



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/E)	TIPO DE ACCION REQUERIDA	Descripción de la Acción a tomar	Acción Tomada	Valor de la acción	(Se ejecuta el plan de acción) (SI/NO)	Valor	Evaluación Valor (A/B/E)	(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	Reglamentario	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.	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 hace relación en las diligencias y auditorías reportadas 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 requerimientos de uso de sello de LLC.	No aplica	Se estiman 300 clientes promedio al final de los tres años del periodo de auditorización con un valor a retribuirse 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 de contratación, ejecución y gestión. 2. Procesos sin valor legal ante las autoridades correspondientes. 3. Retraso en el envío de papeles o facturas. 4. Posibles sanciones 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	Capacitaciones 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 encuentran listas 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 el cierre de estos.	Control del procedimiento de OPR-AD-FR-01. Revisión por la Alta Dirección, se establecen 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	Registros de las listas de chequeo por día de dirección que se realiza semanalmente al igual que los de las reuniones extraordinarias 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 de atención al cliente por 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 estar con las expectativas de los clientes	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitaciones con un repaseo mensual y registros 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 cierre de las quejas 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	Capacitaciones con un repaseo mensual y registros 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 a la hora de pasarla/quitar o aplicación	1. Retraso en dar respuestas a los clientes. 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	Capacitaciones con un repaseo mensual y registros de ellas en cuanto al servicio al cliente.	Página WEB habilitada con toda la información correspondiente.	No aplica	NA
9		Externo	Reglamentario	Riesgo Legal Contractual	Clientes levantar demanda a LLC por el no cumplimiento de lo establecido en el documento OPR-GV-FR-02 Acuerdo de certificación, términos y condiciones asociados de certificación de productos y en OPR-GV-FR-01 Cláusula Comercial	1. Retraso en dar respuestas a los clientes. 2. Clientes para el tratamiento de dichos procesos	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 el cierre 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 el cierre 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 obligaciones que se puedan presentar por demandas o procesos contra LLC	No aplica	Valor poliza estimada, \$ 1.300.000.000.	
10		Interno	Estratégico	Riesgo Operacional	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 preventivas.	Control documental e actualización cuando sea necesario por el responsable 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) y 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 Operacional	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	Capacitaciones semana 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	Capacitaciones y registros 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. Compromiso de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario para el desarrollo de los procesos de certificación. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Contratación de personal necesario para los procesos de certificación.	Capacitación del personal necesario para el desarrollo de los procesos de certificación. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 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 el proceso de contratación. 2. No se cuenta con apoyo para evitar la complejidad del proceso	ALTO	3	MEDIO	2	6	ALTO	Requiere acciones inmediatas para evitar daños al BRN, al proceso, a los recursos físicos de la organización	Control del personal completo y al día. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación del personal completo junto con la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	NA	
17		Interno	Recursos Humanos	Riesgo Operacional	Rotación de personal	1. Distribución de actividades. 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	Registros de personal contratado, establecer beneficios para los colaboradores 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 todos los clientes. Revisión mensual de métricas e indicadores al día. Personal suficiente para los servicios de auditorización	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Documentación y formatos actualizados e diligenciados. Personal de personal necesario para los procesos de certificación. Monitoreo de tiempos y registros de los procedimientos de LLC	No aplica	NA	
19		Interno	Estratégico	Riesgo Operacional	La documentación no está bien diligenciada, completa, actualizada o no está firmada por el representante legal.	1. Retraso en los procesos de certificación. 2. Procesos sin valor legal ante las autoridades correspondientes. 3. Retraso en el envío de papeles o facturas. 4. Posibles sanciones 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	Capacitaciones y registros 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. Compromiso de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario para el desarrollo de los procesos de certificación. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Capacitación del personal completo junto con la norma CPM/IO-FR-03 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. Compromiso de cada personal evaluado. Capacitación del personal necesario para el desarrollo de los procesos de certificación. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	Prevenir el Riesgo	2	SI	12	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Contratación de personal necesario para los procesos de certificación.	Capacitación del personal necesario para el desarrollo de los procesos de certificación. Uso de la norma CPM/IO-FR-03 LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE CONTRATACION	No aplica	NA
22		Interno	Legislativa	Riesgo Operacional	Demoras por parte de los proveedores e 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	Registros 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	Technológico	Riesgo Operacional	El cliente desde un inicio no otorga la información necesaria que se necesita para realizar evaluaciones de riesgo.	1. Retraso en los procesos de certificación. 2. Clientes de mala conducta	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 OPR-GV-FR-04 SOLICITUD SERVICIO CERTIFICACION DE LA CERTIFICACION por parte del cliente para que se pueda tener en cuenta la información que se necesita para realizar las evaluaciones de riesgo en caso de que sean nuevos.	Prevenir el Riesgo	2	SI	18	TRIVIAL	NO	Assume el riesgo	17/11/2023	Formato OPR-GV-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE EVALUACION DE RIESGOS	No aplica	De acuerdo con los requerimientos del servicio, calidad, días de evaluación y personal	