



MATRIZ DE RIESGOS			
CÓDIGO	VERSION	VIGENTE A PARTIR DE	
OPR-SG-FR-19	3	10/11/2023	

Última fecha de Diligenciamiento: 17/01/2024

EVALUACION DEL RIESGO										TRATAMIENTO				EVALUACION DE RIESGO RESIDUAL		SEGUIMIENTO		VALORACION								
No. de Riesgo	Procedimiento	Origen del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Consecuencia	Impacto (Riesgo)	Probabilidad (Riesgo)	Evaluación Valor (1 al 9)	Valor (A/B/S)	TIPO DE ACCION REQUERIDA	Descripción de la Acción a tomar	Acción Tomada	Valor de la acción (Se ejecuta el plan de acción) (R/S/N)	Valor	¿REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO?	TRATAMIENTO DEL RIESGO RESIDUAL	Fecha de seguimiento (aaaa-mm-dd)	DOCUMENTACION DEL CONTROL (EVIDENCIA OBTENIDA) 1. Documentos Soportados 2. Enviar soporte a responsable proceso y calidad	SEGUIMIENTO	RIESGO VALORADO EN \$					
1	Uso de Sello LLC (OPR-SG-FR-01)	Externo	Reglamentaria	Riesgo Legal Contractual	El auditor no audite el uso correcto del sello de LLC en el servicio de certificación	1. Retraso en el proceso de certificación de LLC. 2. Sanción económica por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio del cual el cliente es responsable. 3. Posible pérdida por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio del cual el cliente es responsable.	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	El cliente firma el CPM/IO-FR-02 TERMINO Y CONDICIONES SERVICIO CERTIFICACION PRODUCTO, con número 11.3. El sello base reside en las dependencias auditadas autorizadas de uso de sello de LLC	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Se debe tener registro del documento CPM/IO-FR-02 TERMINO Y CONDICIONES SERVICIO CERTIFICACION PRODUCTO firmado por todos los clientes. Se debe de verificar a medida que se firmen con los registros de uso de sello de LLC.	No aplica	Se estiman 300 clientes promedio al final de los tres años del periodo de evaluación con un valor a descontar promedio 4.500.000. Según términos y condiciones	
4	Gestión Comercial (OPR-GV-FR-02)	Interno	Comercial	Riesgo Operacional	La documentación no está bien diligenciada, completa, actualizada o no está firmada por el representante legal.	1. Retraso en los procesos por documentación incompleta o errónea. 2. Procesos sin valor legal ante las autoridades competentes. 3. Posible pérdida por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el pago del servicio.	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Se realizan listas de chequeo semana de como se deben diligenciar los formatos al momento de iniciar el proceso comercial	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación y registro de las listas de chequeo semana de las formas necesarias en el procedimiento comercial	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
5	Revisión por la Dirección (OPR-AD-FR-01)	Interno	Estratégico	Riesgo Operacional	No se realizan los seguimientos correspondientes de la organización	1. No se evidencian metas e indicadores dentro de la organización	ALTO	3	BAJO	1	3	MEDIO	Requiere de acciones rápidas por parte de la Alta Dirección para disminuir el riesgo. Se requiere seguir ejecutando los controles definidos para el riesgo y realizar atención de estos.	Control del procedimiento de CPM-AD-FR-01. Revisión por la Alta Dirección, se establece los tiempos, intervalos y se realiza que debe tener en cuenta a la hora de realizar la revisión por la alta dirección.	Prevenir el Riesgo	2	SI	6	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Registro de las listas de chequeo por día de dirección que se realiza semanalmente al igual que las de las revisiones estructuradas en donde se establecen los depósitos y metas de la organización	No aplica	NA	
6		Interno	Comercial	Riesgo Operacional	Clientes no conformes con los servicios prestados	1. Retraso en los procesos 2. Tasa no cobrada por parte del personal de LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Capacitación de personal al cliente y al proceso de certificación para evitar con su respectiva formación.	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación con su respectivo material y registro de ellas en cuanto al servicio al cliente y proceso de certificación.	No aplica	NA	
7		Interno	Legislativa	Riesgo Operacional	Atraso en respuestas a los clientes en cuanto a quejas e reclamaciones	1. No se cuenta con el personal suficiente para el manejo de las quejas e reclamaciones. 2. No se cuenta con los recursos necesarios para el cliente al comparecer con LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Capacitación al personal para que puedan manejar toda la información de las quejas e reclamaciones. Habilitar página WEB y línea de atención al cliente.	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación con su respectivo material y registro de ellas en cuanto al servicio al cliente.	Página WEB habilitada con toda la información correspondiente.	No aplica	NA
8	Servicio al cliente (OPR-GV-FR-03)	Interno	Comercial	Riesgo Operacional	Recepción de información incompleta o errónea al momento de la hora de presentarse quejas o apelaciones	1. Retraso en dar respuestas a las quejas e apelaciones. 2. No se logra mejorar de calidad	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Capacitación al personal para que puedan manejar toda la información de las quejas e reclamaciones. Habilitar página WEB y línea de atención al cliente.	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación con su respectivo material y registro de ellas en cuanto al servicio al cliente.	Página WEB habilitada con toda la información correspondiente.	No aplica	NA
9		Externo	Reglamentaria	Riesgo Legal Contractual	Clientes levantar demanda a LLC por el no cumplimiento de lo establecido en el documento CPM/IO-FR-02 Acuerdo de certificación, términos y condiciones asociados de certificación de productos y en CPM/IO-FR-01 Cláusula Comercial	1. Retraso en dar respuestas a las demandas. 2. Gastos para el tratamiento de dichas demandas	ALTO	3	BAJO	1	3	MEDIO	Requiere de acciones rápidas por parte de la Alta Dirección para disminuir el riesgo. Se requiere seguir ejecutando los controles definidos para el riesgo y realizar atención de estos.	El cliente firma el CPM/IO-FR-02 TERMINO Y CONDICIONES SERVICIO CERTIFICACION PRODUCTO, con número 11.3. Se requiere seguir ejecutando los controles definidos para el riesgo y realizar atención de estos.	Prevenir el Riesgo	2	SI	6	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Contribución de abogado y compra de póliza para el cumplimiento de las demandas o quejas que se puedan presentar por demandas o procesos contra LLC.	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
10		Interno	Estratégico	Riesgo Estratégico	Documentos y registros del sistema de gestión obsoletos	1. No se evidencia actualización de los documentos	MEDIO	2	BAJO	1	2	BAJO	El riesgo no representa impacto significativo para la Entidad. El riesgo se mitiga con actividades propias y por medio de acciones directivas y gerenciales.	Control documental e actualización cuando sea requerido por el representante del sistema de gestión de calidad	Prevenir el Riesgo	2	SI	4	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Lista de revisión de documentos actualizada y cada documento debe tener su control documental	No aplica	NA	
11	Control de documentos (OPR-SG-FR-02) / Control de Registros (OPR-SG-FR-03)	Interno	Legislativa	Riesgo Operacional	Filtración de documentación e información de LLC	1. Plazo de documentación 2. Plazo de información	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Confidencial e información clasificada para cada área de LLC	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	El área de calidad debe determinar el acceso de la documentación a cada área de la empresa para evitar la filtración de la información	No aplica	NA	
12		Interno	Estratégico	Riesgo Estratégico	Información disponible a todo el personal de la empresa, no se cuenta con restricciones de información	1. Plazo de documentación 2. Plazo de información	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Confidencial e información clasificada para cada área de LLC	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	El área de calidad debe determinar el acceso de la documentación a cada área de la empresa para evitar la filtración de la información	No aplica	NA	
13	Auditorías Internas (OPR-SG-FR-04)	Interno	Legislativa	Riesgo Operacional	Información incompleta o no se tiene acceso a esta	1. Retraso en los procesos de certificación. 2. Plazo de actualización de los servicios prestados por LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Capacitación acerca de la información y documentación que se requiere en los procesos de auditorías. Informar al cliente que información se requiere a la hora de realizar los servicios	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación y registro del proceso de auditorías internas junto con sus formatos	No aplica	NA	
15		Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	Escarce de recursos (personal)	1. Retraso en los procesos de certificación. 2. Plazo de actualización de los servicios prestados por LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Perfil de cargo completo. Comprensión de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario y de la lista de temas CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Contribución de personal necesario para los procesos de certificación.	Capacitación del personal completa junto con el formato CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	NA
16	Personal del organismo de certificación (OPR-TH-FR-01)	Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	Documentación incompleta y demorada para el proceso de contratación	1. Retraso en contratación de personal 2. No se cuenta con apoyo para evitar la competencia del personal	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Perfil de cargo completo y al día. Lista de temas CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación del personal completa junto con el formato CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	NA	
17		Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	Rotación de personal	1. Distribución de productividad 2. Desmotivación de los empleados	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Check sistema, competencias, establecer registros de tiempos, beneficios. Cumplir jornada laboral, pasajes aéreos, descuentos, bonificaciones, vacaciones, entre otros.	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Registro de personal contratado, establecer beneficios para la colaboración al igual que pasajes aéreos y dietas.	No aplica	NA	
18		Interno	Producción	Riesgo Operacional	Procesos retrasados	1. Retraso por parte de los clientes. 2. Plazo de actualización de los servicios prestados por LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Tiempos de procesos de certificación claros e informados a todo personal. Revisión y mejora continua e actualización al día. Personal suficiente para los servicios de certificación	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Documentación y formatos actualizados y diligenciados. Personal de personal necesario para los procesos de certificación. Mejoras de capacitación y registro de las acciones correspondientes.	No aplica	NA	
19		Interno	Estratégico	Riesgo Estratégico	La documentación no está bien diligenciada, completa, actualizada o no está firmada por el representante legal.	1. Retraso en los procesos por documentación incompleta o errónea. 2. Procesos sin valor legal ante las autoridades competentes. 3. Posible pérdida por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el pago del servicio.	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Se realizan listas de chequeo semana de como se deben diligenciar los formatos al momento de iniciar el proceso comercial	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación y registro de las listas de chequeo semana de las formas necesarias en el procedimiento de certificación.	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
20	Servicio de certificación de productos (OPR-SG-FR-02)	Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	Personal sin competencia	1. Plazo de actualización de los servicios prestados por LLC. 2. No conformidad en auditorías internas	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Perfil de cargo completo. Comprensión de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario y de la lista de temas CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación del personal completa junto con el formato CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
21		Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	No se cuenta con los recursos necesarios (personal)	1. Retraso en los procesos de certificación. 2. Plazo de actualización de los servicios prestados por LLC	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Perfil de cargo completo. Comprensión de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario y de la lista de temas CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Contribución de personal necesario para los procesos de certificación.	Capacitación del personal completa junto con el formato CPM/IO-FR-18 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	NA
22		Interno	Legislativa	Riesgo Operacional	Demoras por parte de las proveedores y mala emisión de conceptos técnicos	1. Retraso en los procesos de certificación	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Firma de contratos de vinculación con los laboratorios y a su vez compromisos de entrega y servicios prestados.	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Registro de contratos de vinculación firmados por los proveedores	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
23	Gestión Comercial (OPR-GV-FR-02)	Externo	Tecnológico	Riesgo Estratégico	El cliente desde un inicio no otorga la información necesaria que se necesita los recursos necesarios para realizar evaluaciones de metas.	1. Retraso en los procesos por documentación incompleta o errónea. 2. Gastos de recursos	ALTO	3	MEDIO	3	9	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Diligenciamiento del formato CPM/IO-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE EVALUACIONES DE CALIDAD POR PARTE DEL CLIENTE para que se pueda tener en cuenta la información que se necesita en el momento de la certificación en caso de que sean nuevos.	Prevenir el Riesgo	2	SI	18	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Formato CPM/IO-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE EVALUACIONES DE CALIDAD COMPLETADO	No aplica	De acuerdo con los requerimientos del servicio, calidad, días de evaluación y personal	