

NIVEL	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancia excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año.
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Mas de 1 vez al año

NIVEL	CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la compañía.	< a 1 Semana
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la compañía.	1 Semana a 3 Meses
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la compañía.	3 a 6 Meses
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la compañía.	6 Meses a 1 Año
5	Inaceptable	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la compañía.	> 1 AÑO

		IMPACTO				
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	INACEPTABLE
1	RARO	1	2	3	4	5
2	IMPROBABLE	2	4	6	8	10
3	POSIBLE	3	6	9	12	15
4	PROBABLE	4	8	12	16	20
5	CASI SEGURO	5	10	15	20	25

ZONA DE RIESGO	ACCIÓN POSIBLE
Inaceptable	Todos los riesgos con un nivel igual o superior de 15 requiere atención inmediata, deben ser mitigados. Requieren acción correctiva.
Moderado	Todos los riesgos con un nivel ≥ 8 a < 15 , se deben gestionar mediante acciones preventivas.
Aceptable	Todos los riesgos con un nivel menor de 8 se catalogan como aceptables, no requieren la implementación de acciones específicas

PARAMETROS	CRITERIOS	PUNTAJES	RANGOS DE CALIFICACION DE LOS	DEPENDIENDO SI EL CONTROL
ESTADO DEL CONTROL	Posee una herramienta para ejercer el control sin un uso sistemático.	10	Entre 0 - 50	0
	Posee una herramienta para ejercer control que se usa de manera sistemática y técnica	50	Entre 51 - 75	1
EFICACIA DEL CONTROL Seguimiento al control	No hay seguimiento a la eficacia del control	0	Entre 76 - 100	2
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento, pero no se hace en la frecuencia y ni se toman decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles	10		
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento, la frecuencia de ejecución del control y el seguimiento es adecuada y se toman decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles.	50		

MATRIZ DE RIESGOS

Fecha: 21/10/2024
 Versión: 01
 Pagina: 1 de 1

Fecha de actualización: Octubre 21 de 2024

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS			2. EVALUACIÓN DEL RIESGO				3. TRATAMIENTO DEL RIESGO						4. MONITORIZACIÓN					
FUENTE	TIPO DE RIESGO	RIESGO	NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	EVALUACIÓN DEL RIESGO	OPCIÓN DE TRATAMIENTO	CAUSAS	CONTROLES	Estado	Eficacia	Total	Probabilidad	Impacto	Evaluación	Tratamiento del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Procesos	Financiero	Altos costos asociados a la rotación de personal	Probable	Mayor	16	Acción Correctiva	1. Falta de selección adecuada de personal 2. Retiro por no cumplir las expectativas frente al cargo	1. Implementar IA en el proceso de selección y contratación para reducir los costos operativos asociados a la rotación, asegurando que los candidatos se alineen mejor con la cultura organizacional. 2. Desarrollar un plan de selección de personal más eficiente, enfrentando de manera proactiva las tasas de rotación en el sector.	50	10	60	3	3	9	1. Seguimiento indicadores de presupuesto en comparativo con la rotación de personal 2. Implementar planes de sostenibilidad de los operadores	1. Actualizar la información diaria 2. Seguimiento de ejecución a los planes de sostenibilidad del negocio	Dirección General Talento Humano - Reclutamiento	1. Costo promedio de reemplazo por empleado 2. Tasa de rotación anual
Procesos	Tecnología - Desarrollo	Falta de sistematización en los procesos de ingreso y remoción de personal	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. No se tiene tecnología adecuada para manejar datos de personal 2. Falta de metodología para el ingreso y remoción de personal	1. Adquirir software adecuados para manejo de personal 2. Crear documentación del paso a paso para cumplir metodología. 3. Sistematizar los procesos de ingreso y remoción de personal para reducir la dependencia de talento externo en un entorno de alta competencia por talento calificado.	50	10	60	1	1	1	1. Contratar asesores de tecnología para adecuar los procesos de la compañía 2. Crear un cargo de tecnología que dependa de Talento Humano	1. Crear cronograma desarrollo del proyecto de tecnología. 2. Aprobación por parte de Gerente General la contratación del profesional de tecnología	Talento Humano y los Gerentes	1. Tiempo promedio de integración de nuevos empleados 2. Tasa de error en los procedimientos de ingreso/remoción
Procesos	Talento Humano - Selección	Capacitación insuficiente	Probable	Moderado	12	Acción Preventiva	1. Falta de personal idóneo para las formaciones 2. No se tiene mecanismo de identificación de necesidades de formación	1. Desarrollar Software IA que tenga las formaciones autodirigidas con los temas necesarios según cargo a desempeñar. 2. Desarrollar programas de bienestar integral que también incluyan rutas de promoción interna, fortaleciendo el compromiso de los empleados y reduciendo la rotación. 3. Crear rutas claras de promoción interna para reducir la fatiga y el estrés en los empleados, ofreciendo más oportunidades de crecimiento y mejorando la motivación del personal.	10	0	10	4	1	4	1. Implementación software IA especializado en Talento Humano	1. Proyección en tiempos Road Map	Talento Humano	1. Relación formadores-empleados 2. Tasa de retención post-capacitación
Procesos	Talento Humano - Reclutamiento	Altas tasas de rotación en el sector	Probable	Mayor	16	Acción Correctiva	1. Planes de Bienestar mal desarrollados 2. No se tiene planes de crecimiento profesional 3. No se tiene plan de incentivos no estructurados acorde al nivel de trabajo	1. Creación de plan de bienestar en acompañamiento con la caja de compensación 2. Matriz de formación profesional 3. Desarrollo plan de incentivos sobre comisión de ventas y evaluación de comportamientos. 4. Desarrollo e implementación de encuesta de clima laboral.	50	10	60	2	2	4	1. Implementar programas de fidelización para el personal 2. Estructura de costos derivados de la alta rotación de personal y mantengan la calidad del servicio.	Seguimiento del plan de trabajo para los operadores Control de costos de mayor inversión en beneficios.	Talento Humano - Retención Gerentes	1. Indicador de Rotación de personal 2. Costo por empleado reemplazado
Procesos	Talento Humano	Tener vacantes abiertas en la empresa por más de un mes.	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. No encontrar el personal idóneo para la vacante. 2. No contar con Back Up en los puestos de trabajo.	1. Realizar convenios con más buscadores de empleo y empresas temporales. 2. Dejar como responsable a los supervisores como backup de los operadores bajo su cargo, así mismo el gerente del área, será el responsable de suplir al supervisor.	50	10	60	1	1	4	1. Seguimiento a esos convenios cada 15 días por medio telefónico, y Correo Electrónico. 2. Dejar un acta de entrega de Cargo cuando la persona se toma vacaciones por más de un mes y también al momento de retiro de la empresa.	1. Se realice un cronograma de seguimiento para poder controlar los tiempos y la gestión de las vacantes abiertas. 2. Se actualizo el acta de entrega con el fin de hacer la entrega lo más completa posible.	Talento Humano y Gerente de Operaciones	1. Tiempo de retención del personal en el cargo
Procesos	Talento Humano - Contratación - Seguridad y Salud Laboral	No realizar examen médico de Ingreso	Raro	Menor	2	Acción Preventiva	1. Por gran cantidad de contrataciones se realiza una vez contratado el operador y el examen medico de retiro en ocasiones no se ejecuta	1. Realizar convenio con el centro de atención de tal manera que se priorice la atención a los trabajadores de nuestra empresa y llevar el control de ejecución.	50	50	100	2	2	1	1. Envió oportuno de la información del operador para que le den prioridad en la atención. 2. Que el mismo día de la contratación se realice los exámenes a primera hora.	1. Se realice convenio con el centro medico para hacer atención rápida para ingresos como egresos	Talento Humano - Selección y Contratación	1. Exámenes programados con respecto a personal entrante o retirado
Procesos	Talento Humano - Contratación	No realizar o a destiempo las afiliaciones a seguridad social	Improbable	Moderado	6	Se asume el riesgo	1. No contar con la información correcta al momento de ingreso del colaborador. 2. Que las plataformas no estén funcionando. 3. Por que la persona encarga olvide realizar la afiliación.	1. Solo hasta que el trabajador complete la información puede ingresar a la empresa por más premura que se tenga con el cargo. 2. Se cuenta con una base de datos con asesores de los fondos más comunes para apoyarnos con ellos. 3. Solicitar el envío de las afiliaciones un día antes del ingreso del personal.	50	50	100	2	2	1	1. Base de datos del personal. 2. Se cuenta con una base de datos de los fondos. 3. Se deja sentido por correo	1. Se realice un control de documentación cada vez que ingrese el nuevo operador debe tener en su carpeta toda la documentación. 2. La persona que realiza las afiliaciones enviar las afiliaciones antes de que termine la jornada laboral por correo electrónico y debe tener una carpeta virtual con la información autorizada.	Talento Humano	2. Capacitación y formación
Procesos	Talento Humano - Desarrollo	Escases de oportunidades de promoción interna	Probable	Moderado	12	Acción Preventiva	1. Renuncia del personal 2. Falta de programa de bienestar plan carrera	1. Crear criterios de plan carrera y perfiles a cumplir. 2. Plan de formación profesional 3. Sistema tecnológico IA de evaluación de competencias y habilidades para ascensos dentro de la compañía. 4. Fortalecer los programas de formación, asegurando que se cuente con suficientes formadores para cumplir con las nuevas regulaciones laborales, evitando sanciones y reteniendo talento clave. 5. Metodología de comunicación y retroalimentación dentro de los procesos	50	10	60	3	2	6	1. Desarrollo e implementación software IA criterios de evaluación objetiva plan carrera 2. Crear presupuesto de formación crédito universitario	1. Cronograma y Presupuesto de compra y desarrollo IA 3. Plan de formación en carreras que apliquen y apoyen al desarrollo del profesional y la empresa.	Departamento de Tecnología y Talento Humano - Formación	1. Porcentaje de promociones internas vs. contrataciones externas 2. Índice de satisfacción de carrera

Procesos	Talento Humano	Nuevas regulaciones laborales	Posible	Menor	6	Se asume el riesgo	1. Solicitud del estado en cumplimiento de ley en mejora de la población laboral del país 2. Frecuencia de no cumplimiento de requisitos estatutarios por parte de los empresarios	1. Diseñar programas de formación enfocados en la gestión del estrés y la productividad 2. Minimizar el impacto de la fatiga laboral mejorando el bienestar de los operadores.	10	50	60	4	1	4	1. Implementación de aplicación con alarmas de asistencia y criterios de cumplimiento de la legislación	1. Procedimiento de revisión legal con su respectiva periodicidad 2. Base de datos de evidencias de cumplimiento de ley	Talento Humano - Dirección General	1. Impacto de las nuevas regulaciones en costos operativos 2. Cumplimiento normativo
Procesos	Talento Humano - Onboarding	Rotación de personal.	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	1. Por falta de capacitación al iniciar a trabajar. 2. Un mal proceso de selección. 3. Factores externos.	1. Realizar convenio con una plataforma de capacitación virtual. 2. Se incluyó más pruebas en el proceso de selección del personal. 3. Conocer las razones por que se va el personal de la compañía para tomar acciones.	50	10	60	3	2	6	1. Se contrato una nueva persona de capacitación en la que se dan todas las herramientas a los nuevos operadores. 2. Se incluyó en el proceso de selección una prueba de IQ. 3. Todo el personal realiza las pruebas independientemente el cargo. 3. Cada vez que una persona se va de la empresa se le realiza una encuesta de retro que nos ayuda a tomar decisiones de mejora si se presenta una variable constante de retro de la empresa.	1. Se realiza un examen cada vez que el colaborador realiza la encuesta esto con el fin de determinar si quedo bien capacitado. 2. Todo el personal realiza las pruebas independientemente el cargo. 3. Cada vez que una persona se va de la empresa se le realiza una encuesta de retro con el fin de conocer la razón de su salida.	Talento Humano - Especialistas en capacitación y Desarrollo	1. Evaluación de competencias con certificación laboral
Procesos	Talento Humano - Performance	Competencia por talento en el mercado laboral	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. Falta de definición de un perfil específico para el cargo a desempeñar 2. Evaluación de habilidades no adecuado para el proceso de selección. 3. Competencias no desarrolladas a su totalidad	1. Aprovechar la capacidad de adaptación al mercado para ajustar los perfiles existentes. 2. Mejorar la competitividad frente a sectores tecnológicos, reteniendo el talento clave.	50	50	100	2	3	6	1. Contratar un asesor externo experto en parametrizar perfiles en operadores de Call center de ventas 2. Implementar un software IA que realice evaluaciones de competencia de forma objetiva al perfil del cargo	1. Estudio de viabilización en el desarrollo de la IA para sistematizar el proceso de Talento Humano	Departamento de Tecnología Talento Humano	1. Tasa de retención en comparación con sectores tecnológicos 2. Tiempo promedio de cobertura de vacantes 3. Certificados Norma de competencia laboral
Procesos	Compras	Incumplimiento en tiempo de conformación de contrato con proveedor de IA	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. No se hace el correcto seguimiento desde el momento que se envía la orden de compra	Retroalimentar con el proveedor si esta al tanto de la orden de compra y si dispone del entendimiento de los criterios del contrato para cumplir el tiempo.	50	10	60	1	1	4	Respuesta de disponibilidad y cronograma de desarrollo del proyecto	1. Seguimiento de la firma del contrato luego de enviada la Orden de compra y comunicando directamente con el proveedor	Gerente de Operaciones	1. Gestión de contratos
Procesos	Compras	Sobrepasar el presupuesto por proyecto	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. Mediante la ejecución del proyecto ocurre una nueva necesidad no identificada desde el principio e incurre en gastos adicionales generando un costo mayor 2. Mediante la entrega de las primeras capas de diseño se maneja información errónea que incurre en malos desarrollos y resultados de información.	Planear correctamente los comites de verificación y validación de desarrollos e información entrante y saliente de la IA hacia los diferentes procesos	50	10	60	1	1	4	Verificar las solicitudes hechas por cada proceso de la persona que aplique en la retención del personal minimizando la rotación.	1. Rechazar las solicitudes que no sean consecuentes con los criterios ya estandarizados y documentados	Departamento de Tecnología Talento Humano	1. Hallazgos de cumplimiento de requisitos
Procesos	Financiero	Daño en la información por usuarios con permisos no otorgados	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	1. Error al guardar al consultar una información, provocando algún cambio no deseado. 2. Prestamos entre usuarios. 3. Falta de capacitación en IA	1. Política manejo de usuarios 2. Capacitaciones periódicas a los usuarios 3. Retroalimentación en las inducciones de los procesos	10	10	20	0	0	6	1. Capacitaciones de IA por medio de plataforma. 2. Incluir dentro de las inducciones temas de permisos y limitaciones de uso de la herramienta IA.	1. Inducciones 2. Catefria 3. Videos IA	Departamento de Tecnología	2. Seguridad informática IT
Procesos	Financiero	Caida del servicio de IA e impobilitando el acceso a la información	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	1. Directrices de la IA no son acorde a lo planeado por los departamentos. 2. Suspender servicio a causa de actualizaciones de la herramienta 3. Falta en especialistas en Talento Humano en el cargue de información	1. Cronogramas de IA para actualizaciones. 2. Controles a riesgos locales para minimizar impacto en los operadores afectando el bienestar y no afctear a los candidatos	10	10	20	0	0	12	1. seguimiento al cronograma de IA 2. seguimiento a través de un check list bimensual a la verificación estructural para evitar riesgos	Check list cumplimiento de programación digital Cronograma	Departamento Tecnología Departamento de Talento Humano	1. Indicador de mantenimiento IA 2. Cumplimiento cronograma IA
Procesos	Logística	Incumplimiento de los acuerdos en fechas de entrega IA	Posible	Menor	6	Se asume el riesgo	Variables en la logística de entrega tal como autorizaciones de ingreso a la IA. Parametrizaciones de Talento Humano no acordes a las políticas y misión de la empresa	1. Recopilar información sobre variables de logística para establecer tiempos. 2. Establecer acciones de contingencia frente a incumplimientos.	50	50	100	2	2	2	1. Asignación de roles y responsabilidades frente a la gerencia general por acuerdos de cumplimiento 2. Cuadro maestro de criterios para minimizar rotación y aumentar permanencia de operadores	Seguimiento operacional a los acuerdos de los operadores, mejoramiento en bienestar y clima laboral	Departamento Talento Humano	1. Cumplimiento tiempos de entrega
Procesos	Talento Humano - Atracción - Reclutamiento	Bases de datos sin soporte de habeas data y de fuentes desconocidas	Probable	Inaceptable	20	Acción Correctiva	1. Ingreso al sistema con procedencia desconocida. 2. No tener autorización en los formularios de recopilación de datos la aprobación de uso de datos personales. 3. No tener un control y status de las bases de candidatos	1. Comunicados corporativos sobre la prohibición del envío masivos de correos desde otro canal que no sean los autorizados. 2. Uso de la herramienta IA para depurar la base de candidatos. 3. No usar fuentes desconocidas ni autorizadas 4. Depurar las bases con un envío de email solicitando a los contactos activos renovar su aprobación. 5. Anexar el párrafo de aprobación de uso de datos en todos los formularios de solicitud de información personal ingresados en la web	10	0	10	5	3	15	1. Debe darse prioridad, dado los temas de impacto por el incumplimiento de la ley de habeas data.	1. Tener una persona responsable de gestionar la información. 2. Uso de la herramienta IA para depuración y clasificación de contactos activos 3. Gestionar bases solo con la aprobación de uso de datos personales	Departamento Tecnología Departamento de Recursos Humanos	1. Bases de datos
Procesos	Talento Humano - Reclutamiento	Ausencia de un monitoreo de las redes sociales para dar respuesta a las inquietudes y solicitudes de servicios de posibles candidatos potenciales puedan solicitar a través de este canal.	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	1. No tener una persona responsable que gestione el monitoreo de las redes sociales 2. No dar respuesta asertiva a estas solicitudes 3. No tener tiempos de respuesta rápidos a estas solicitudes	1. Tener una persona responsable del monitoreo de las redes sociales para dar respuesta a las solicitudes 2. Seguimiento de la gestión por medio de Indicador.	10	50	60	1	2	2	1. Asignación de una persona responsable que gestione el monitoreo y haga un reporte de las solicitudes para manejo y servicio al operador o candidatos	1. Desarrollo de un plan de trabajo para tener control del monitoreo de las redes sociales	Departamento Talento Humano	1. Nivel de satisfacción de operadores y candidatos
Procesos	Ventas	No disponer de una herramienta de CRM que acopte con IA para administrar la base datos de clientes y operadores de ventas para gestionar reportes que generen insight claves de negocio	Posible	Mayor	9	Acción Preventiva	1. Existen muchas bases de datos de clientes sin consolidar 2. Se usan varios formatos para administrar la información 3. No hay ninguna herramienta tecnológica para administrarla y consolidarla	1. Tener una persona asignada para la tarea de administración consolidación y análisis de las bases de datos. 2. Direccional a todos para que Ventas consolide las bases de datos que maneje como administrador único. 3. Adquirir un software de administración de bases de datos IA	10	50	60	1	1	6	1. Consolidación de las bases de datos y generar su automatización	1. Debe consolidarse todas las bases de datos en un solo repositorio IA 2. Adquirir una herramienta que permita su administración y gestión de reportes CHATGPT	Departamento de Ventas	1. Bases de datos

Procesos	Operaciones	Páginas web corporativas, que no cumplen con los indicadores de tráfico, y no compatibles con IA	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollos de las paginas web con fallas de código y demora en el cargue Paginas diseñadas sin tener en cuenta la experiencia de usuario. Caida del servidor Información que no sea de interés o incompleta sobre la compañía y perfiles de cargo incompletos 	<ol style="list-style-type: none"> Lider de desarrollo senior a cargo de los proyectos de desarrollo Uso de herramientas de gestión de proyectos para el control de los desarrollo y cumplimiento de los tiempos de entrega Monitoreo permanente de las páginas para medir su eficiencia 	50	10	60	1	1	6	<ol style="list-style-type: none"> Revisión de los comportamientos de gestión de las paginas y establecer un plan de acción para correctivos 	<ol style="list-style-type: none"> Revisiones periódicas a cargo del líder de desarrollo para monitorear el eficiente monitoreo de las paginas. Gestionar planes de innovación para actualización de las paginas 	Departamento de Tecnología Departamento de Talento Humano	1. Optimización de los portales e IA
Procesos	Operación	Alta rotación del equipo de operadores de ventas	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> Bajos sueldos No tener posibilidades de crecimiento. Ofertas de trabajo con mejores condiciones Maltrato por supervisores Factores de bienestar no atractivos. 	<ol style="list-style-type: none"> Velar por un mejor ambiente laboral en trabajo alineado con el área de Talento Humano. Generar encuestas de clima laboral a la base de empleados Aplicar batería de riesgo Psicosocial 	10	10	20	3	3	9	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollar un plan de acción de mejoramiento de condiciones laborales y proyección profesional para los colaboradores del área de operaciones 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de actividades de bienestar. Establecer canales de comunicación para los colaboradores Desarrollo de un plan carrera para los empleados. Hacer encuestas periódicas para medición de ambiente laboral 	Talento Humano	1. Personal capacitado
Procesos	Talento Humano - Onboarding	Personal no esta de acuerdo con la implementación (Resistencia al Cambio) IA por la posible perdida de interacción humana	Posible	Moderado	9	Acción Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> Deshumanización por acciones menos personales Perdida de empleo por reemplazo de puestos de trabajo Falta de empatía carece de emociones y comprensión humana Incertidumbre con el futuro 	<ol style="list-style-type: none"> Campaña de comunicación del proyecto de la IA a los procesos Concientización a los trabajadores en los beneficios de una IA en sus procesos Sensibilización en el uso de la tecnología a favor de nuestro bienestar laboral 	10	10	20	2	2	4	<ol style="list-style-type: none"> Formacion al personal de las ventajas y desventajas de la IA Principios de autogestión frente a los temas de desarrollo Laboral 	<ol style="list-style-type: none"> Publicaciones por medios digitales Interacción entre la IA y los trabajadores para mostrar principios de reconocimiento. 	Departamento de Tecnología	1. Sensibilización de personal
Procesos	Tecnología	La no confianza en los datos de los resultados generados automáticamente	Posible	Menor	6	Acción Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> Personal con cierta edad donde no cree en la tecnología Falta de prueba de credibilidad a la IA Falta de sensibilización sobre las capacidades técnicas de la IA 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación con metodología para adultos Validación de resultados y probabilidades de error de la IA Comites por areas de mostrar la mejora de los resultados de la gestion de cada trabajador con el apoyo de la IA 	10	10	20	2	2	4	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento del comportamiento del personal frente a medida que se va implementando la IA 	<ol style="list-style-type: none"> Soporte técnico al personal que interactua con la IA 	Departamento de Tecnología	1. Medición de adaptación a la IA
Procesos	Operación	Temer que la IA aumenta la productividad sin mejorar el desarrollo profesional y se complementa con la transparencia en las decisiones de liderazgo	Probable	Menor	8	Acción Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de los beneficios que la empresa tiene para mejorar las competencias Desconocimiento de los principios basicos de una IA Falta de interactuar desde en inicio de ejecución del proyecto 	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento de avances de interacción con la IA Apoyo a la documentación de los procesos que el personal es experto Encuesta de clima laboral para determinar el pensamiento de los trabajadores 	0	10	10	2	3	6	<ol style="list-style-type: none"> Herramienta de mejoamiento de clima laboral Apoyo a la direccion del proyecto para ejecutar actividades de bienestar 	<ol style="list-style-type: none"> Utilizar la IA en las actividades de clima laboral y aplicación de actividades de bienestar 	Departamento de Talento Humano	<ol style="list-style-type: none"> Clima laboral Cumplimiento de objetivos de empresa

TABLAS ANALISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO

Tabla 1: Calificación de nivel de Probabilidad			
NIVEL	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancia excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año.
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Mas de 1 vez al año

Tabla 2: Calificación del nivel de consecuencia			
NIVEL	CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la compañía.	< a 1 Semana
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la compañía.	1 Semana a 3 Meses
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la compañía.	3 a 6 Meses
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la compañía.	6 Meses a 1 Año
5	Alcanzable	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la compañía.	> 1 AÑO

Tabla 3: Evaluación de Nivel de Oportunidad						
PROBALIDAD		IMPACTO				
		1 INSIGNIFICANTE	2 MENOR	3 MODERADO	4 MAYOR	5 ALCANZABLE
1	RARO	1	2	3	4	5
2	IMPROBABLE	2	4	6	8	10
3	POSIBLE	3	6	9	12	15
4	PROBABLE	4	8	12	16	20
5	CASI SEGURO	5	10	15	20	25

ZONA DE OPORTUNIDAD	ACCIÓN POSIBLE
Lejana	Todas las oportunidades con un nivel menor de 8 se catalogan como lejanas, y se requieren la implementación de acciones específicas para la persecución de las mismas.
Moderado	Todos los riesgos con un nivel ≥ 8 a < 15 , se deben gestionar mediante acciones preventivas.
Muy cerca	Todos los riesgos con un nivel igual o superior de 15 requiere atención inmediata, deben ser mitigados. Requieren acción correctiva.

Tabla 4 Matriz de Controles		
PARAMETROS	CRITERIOS	PUNTAJES
ESTADO DEL CONTROL	No existe herramienta para ejercer el control	0
	Posee una herramienta para ejercer el control sin un uso sistemático.	10
	Posee una herramienta para ejercer control que se usa de manera sistemática y técnica	50
EFICACIA DEL CONTROL Seguimiento al control	No hay seguimiento a la eficacia del control	0
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento, pero no se hace en la frecuencia y ni se toman decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles	10
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento, la frecuencia de ejecución del control y el seguimiento es adecuada y se toman decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles.	50

RANGOS DE CALIFICACION DE LOS CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O	
	DISMINUIR EN PROBABILIDAD	DISMINUIR EN IMPACTO
Entre 0 - 50	0	0
Entre 51 - 75	1	1
Entre 76 - 100	2	2

MATRIZ DE OPORTUNIDADES

Fecha: 21/10/2024

Versión: 01

Página: 1 de 1

Fecha de actualización: Octubre 21 de 2024

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES			2. EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD				3. TRATAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD						4. MONITORIZACIÓN					
FUENTE	TIPO DE OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE IMPACTO	EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD	OPCIÓN DE TRATAMIENTO	BENEFICIOS	ACTIVIDADES	Estado	Eficacia	Total	Probabilidad	Impacto	Evaluación	Nombre del Plan de persecución	Acciones del plan de persecución	Responsable	Indicador
Proceso	Tecnológico	Tendencias hacia la automatización y el uso de IA	Casi Seguro	Mayor	20	Acción Correctiva	* Automatización de tareas repetitivas * Identificar candidatos mejor alineados con la cultura organizacional * Mejora en la calidad de los candidatos contratados	Proceso de estandarización de actividades rutinarias Optimizar el personal en ejecución de actividades Focalización de recurso para formación de competencias y habilidades	10	50	60	4	4	16	Planteamiento de los objetivos estratégicos con criterios de nuevas tecnologías	Validación de la planeación estratégica de la organización y que se encuentre la línea de tecnología IA Revisión del presupuesto para nuevas tecnologías IA	Departamento de Tecnología	Porcentaje de contratación basada en IA Tasa de alineación cultural post-contratación
Proceso	Talento Humano	Cambio en las expectativas laborales turnos de jornada mixta	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	* Flexibilidad laboral * Trabajo remoto	Mejoramiento en el bienestar familiar Desarrollo profesional académico y habilidades Aumento de personas (Mujeres u hombre con hijos) que cumplan el perfil	0	10	10	3	3	9	Estudio de tiempos y movimientos basados en metas de eficiencia	Análisis de ventas desde la casa y otro desde la oficina Cumplimiento de metas de rendimiento y competencias	Departamento de RRHH	Porcentaje de empleados en modalidad de trabajo remoto Índice de retención con flexibilidad laboral
Proceso	Ventas	Iniciativas de marca empleadora	Posible	Menor	6	Se asume el riesgo	*La creación de una marca empleadora sólida y la promoción de una cultura organizacional * Mejorar el compromiso de los empleados y reducir la rotación	Campaña de publicidad de los beneficios de trabajar en la compañía con líneas de responsabilidad social	10	50	60	3	2	6	Desarrollo de pertenencia al personal sobre la compañía	Talleres de pertenencia y liderazgo Talleres de ventas y beneficios económicos que podrían alcanzar	Gerente de Ventas	Índice de compromiso de los empleados Tasa de rotación vs. percepción de la marca empleadora
Proceso	Talento Humano	Creación de programas de bienestar integral	Posible	Mayor	12	Acción Preventiva	* Oportunidad para integrar programas de bienestar emocional, mental y financiero, que fortalezcan el sentido de pertenencia de los empleados.	Inventario de carreras a beneficio del trabajador y la empresa Portafolio de actividades en instalaciones Caja de compensación Convenios con empresas de productos (Ferias de emprendedores)	50	10	60	4	4	16	Satisfacción del empleado Mejora en factores negativos Psicosocial	Aplicación encuesta de riesgo Psicosocial Encuesta de clima laboral	Departamento de RRHH	Porcentaje de participación en programas de bienestar Índice de satisfacción con los programas de bienestar
Proceso	Gerencia	Campaña de fidelización de los operadores hacia la compañía	Improbable	Moderado	6	Se asume el riesgo	*Cliente interno fidelizado. *No ruptura en los procesos debido a rotación. *Mejora el conocimiento de la compañía.	Pantallazos cada 30 minutos de videos con personal interno con vivencias de mejora de la compañía antes y después de la IA	10	10	20	3	2	6	Medición de valor de la empresa hacia el mercado	Presentación en ferias de negocios resaltando la responsabilidad social a favor de los trabajadores	Dirección General	Encuesta de satisfacción del cliente Indicador de cumplimiento de metas enfocadas a la misión de la empresa
Proceso	Talento Humano	Reducir estrés a los trabajadores y aumento de satisfacción laboral	Posible	Alcanzable	15	Acción Correctiva	*Reducir tareas repetitivas mediante IA para que los empleados se enfoquen en interacciones menos estresantes. * Pausas activas asistidas por IA donde sugiera pausas cada hora basadas en datos de bienestar y rendimiento.	Campañas de mejoramiento financiero en el hogar Planes de relacionamiento entre supervisores y personal operativo	50	50	100	3	5	15	Promogramas de bienestar y clima laboral	Incluir actividades acordes a la generación del personal Aumento del presupuesto para realizar mas actividades	Departamento de RRHH	Cantidad de actividades con respecto a cantidad de personal asistente Valoración de la calidad de actividades de mejora en el bienestar
Proceso	Talento Humano	Creación de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional	Probable	Moderado	12	Acción Preventiva	* Formación con IA. Implementando programas de Cross Training y onboarding personalizados en mejora de habilidades * Desarrollo de programas de mentoría y coaching personalizados, fomentando liderazgo y promoción interna.	Crear convenios con universidades y bancos para crear profesionales crear plan carrera e incentivos en el cumplimiento del plan	0	10	10	3	3	9	Planes de formación formal y no formal en beneficio de desarrollo de habilidades y competencias	Ferias universitarias de educación formal y no formal Trámite de prestamos educativos autorizados por la gerencia	Departamento de RRHH	Inscripciones a universidades con respecto a número de trabajadores Cantidad de dinero en prestamo estudiantil
Proceso	Talento Humano	Mejorar el balance entre la vida personal y laboral	Probable	Mayor	16	Acción Correctiva	* Flexibilización de horarios gestionando horarios con trabajo remoto o híbrido. * Ajuste de turnos según las necesidades personales de cada empleado. * Política de días libres (vacaciones flexibles, días libres adicionales, y licencias por motivos personales).	Cálculo de tiempos para optimizar labores Encuesta psicosocial a positivo	50	0	50	4	5	20	Mejorar la calidad de vida del trabajador frente a los espacios personales	Encuesta de clima laboral con sus respectivos planes de acción Revisión por la dirección hacia el cumplimiento de los programas propuestos	Departamento de RRHH	Indicador de clima laboral Indicador riesgo Psicosocial Indicador de actividades de bienestar ejecutadas
Proceso	Operación	Aumentar la retención de empleados sin comprometer la calidad del servicio y el costo de la operación	Probable	Alcanzable	20	Acción Correctiva	* Evaluación de desempeño con IA que integre el bienestar mental y físico del empleado. * Programa de clima laboral saludable, sin afectar los costos operativos.	Cálculo de costos ABC para tenerlo por proyecto y persona a persona para optimizar y aumentar los beneficios de las personas	10	10	20	4	4	16	Reducción de la rotación de personal	Detección de señales de insatisfacción e implementar acciones correctivas. Evaluación de clima laboral	Gerente de Operaciones	Productividad con respecto a tiempo de ejecución Promedio de usos de los beneficios con respecto a la cantidad de personal
Proceso	Gerencia	Implementar la IA en los procesos de Gestión Humana	Probable	Menor	8	Acción Preventiva	* Automatización del reclutamiento en el Filtrado de CV con perfiles Técnicos, Habilidades y Competencias, con módulos de rotación para retener empleados claves. * Análisis predictivo de rotación basándose en patrones de comportamiento.	Monetizar el presupuesto para la implementación de IA con los diferentes módulos que existen dentro de la empresa	10	50	60	5	5	25	Presupuesto mensual de gasto a proyectos de inversión a tecnología	Comité de ejecución de proyectos complejos de tecnología Índice de inversión de IA con respecto a la implementación del proyecto	Departamento de Tecnología	Indicador de avance de proyecto Indicador económico de inversión con respecto a la eficacia del proyecto