

		Matriz: Identificación, evaluación y control de los riesgos		CPN-OP-F-MDR	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DE CONTROLES APLICADOS	
PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONTROLES QUE SE ESTÁN APLICANDO PARA MITIGAR LOS RIESGOS	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LOS PLANES
					DESCRIPCIÓN DE SOLIDEZ DEL CONTROL
Consultoría Procesos de Negocio -Soporte	Incumplir los requisitos de los servicios contratados por el cliente	No poder atender o resolver eficaz y eficientemente los requerimientos del cliente. No tener la Capacidad de atender nuevos servicios	No tener disponibilidad del recurso asignado al cliente	Preparación / Contratación de Recursos con conocimientos integrales.	FUERTE
			Falla en la infraestructura de soporte en la prestación del servicio	Contratación de proveedores de infraestructura legalmente constituidos y con experiencia.	FUERT E
			Proveedor que soporta la infraestructura no responde a tiempo	Acordar un AOS con el proveedor alineado con el ANS de los clientes	FUERT E
			Imposibilidad de contratar a tiempo los recursos requeridos o con las habilidades esperadas	Implementación de proceso de contratación de personal con un tercero especializado y con perfiles de cargo ajustados.	FUERTE
Gestión Legal	Demandas por incumplimiento de contratos	Demandas penales por incumplimiento por contratos con clientes	El cliente incluye dentro del contrato de servicios los RFPs y/o la propuesta de servicios como parte integral del mismo.	Asesoría legal y Revisión de contratos	FUERTE
			No se identifican oportunamente las fallas en la prestación del servicio	Atención al cliente postventa Gestión de PQRS	FUERTE
			Que el servicio no se preste de acuerdo a lo contratado	Control operativo a la gestión de los servicios por parte de las áreas involucradas en la prestación del servicio	FUERTE
Gestión Legal	Incumplimiento de requisitos legales	La empresa no cumple con los requisitos legales estipulados en la legislación colombiana.	Inestabilidad tributaria	Asesoría legal y financiera contratada.	FUERT E
			Fallas en la contratación y seguimiento de proveedores.	Procedimiento de Selección, Registro, evaluación y reevaluación de proveedores.	FUERT E
			No identificar requisitos legales pertinentes a la organización.	Area legal, matriz de requisitos legales	FUERT E
Gestión Humana	Insatisfacción del cliente (Consultores con perfiles diferentes a las necesidades del cliente)	Cliente percibe que el servicio no es prestado de forma adecuada debido al perfil de los consultores	Perfil del cargo incorrectamente definido o mal ajustado a las condiciones del servicio actuales	Definición y documentación de perfiles para cada cargo	FUERTE
			Selección de personal con perfil inadecuado para el desempeño de las diferentes labores asignadas en los servicios prestados a clientes	Revisión y análisis de los resultados de la evaluación realizada durante el proceso de selección de cada candidato. Políticas de personal con enfoque al cliente claramente definidas.	FUERTE

Gestión Humana	Rotación del personal crítico	El personal con cargos críticos se va por causas internas y externas	Plan carrera poco atractivo	Realización de evaluaciones de desempeño con acuerdo de objetivos para el año y plan de desarrollo del colaborador. Implementación plan carrera Dialogo abierto con la gerencia y jefes de area.	MODERADO
			Clima laboral desfavorable	Comité de convivencia, comunicación abierta con los jefes de area y jefe de gestión humana Reglamento interno de trabajo Clausulas contractuales contra el acoso y el matoneo laboral SGSST. Acompañamiento individual psicologico.	FUERTE
			Bienestar laboral poco atractivo	Políticas pensadas en el bienestar laboral. Horario laboral atractivo Oficina comoda y segura. Modalidad de teletrabajo.	FUERTE
			Bajo impacto en el mercado de la Marca Etairos como empleador	Certificado de calidad ISO 9001 Plan semillero con universidades Estrategias de posicionamiento de marca en desarrollo Etairos como marca global.	MODERADO
			Mejores ofertas laborales	Análisis salarial del sector TICS para levantamiento de valuación de los cargos críticos.	MODERADO
Direccionamiento Estratégico	No cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes	Que la empresa no cumpla con las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes que se identificaron en la matriz de partes interesadas	No se identificaron correctamente las necesidades de las partes interesadas	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante los contratos. Seguimiento constante de los requerimientos del cliente. Canales para recepción de PQRS .	FUERTE
			No se tiene la capacidad tecnica y/o financiera para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Seguimiento mes a mes a los indicadores financieros de la empresa y formulacion de acciones correctivas a partir de estos.	FUERTE
			Incorrecta gestión del recurso humano a cargo de alguna tarea que genera un incumplimiento con la parte interesada	Implementación del control a los recursos asignados a los clientes y control a los proveedores críticos	FUERTE
			Factores externos que limitan la ejecución de las metas organizacionales	Procedimiento Gestion del Cambio	FUERTE