 |
|-----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
|     | <b>00</b>            | <b>Gestión de documentos</b>                                                         |                                          |                             |
| 1   | 00                   | Procedimiento para el control de documentos y registros                              | ISO 22301 7.5                            |                             |
|     | <b>01</b>            | <b>Preparaciones para el proyecto</b>                                                |                                          |                             |
| 2   | 01                   | Plan de proyecto                                                                     |                                          |                             |
|     | <b>02</b>            | <b>Identificación de requisitos</b>                                                  |                                          |                             |
| 3   | 02                   | Procedimiento para la identificación de requisitos                                   | ISO 22301 4.2                            |                             |
| 4   | 02.1                 | Apéndice 1 – Lista de requisitos legales, normativos, contractuales y de otra índole | ISO 22301 4.2                            | ✓                           |
|     | <b>03</b>            | <b>Política de continuidad de negocio</b>                                            |                                          |                             |
| 5   | 03                   | Política de continuidad de negocio                                                   | ISO 22301 4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.2, 9.1.1 | ✓                           |
|     | <b>04</b>            | <b>Evaluación y tratamiento de riesgos</b>                                           |                                          |                             |
| 6   | 04                   | Metodología de evaluación y tratamiento de riesgos                                   | ISO 22301 8.2.1, 8.2.3                   | ✓                           |
| 7   | 04.1                 | Apéndice 1 – Cuadro de evaluación de riesgos                                         | ISO 22301 8.2.3                          |                             |
| 8   | 04.2                 | Apéndice 2 – Cuadro de tratamiento de riesgos                                        | ISO 22301 8.3.3                          |                             |
| 9   | 04.3                 | Apéndice 3 – Informe sobre la evaluación y tratamiento de riesgos                    | ISO 22301 8.2.3, 8.3.3                   |                             |
|     | <b>05</b>            | <b>Análisis de impacto en el negocio</b>                                             |                                          |                             |
| 10  | 05                   | Metodología para el análisis de impacto en el negocio                                | ISO 22301 8.2.1, 8.2.2                   | ✓                           |
| 11  | 05.1                 | Apéndice 1 – Cuestionario sobre el análisis de impacto en el negocio                 | ISO 22301 8.2.1, 8.2.2                   | ✓                           |
|     | <b>06</b>            | <b>Estrategia de continuidad de negocio</b>                                          |                                          |                             |
| 12  | 06                   | Estrategia de continuidad de negocio                                                 | ISO 22301 8.3, 8.4.2                     | ✓                           |
| 13  | 06.1                 | Apéndice 1 – Objetivos de tiempo de recuperación para actividades                    | ISO 22301 8.2.2                          | ✓                           |

| No. | Código del documento | Nombre del documento                                          | Cláusulas relevantes de la norma | Obligatorio según ISO 22301 |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 14  | 06.2                 | Apéndice 2 – Ejemplos de escenarios de incidentes disruptivos | ISO 22301 8.5                    | ✓                           |
| 15  | 06.3                 | Apéndice 3 – Plan de preparación para continuidad de negocio  | ISO 22301 6.2                    | ✓                           |
| 16  | 06.4                 | Apéndice 4 – Estrategia de recuperación de actividad          | ISO 22301 8.3                    | ✓                           |
|     | <b>07</b>            | <b>Plan de continuidad de negocio</b>                         |                                  |                             |
| 17  | 07                   | Plan de continuidad de negocio                                | ISO 22301 8.4                    | ✓                           |
| 18  | 07.1                 | Apéndice 1 – Plan de respuesta a los incidentes               | ISO 22301 8.4.3, 8.4.4           | ✓                           |
| 19  | 07.2                 | Apéndice 2 – Registro de incidentes                           | ISO 22301 8.4.3                  | ✓                           |
| 20  | 07.3                 | Apéndice 3 – Lista de ubicaciones para continuidad de negocio | ISO 22301 8.4.4                  | ✓                           |
| 21  | 07.4                 | Apéndice 4 – Plan de transporte                               | ISO 22301 8.3.2                  | ✓                           |
| 22  | 07.5                 | Apéndice 5 – Contactos clave                                  | ISO 22301 8.4.3                  | ✓                           |
| 23  | 07.6                 | Apéndice 6 – Plan de recuperación ante desastres              | ISO 22301 8.4.5                  | ✓                           |
| 24  | 07.7                 | Apéndice 7 – Plan de recuperación de actividad                | ISO 22301 8.4.5                  | ✓                           |
|     | <b>08</b>            | <b>Otros documentos</b>                                       |                                  |                             |
| 25  | 08.1                 | Plan de prueba y verificación                                 | ISO 22301 8.5                    |                             |
| 26  | 08.2                 | Apéndice 1 – Informe de prueba y verificación                 | ISO 22301 8.5                    | ✓                           |
| 27  | 08.3                 | Plan de mantenimiento y revisión del SGCN                     | ISO 22301 9.1.2                  |                             |
| 28  | 08.4                 | Formulario de revisión postincidente                          | ISO 22301 9.1.2                  | ✓                           |
|     | <b>09</b>            | <b>Formación y concienciación</b>                             |                                  |                             |
| 29  | 09                   | Plan de formación y concienciación                            | ISO 22301 7.2, 7.3               | ✓                           |

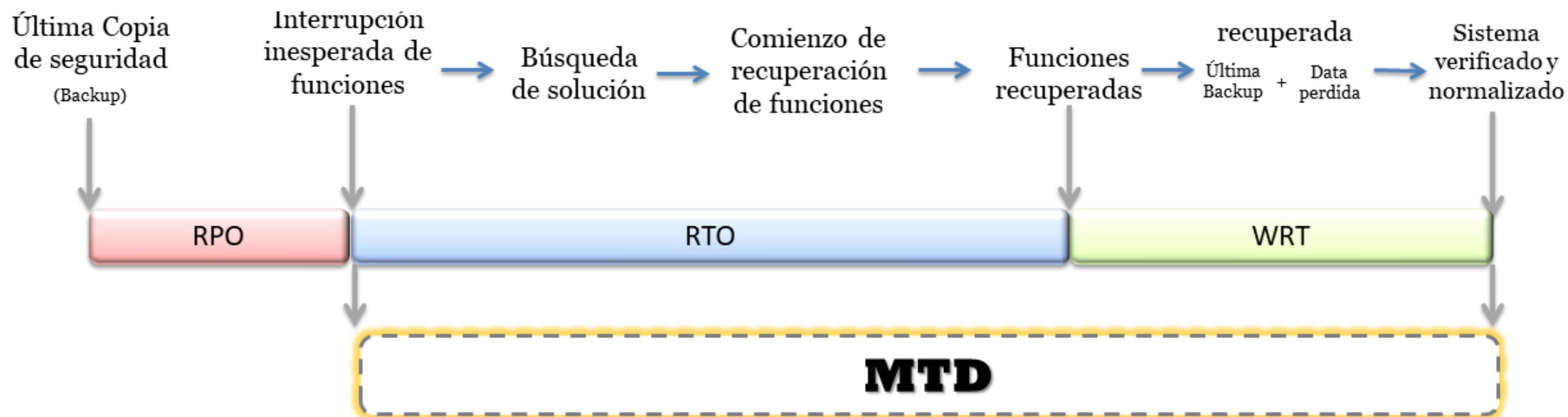


## 2. Gestión de operaciones



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Tiempos de interrupción



#### RPO (Recovery Point Objective)

Punto en el cuál la información utilizada por una actividad se restaura para permitir que la actividad opere en la reanudación. También se le define como la cantidad máxima de pérdida de datos que se puede aceptar.

#### RTO (Recovery Time Objective)

Período de tiempo después de un incidente dentro del cual se reanuda un producto o servicio o una actividad, o se recuperan sus recursos.

#### MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption)

Tiempo que tomaría para que los impactos adversos, que pueden surgir como resultado de no proporcionar un producto / servicio o realizar una actividad, se conviertan en inaceptables.



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Análisis de impacto del negocio - BIA

| PROCESOS<br>NIVEL 0                 | PROCESOS NIVEL 1                                                         | RESPONSABLE DE<br>PROCESO | OPERACIONAL | REPUTACIONAL | LEGAL Y<br>REGULATORIO | ECONOMICO | CALCULO<br>$O+R+L+E/4=$<br>RESULTADO | CRITICIDAD |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------|------------------------|-----------|--------------------------------------|------------|
|                                     | Manejar operaciones de Tesorería                                         | Tesorero                  | 1           | 1            | 2                      | 2         | 1.5                                  | Medio      |
|                                     | Gestionar control financiero                                             | Contador General          | 1           | 1            | 2                      | 2         | 1.5                                  | Medio      |
|                                     | Gestionar impuestos                                                      | Contador General          | 1           | 1            | 2                      | 1         | 1.25                                 | Bajo       |
| Gestión y desarrollo de actividades | Gestionar las actividades de procesos                                    | Jefe de Sistemas          | 1           | 1            | 1                      | 1         | 1                                    | Bajo       |
|                                     | Generar y definir nuevas actividades y mejoras                           | Líder de mejora continua  | 1           | 1            | 1                      | 1         | 1                                    | Bajo       |
| Entrega de actividades de procesos  | Planificar y alinear las actividades de procesos                         | Gerente de operaciones    | 1           | 1            | 1                      | 1         | 1                                    | Bajo       |
|                                     | Abastecer Materia Prima para los procesos en el área de archivos         | Jefe de Logística         | 3           | 2            | 2                      | 3         | 2.5                                  | Severo     |
|                                     | Aprovisionar suministros, repuestos, equipos y servicios                 | Jefe de Logística         | 3           | 1            | 2                      | 2         | 2                                    | Moderado   |
|                                     | Producir/ Procesos de certificados , evaluación Profesional del personal | Gerente de Planta         | 3           | 1            | 3                      | 3         | 2.5                                  | Severo     |



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Análisis de impacto del negocio - BIA

| Categoría de impactos | Detalle                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financiero            | Pérdidas financieras debido a multas, sanciones, lucro cesante o disminución de la participación de mercado |
| Reputacional          | Opinión negativa o daño a la marca                                                                          |
| Legal y regulatorio   | Responsabilidad por litigios y retiro de la licencia para comercializar.                                    |
| Contractual           | Incumplimiento de contratos u obligaciones entre empresas                                                   |
| Objetivos del negocio | Incumplimiento de objetivos del negocio                                                                     |

| Puntaje por impacto | Detalle   |
|---------------------|-----------|
| 1                   | Muy bajo  |
| 2                   | Bajo      |
| 3                   | Moderado  |
| 4                   | Alto.     |
| 5                   | Muy alto. |

| Nivel de impacto | Detalle          |
|------------------|------------------|
| 17 a 25          | Impacto Alto     |
| 13 a 16          | Impacto Medio    |
| 9 a 12           | Impacto Bajo     |
| 5 a 8            | Impacto Muy bajo |



# Cap.N.º8. Gestión de operaciones

## Análisis de impacto del negocio - BIA

| PROCESO                          | PUNTAJE DE IMPACTO |            |                     |             |                       |               | NIVEL DE IMPACTO |
|----------------------------------|--------------------|------------|---------------------|-------------|-----------------------|---------------|------------------|
|                                  | Financiero         | Reputación | Legal y regulatorio | Contractual | Objetivos del negocio | PUNTAJE TOTAL |                  |
| DIRECCIÓN ESTRATÉGICA            | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| GESTIÓN COMERCIAL                | 3                  | 5          | 2                   | 4           | 3                     | 17            | IMPACTO ALTO     |
| GESTIÓN FINANCIERA               | 1                  | 2          | 5                   | 3           | 5                     | 16            | IMPACTO MEDIO    |
| IMPORTACIÓN DE EQUIPOS           | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| VENTAS                           | 3                  | 4          | 5                   | 4           | 2                     | 18            | IMPACTO ALTO     |
| PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS        | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS        | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| POST VENTA                       | 5                  | 4          | 2                   | 5           | 2                     | 18            | IMPACTO ALTO     |
| SISTEMAS                         | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| LEGAL                            | 1                  | 4          | 1                   | 4           | 2                     | 12            | IMPACTO BAJO     |
| RECURSOS HUMANOS                 | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| CONTABILIDAD                     | 1                  | 4          | 1                   | 4           | 2                     | 12            | IMPACTO BAJO     |
| COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES    | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Análisis de impacto del negocio - BIA

| PROCESO                          | PUNTAJE DE IMPACTO |            |                     |             |                       |               | NIVEL DE IMPACTO |
|----------------------------------|--------------------|------------|---------------------|-------------|-----------------------|---------------|------------------|
|                                  | Financiero         | Reputación | Legal y regulatorio | Contractual | Objetivos del negocio | PUNTAJE TOTAL |                  |
| DIRECCIÓN ESTRATÉGICA            | 3                  | 3          | 2                   | 4           | 4                     | 16            | IMPACTO MEDIO    |
| GESTIÓN COMERCIAL                | 4                  | 5          | 3                   | 4           | 5                     | 21            | IMPACTO ALTO     |
| GESTIÓN FINANCIERA               | 4                  | 3          | 3                   | 2           | 4                     | 16            | IMPACTO MEDIO    |
| IMPORTACIÓN DE EQUIPOS           | 3                  | 4          | 4                   | 3           | 3                     | 17            | IMPACTO ALTO     |
| VENTAS                           | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 3                     | 16            | IMPACTO MEDIO    |
| PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS        | 2                  | 3          | 2                   | 4           | 2                     | 13            | IMPACTO MEDIO    |
| DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS        | 2                  | 3          | 2                   | 4           | 2                     | 13            | IMPACTO MEDIO    |
| POST VENTA                       | 2                  | 4          | 2                   | 5           | 3                     | 16            | IMPACTO MEDIO    |
| SISTEMAS                         | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| LEGAL                            | 1                  | 4          | 1                   | 4           | 2                     | 12            | IMPACTO BAJO     |
| RECURSOS HUMANOS                 | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA | 3                  | 4          | 2                   | 4           | 2                     | 15            | IMPACTO MEDIO    |
| CONTABILIDAD                     | 1                  | 4          | 1                   | 4           | 2                     | 12            | IMPACTO BAJO     |
| COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES    | 3                  | 4          | 2                   | 5           | 3                     | 17            | IMPACTO ALTO     |



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Evaluación de Riesgos

#### Análisis de severidad:

| Calificación | Descripción | Detalle                                                                               |
|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Bajo        | No genera pérdidas de ningún tipo                                                     |
| 2            | Moderado    | Generaría o genera pérdidas en la empresa, pero si se pueden recuperar a medio plazo. |
| 3            | Alto        | Genera o generó pérdidas en la empresa difíciles de recuperar a largo plazo.          |

#### Análisis de probabilidad:

| Calificación | Descripción         | Detalle                                                                                  |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Rara que suceda     | Se puede dar rara vez al año                                                             |
| 2            | Probable que suceda | Se puede dar en al menos un tipo específico de actividad o una vez al mes en el proceso. |
| 3            | Sucede              | Se puede dar en cada uno de las actividades realizadas o diariamente en el proceso       |

#### Matriz de Calor del Riesgo (Nivel del Riesgo)

| Calificación | Descripción | Detalle                                                                           |
|--------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 6 a mas      | Alto        | Implementar estrategias para abordar el riesgo.                                   |
| 4 a 5        | Medio       | Revisar la conveniencia de implementar estrategias de contención y mantenimiento. |
| 0 a 3        | Bajo        | No es necesaria implementar estrategias.                                          |



## Cap.N.º8. Gestión de operaciones

### Evaluación de Riesgos

| PROCESO                       | ANÁLISIS DEL RIESGO                                                            |                                                                          |           |                                                                                     |              |                                                                                 |                         | NIVEL DE RIESGO | ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Fuente de Riesgo que puedan interrumpir la continuidad del servicio y producto | Consecuencias potenciales                                                | SEVERIDAD | Causas probables                                                                    | PROBABILIDAD | Estrategias actuales                                                            | CALIFICACIÓN DEL RIESGO |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GESTIÓN COMERCIAL             | Riesgo de resolución unilateral de contrato o fraude.                          | Perdidas económica en la empresa por incumplimiento en el presupuesto.   | 2         | Inadecuada elaboración de presupuesto, alzas en los precios y cambios en el mercado | 2            | Fijación de objetivos sin tener en cuenta el presupuesto                        | 4                       | MEDIO           | Captación de clientes con un esquema de presupuestación claro y razonable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IMPORTACIÓN DE EQUIPOS        | Fluctuación de la moneda.                                                      | Perdidas económicas por mala gestión de políticas cambiarias.            | 2         | Desconocimiento de las fluctuaciones en las economías mundiales                     | 3            | Capacitación constante al personal sobre la política cambiaria                  | 6                       | ALTO            | Considerar la opción de implementar contratos Swap con el fin de mantener constante la tasa cambiaria y evitar las fluctuaciones imprevistas                                                                                                                                                                                                                                                   |
| COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES | El producto comprado no cumple con las especificaciones o calidad necesarios   | Errores en el estudio y falta de políticas en el departamento de compras | 3         | No contar con un estudio y política de proveedores                                  | 1            | Política de proveedores sin actualización, personal de compras sin capacitación | 3                       | BAJO            | Establecer una política de proveedores, en ella se podrán establecer los criterios mínimos para poder hacer un relacionamiento con un proveedor, adicional al estudio de validación y verificación de la información, como (SAGRILAF, Lavado de activos, entre otros). También se pueden obtener pólizas o garantías en los contratos para así mitigar las posibles pérdidas que puedan darse. |



# Cap.N.º8. Gestión de operaciones

## Evaluación de Riesgos

| PROCESO             | ANÁLISIS DEL RIESGO             |                                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         | NIVEL DE RIESGO | ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Fuente de Riesgo                | Consecuencias potenciales                                                                                                                                                                                                      | SEVERIDAD | Causas probables                                                                                                                                                                                                                                  | PROBABILIDAD | Estrategias actuales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | CALIFICACIÓN DEL RIESGO |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| PROCESO MISIONAL    | ROBO DE INVENTARIOS             | Pérdidas financieras, disrupción de la operación, daño reputacional,                                                                                                                                                           | 2         | Alto valor de los productos, la demanda en el mercado negro, la accesibilidad a los productos, el historial de robos, factores externos y la falta de medidas de seguridad adecuadas.                                                             | 2            | Realizar auditorías regulares de inventario y revisar los registros de seguridad para identificar cualquier actividad sospechosa, adicionalmente tener la ubicación de los vehículos de manera constante para tener un tiempo de reacción menor en caso de presentarse una situación de riesgo.                                                                                                          | 4                       | MEDIO           | * Alarma con servicio de monitoreo vía teléfono.<br>* El sistema cuenta con una batería que soporte el sistema como mínimo 3 horas en caso de fallas de suministro eléctrico.<br>* Elementos iniciadores (sensores de movimiento, sensores magnéticos de apertura y sensores de pánicos inalámbricos o fijos).<br>* Panel de control.                                                                                                                                                                                                         |
| PROCESO DE SOPORTE  | FALLOS EN LA SEGURIDAD DE TI    | Afectación reputacional, pérdida de datos sensibles, costos financieros, interrupción de operaciones.                                                                                                                          | 2         | Falta de conciencia y formación en seguridad de los empleados, falta de políticas de seguridad claras, infraestructura de TI desactualizada, contraseñas débiles o compartidas, ataques de malware.                                               | 1            | Utilizar herramientas de monitoreo de seguridad para identificar y mitigar posibles brechas de seguridad, realizar cronograma de mantenimientos preventivos con el fin de minimizar la posibilidad de que ocurra pérdida de información.                                                                                                                                                                 | 4                       | MEDIO           | La compañía cuenta con coordinador de seguridad dentro de las funciones registra el acceso de personal al ingreso. Se apoyan con los controles de seguridad para acceder a los sistemas (personal autorizado) por medio de credenciales o tarjeta de acceso al área de servidores y UPS.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| PROCESO DE SOPORTE  | RESPONSABILIDAD CIVIL           | Reputación dañada, demandas por responsabilidad civil, costos legales, compensación a las partes afectadas, aumento de primas de seguros, daño financiero, pérdida de clientes y ventas.                                       | 3         | Productos defectuosos, negligencia en la fabricación o distribución, incumplimiento de garantías, publicidad engañosa.                                                                                                                            | 1            | Mantener registros detallados de seguridad de los proveedores, clientes, mercancías recibidas, enviadas y transportadas, realizar encuestas de satisfacción y seguimiento de cualquier incidente que pueda resultar en una reclamación de responsabilidad civil. Llevar un registro de ausentismos de los trabajadores con el fin de identificar situaciones que podrían desencadenar algún tipo de      | 3                       | BAJO            | La compañía cuenta con el seguro de responsabilidad civil para proteger estos riesgos (patronal, gastos médicos, contratistas subcontratistas, parqueaderos, cruzada, entre otros), cuenta con la formación y capacitación de sus empleados al momento de ejecutar la actividad utilizando las medidas y los elementos de protección dentro o fuera de las instalaciones. Lo anterior sujetos a lo que se puede presentar en el entorno.                                                                                                      |
| PROCESO DE SOPORTE  | CAMBIO DE NORMAS Y REGULACIONES | Costos adicionales de cumplimiento, competitividad y posicionamiento en el mercado, innovación y desarrollo de productos, reputación de la empresa Acciones legales y sanciones                                                | 2         | Evolución tecnológica en la industria automotriz, preocupaciones ambientales y de seguridad, globalización y armonización de estándares, cambios políticos y geopolíticos, innovaciones en materiales y tecnologías de fabricación:               | 1            | Designar un equipo o persona responsable para realizar el monitoreo, verificar los portales gubernamentales que proporcionan información sobre regulaciones y cambios legales, así mismo utilizar herramientas de automatización para rastrear cambios en las normativas, llevar un registro de cambios legales para demostrar al momento de una auditoría el cumplimiento normativo en la organización. | 2                       | BAJO            | La compañía cumple con las diversas normativas ambientales y regulaciones que garantiza la calidad, seguridad, sostenibilidad de sus productos y operaciones como ISO 9000, NEC (Nacional electric code), RIA 1506, ISO 14001 entre otras, que minimiza el impacto en el entorno.<br>Lo anterior para operar de una manera eficiente y responsable.                                                                                                                                                                                           |
| PROCESO MISIONAL    | PROBLEMAS DE SUMINISTRO         | Pérdidas económicas, daño reputacional, costos adicionales, pérdida de clientes                                                                                                                                                | 3         | Complejidad en la cadena de suministro, dependencia de los proveedores, variabilidad en la demanda, fallos en la planificación y gestión                                                                                                          | 1            | Seguir y evaluar las operaciones y eventos de toda la cadena de suministros, desde el momento en que la empresa la mercancía o materia prima al proveedor hasta que este llegue a las puertas de los clientes.                                                                                                                                                                                           | 6                       | ALTO            | La compañía cuenta con una base amplia de diferentes proveedores con altos estándares de calidad y cumplimiento, lo cual evita la afectación directa con los clientes. Adicionalmente cuenta con controles y mantenimientos por parte del área administrativa frente a las instalaciones, almacenamiento, cubiertas, canales y bajantes para conservar el excelente estado de la mercancía.<br>Cuenta con el control y recepción del almacenamiento y despacho adecuado de la mercancía (estantería, estibas o pallet y pilas sobre el suelo. |
| PROCESO ESTRATEGICO | RIESGO DE FRAUDE                | Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y regulatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional, pérdida de confianza de los accionistas e inversores, interrupción de las operaciones                   | 2         | Valor y demanda de los productos, complejidad de la cadena de suministro, transacciones internacionales, alta rotación de inventario, presión por resultados, tecnología y sistemas de información                                                | 1            | Poner en práctica la vigilancia en tiempo real de las operaciones para detectar posibles casos de eventos de fraude y detenerlos. Realizar un registro de los tiempos que tarda en ser trasladada la mercancía de un lugar a otro. Realizar monitoreo constante en temas de inventarios, para llevar el control de lo que entra y sale.                                                                  | 5                       | MEDIO           | La compañía cuenta con las estrategias de evaluación y mitigación frente al riesgo de fraude, con el fin de reducir las incidencias, manejando controles en la toma de decisiones, la información, los ingresos y salida de fondos, sobre los bienes usados y la percepción.<br>Lo anterior buscando proteger los bienes de la organización de hechos fraudulentos por estafa y/o falsedad de los empleados.                                                                                                                                  |
| PROCESO MISIONAL    | RIESGO DE MERCADO               | Fluctuaciones económicas por variaciones en tasas de interés, en la tasa de devaluación o cualquier otro parámetro de referencia como inflación, la política monetaria que afectan la oferta y demanda de activos financieros. | 2         | Pérdidas financieras, disrupción de la operación, daño reputacional, afectando la rentabilidad y la solidez financiera de la agencia de seguros                                                                                                   | 2            | Realizar auditorías regulares y una evaluación constante de riesgos y la adaptación son clave para mantener la estabilidad en una agencia de seguros                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                       | MEDIO           | Identificar los factores de riesgo que afectan a los márgenes. Medir el riesgo del negocio con la metodología más adecuada. Gestionar activa y dinámicamente el riesgo mediante la utilización de productos financieros. Realizar periódicamente un reporte para analizar la situación del negocio en cada momento y poder tomar las medidas correctivas más adecuadas.                                                                                                                                                                       |
| PROCESO ESTRATEGICO | RIESGO REPUTACIONAL             | Comportamiento inapropiado de los empleados frente a comentarios ofensivos o discriminatorios, incumplimiento de contratos o promesa que afecten la confianza del cliente, violaciones de leyes y regulaciones.                | 3         | Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y regulatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional, pérdida de confianza de los accionistas e inversores, interrupción de las operaciones                                      | 1            | Medición continúa en el desempeño de la compañía y la confianza de las partes interesadas (clientes) utilizando sistemas de monitorización en tiempo real que permita adoptar un enfoque estratégico para anticipar los cambios en opiniones y percepciones.                                                                                                                                             | 6                       | ALTO            | La compañía cuenta con las estrategias y un manual o plan de contingencia para actuar de la mejor forma posible ante la materialización de un evento que afecte negativamente la reputación, de igual manera se cuenta con un área capacitada para los sondeos de opinión y así estar al tanto de lo que dicen, piensan y perciben los clientes de interés sobre la organización.                                                                                                                                                             |
| PROCESO MISIONAL    | RIESGO OPERACIÓN                | Equivocaciones (error humano) en procesos, falta de capacitación, fallas en el sistema informático, ciberataques que afectan a la misma, procesos internos en el control e incumplimiento de políticas.                        | 3         | Pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, fallas operativas que afectan la atención al cliente y consigo sanciones o indemnizaciones que pueden afectar la rentabilidad. | 2            | Realizar constantes controles en los procesos internos de la organización para disminuir el impacto del riesgo si ocurre, o bien, para aumentar la probabilidad de alcanzar el objetivo del negocio, implementar procesos estructurados que prevengan y detecten oportunamente posibles riesgos, para así evitar que se materialicen.                                                                    | 6                       | ALTO            | La compañía cuenta con el personal idóneo para realizar el debido seguimiento y control por medio de evaluaciones y capacitaciones internos y externos lo cual permite detectar de manera oportuna y eficiente si existen fallas en los procedimientos de la gestión del riesgo.                                                                                                                                                                                                                                                              |

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

---

