

**MAPA DE RIESGOS INSTIUCIONAL Y DE CORRUPCIÓN  
RTVC 2015**

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL	Tolerancia
Archivo Audiovisual	No diligenciar de manera adecuada y/o oportunamente el formato control préstamo de material audiovisual. (tipo: Internas) No devolución del material prestado a las áreas de televisión. (tipo: Internas)	Extravió de material audiovisual ingresado a la videoteca.	- (Riesgo Estratégico) ☒	4	4	Inaceptable
Archivo Audiovisual	Mal manejo del soporte documental del material sonoro y audiovisual (tipo: Externas) Inadecuadas condiciones de almacenamiento del material audiovisual. (tipo: Externas) Falta de idoneidad para el manejo del material sonoro y audiovisual (tipo: Externas)	Pérdida de la Información audiovisual y sonoro y/o daño parcial o total del material.	- (Riesgos Operativos) ☒	5	5	Inaceptable
Archivo Audiovisual	No existencia de la tecnología requerida para la reproducción del material. (tipo: Internas) Daño de los equipos donde se reproduce el material audiovisual y sonoro. (tipo: Internas)	Dificultad para la reproducción de los soportes de material audiovisual y sonoro	- (Riesgos de Tecnología) ☒	8	4	Inaceptable
Archivo Audiovisual	Conflicto de intereses (tipo: Internas)	Robo del material sonoro y audiovisual	- (Riesgo de Corrupción ) ☒	15	5	Inaceptable
* Archivo Audiovisual * Control de Asuntos disciplinario. * Control interno * Planeación y Desarrollo Estratégico. * Radio * Soporte cliente interno	Falta de observancia al principio de probidad y transparencia en la función pública. (tipo: Internas) Falta de ética y honestidad (tipo: Internas) Desconocimiento de normatividad aplicable en el uso de los recursos (tipo: Internas) Desconocimiento en los procedimientos que establecen como debe ser el manejo de los recursos públicos (tipo: Internas)	Utilización indebida de los recursos públicos	- (Riesgo de Corrupción ) ☒	15	15	Inaceptable
Atención cliente / ciudadano	Posible desconocimiento por parte de los funcionarios de Señal Colombia Sistema de Medios de los tiempos para dar respuesta oportuna a las PQR. (tipo: Internas) Falta de control y seguimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas (tipo: Internas)	No dar respuesta oportuna, precisa y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	- (Riesgos de Cumplimiento) ☒	5	5	Inaceptable

<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención cliente / ciudadano</li> <li>* Control interno</li> <li>* Gestión de proveedores</li> <li>* Gestión de relación con interesados</li> <li>* Gestión del talento humano</li> <li>* Gestión Jurídica</li> <li>* Planeación y Desarrollo estratégico</li> <li>* Soporte cliente interno</li> </ul>	<p>Inadecuado sistema de archivo de los documentos que contienen la información institucional. (tipo: Internas)</p> <p>❑ No aplicación de tablas de retención documental (tipo: Internas)</p> <p>❑ Intereses creados para favorecer a un tercero (tipo: Internas)</p> <p>❑ Desorden en el manejo de la documentación (tipo: Internas)</p> <p>❑ Inseguridad en las instalaciones (tipo: Internas)</p> <p>❑ Ineficientes niveles de seguridad para el acceso a los sistemas de información que actualmente soportan la información de la entidad, que pueden generar acceso a información confidencial o de valor histórico para la entidad (tipo: Internas)</p> <p>❑ Violación del código de ética institucional (tipo: Internas)</p> <p>❑ No contar con procedimientos claros y/o estandarizados frente a la protección de la información confidencial, el almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados y los derechos de propiedad de los clientes. (tipo: Internas)</p> <p>❑ Inobservancia de los procedimientos, directrices y puntos de control establecidos para ejecutar las actividades. (tipo: Internas)</p>	<p>Substracción, concentración y manipulación de la información institucional.</p>	<p>- (Riesgo de Corrupción )</p> <p>❑</p>	15	15	Inaceptable
<p>Control de Asuntos Disciplinarios</p>	<p>Inseguridad en las instalaciones (tipo: Internas)</p> <p>❑ Intereses creados para favorecer al investigado y/o el que solicita la investigación. (tipo: Internas)</p> <p>❑ Ineficiencia de políticas claras frente a como se debe realizar la reserva procesal. (tipo: Internas)</p>	<p>Substracción de documentos y violación a la reserva procesal</p>	<p>- (Riesgo de Corrupción )</p> <p>❑</p>	15	10	Inaceptable
<p>Control Interno</p>	<p>Falta disposición de cada área para la realización de las auditorías. (tipo: Internas)</p> <p>❑ Alta rotación de la Gerencia Media que impide dar cumplimiento al plan de auditorías. (tipo: Internas)</p> <p>❑ Falta de auditores internos que apoyen la ejecución del plan de auditorías (tipo: )</p>	<p>Incumplimiento en la ejecución del programa y/o plan de auditoría de la vigencia</p>	<p>- (Riesgos Operativos)</p> <p>❑</p>	4	4	Inaceptable
<p>Control Interno</p>	<p>Conflicto de intereses (tipo: Internas)</p> <p>❑ Injerencias del auditado en el desarrollo de la Auditoria (tipo: Internas)</p> <p>❑ Falta de ética e idoneidad por parte del Auditor (tipo: Internas)</p>	<p>Perdida de objetividad e independencia por parte del Auditor</p>	<p>- (Riesgo de Corrupción )</p> <p>❑</p>	5	5	Inaceptable
<p>Control Interno</p>	<p>Alto volumen de trabajo (tipo: Internas)</p> <p>Falta de recurso humano para la consolidación de los informes (tipo: Internas)</p> <p>Incumplimiento de entrega de información por parte de otras áreas (tipo: Internas)</p>	<p>Incumplimiento en la entrega oportuna de informes, y requerimientos a los entes de control</p>	<p>- (Riesgos de Cumplimiento)</p> <p>❑</p>	5	5	Inaceptable

Emisión y Transmisión	Aumento en la carga termica (tipo: Internas) Falla en el Aire acondicionado (tipo: Internas)	Daño o mal funcionamiento en los equipos de los centros de emisión de radio y televisión y	- (Riesgos de Tecnología) F	4	4	Inaceptable
Emisión y Transmisión	Obsolescencia tecnológica (tipo: Externas) Descargas atmosféricas (tipo: Externas) Fallas en el sistema de energía (tipo: Externas) Fallas en el sistema de aire acondicionado (tipo: Externas)	Fallas en los equipos, cortos electricos o daños en la infraestructura de transmisión	- (Riesgos de Tecnología) F	16	8	Inaceptable
Emisión y Transmisión	Insuficientes recursos por parte del operador de la red. (tipo: Internas)	Incumplimiento de obligaciones por parte del operador de la red	- (Riesgos Operativos) F	8	4	Inaceptable
Emisión y Transmisión	Deficientes sistemas de seguridad (tipo: Externas) F 2. No aplicación de tablas de retención documental (tipo: Externas)	Hurto de equipos de red en estaciones secundarias.	- (Riesgo de Corrupción ) F	15	5	Inaceptable
Gestión de la efectividad empresarial	Formulación errónea de las acciones preventivas (tipo: Internas) Deficientes controles para verificar el cumplimiento de las acciones que mitigan los riesgos. (tipo: Internas)	Se materialicen los riesgos identificados en la administración del riesgo	- (Riesgos Operativos) F	4	4	Inaceptable
Gestión de la efectividad empresarial	Falta de compromiso para la entrega de los resultados por cada una de las áreas. (tipo: Internas) Alta rotación de personal que dificulta la continuidad de acciones. (tipo: Internas)	Reporte inoportuno de los resultados de avance de proyectos de inversión, plan Estratégico Institucional y Plan de acción	- (Riesgos Operativos) F	12	8	Inaceptable
Gestión de la efectividad empresarial	Cambio de personal directivo (tipo: Internas)	Modificación en los lineamientos de la estrategia de rendición de cuentas.	- (Riesgos de Cumplimiento) F	16	16	Inaceptable
Gestión de la efectividad empresarial	Debilidades en la planeación de recursos a solicitar. (tipo: Internas)	Falta de recursos para la ejecución de la rendición de cuentas	- (Riesgos de Cumplimiento) F	16	8	Inaceptable
Gestión de la efectividad empresarial	Desconocimiento de las normas vigentes aplicables al proceso de rendición de cuentas (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula la rendición de cuentas	- (Riesgos de Cumplimiento) F	8	4	Inaceptable
Gestión de proveedores	La planeación no sea oportuna y eficiente para la contratación (tipo: Internas) No se planifica la ejecución presupuestal y contractual de manera Coordinada de acuerdo a las necesidades y prioridades de RTVC (tipo: ) Situaciones impredecibles a las que se expone RTVC (tipo: )	Que no se cuente a tiempo con los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional	- (Riesgo Estratégico) F	8	4	Inaceptable
Gestión de proveedores	Control no adecuado al proceso de selección (tipo: Internas)	Procesos de selección sin el llenado de los requisitos legales	- (Riesgos de Cumplimiento) F	15	15	Inaceptable

Gestión de proveedores	Inadecuada solicitud de requisitos a posibles oferentes (tipo: ) <input checked="" type="checkbox"/> Falta de rigurosidad en la presentación o no presentación de las ofertas por parte del interesado (tipo: ) <input checked="" type="checkbox"/> Inadecuada estructuración de la necesidad (tipo: )	Declaratoria desierta de los procesos	- (Riesgos Operativos) <input checked="" type="checkbox"/>	12	12	Inaceptable
Gestión de proveedores	Se omiten o no se aplican en debida forma las reglas contenidas en el pliego de condiciones o reglas de participación según corresponda para la evaluación de las propuestas (tipo: )  Desconocimiento técnico del colaborador asignado para la evaluación. (tipo: Internas)	Adjudicación a un proponente que no presenta la propuesta más favorable para la entidad.	- (Riesgo de Corrupción ) <input checked="" type="checkbox"/>	12	12	Inaceptable
Gestión de proveedores	Desconocimiento del proceso asociado al bien o servicio a contratar. (tipo: Internas)	Se contratan bienes que no satisfagan a cabalidad las necesidades de RTVC	- (Riesgos Operativos) <input checked="" type="checkbox"/>	9	9	Inaceptable
Gestión de proveedores	No verificación de los documentos exigidos para la elaboración y ejecución del contrato (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Inexperiencia del abogado (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Ausencia de mecanismos de verificación (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Demora por parte del contratista en la entrega de garantías (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Falta de diligencia para la solicitud de la expedición de registro presupuestal (tipo: )	Inadecuada verificación de los documentos exigidos para el perfeccionamiento (cuando el proceso no sea resultado de una convocatoria pública). Así como para la ejecución del contrato se requiere la verificación de las garantías exigidas.	- (Riesgos de Cumplimiento) <input checked="" type="checkbox"/>	5	5	Inaceptable
Gestión de proveedores	Inadecuada supervisión (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Falta de disposición del contratista para cumplir el contrato (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Desconocimiento del desempeño del proveedor (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Por falta o inadecuada comunicación del supervisor o interventor sobre las inconsistencias presentadas en la ejecución del contrato (tipo: Internas)	No obtener los bienes y servicios contratados en las condiciones y plazos establecidos en el contrato	- (Riesgos de Cumplimiento) <input checked="" type="checkbox"/>	12	4	Inaceptable
Gestión de proveedores	Desconocimiento de normatividad aplicable en el uso de los recursos (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula la planeación estratégica, la gestión de proyectos, el modelo integrado de planeación	- (Riesgos de Cumplimiento) <input checked="" type="checkbox"/>	4	4	Inaceptable
Gestión de relación con interesados	El equipo del área de comunicaciones en encuentra en etapa de consolidación (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Baja credibilidad en los resultados del área de comunicaciones (tipo: Internas) <input checked="" type="checkbox"/> Ausencia de un plan transversal de comunicaciones interna y externa (tipo: Internas)	Falta de posicionamiento de la imagen corporativa de RTVC como un sistema de medios públicos	- (Riesgo Estratégico) <input checked="" type="checkbox"/>	9	9	Inaceptable

Gestión de relación con interesados	Falta de compromiso y reconocimiento de las diferentes áreas frente al proceso de comunicaciones. (tipo: Internas) Falta de posicionamiento de la Oficina de Divulgación y prensa como encargada de las comunicaciones de la entidad (tipo: Internas) La alta dirección no le da la suficiente importancia a la gestión del proceso de comunicaciones a través de la Oficina de Divulgación y prensa. (tipo: Internas)	Desarticulación de las comunicaciones internas y externas de RTVC	- (Riesgos Operativos) X	15	5	Inaceptable
Gestión de relación con interesados	Falta de dotación al equipo de comunicaciones en cuanto a instrumentos y equipos de trabajo (tipo: Internas)	No se cuenta con material audiovisual a tiempo	- (Riesgos Operativos) X	12	4	Inaceptable
Gestión de relación con interesados	Descuido en relación a las publicaciones . (tipo: Externas) Impresión de la fuente (tipo: ) Falta de implementación de controles establecidos para la difusión de las comunicaciones (tipo: Internas)	Publicación de información inexacta o errónea	- (Riesgos Operativos) X (Riesgo de Corrupción ) X	15	10	Inaceptable
Gestión de relación con interesados	Desconocimiento de normatividad aplicable en el uso de los recursos (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula la planeación estratégica, la gestión de proyectos, el modelo integrado de planeación	- (Riesgos de Cumplimiento) X	8	4	Inaceptable
Gestión de Talento Humano	Interpretación indebida de las normas aplicables para desvinculación de funcionarios. (tipo: Internas) Inconvenientes entre Jefes y Subalternos (tipo: Internas)	Desvincular a un funcionario por justa causa sin fundamento probatorio que lo soporte	- (Riesgos de Cumplimiento) X	4	4	Inaceptable
Gestión de Talento Humano	Inadecuado sistema de archivo de los documentos que contienen la información institucional (Hojas de vida de los funcionarios, expedientes laborales) (tipo: Internas) Intereses creados para favorecer a un tercero (tipo: Internas) Desorden en el manejo de la documentación (tipo: Internas) No contar con procedimientos claros y/o estandarizados frente a la protección de la información confidencial, el almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados y los derechos de propiedad de los clientes. (tipo: Internas) Inobservancia de los procedimientos, directrices y puntos de control establecidos para ejecutar las actividades de archivo y consulta (tipo: Internas)	Sustracción, concentración y manipulación de la información institucional (Hojas de vida de los funcionarios, expedientes laborales)	- (Riesgo de Corrupción ) X	15	5	Inaceptable
Gestión de Talento Humano	Desconocimiento de las normas vigentes aplicables al proceso de Gestión Humana (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula la Gestión del Talento Humano	- (Riesgos de Cumplimiento) X	8	4	Inaceptable

Gestión Financiera	Violación de la seguridades tecnológicas internas y externas. (tipo: Internas)	Pérdida de los recursos financieros de RTVC	- (Riesgo de Corrupción ) ☒	15	5	Inaceptable
Gestión Financiera	Falta de probidad (tipo: Internas) ☒ Intereses particulares (tipo: Internas)	Giro de recursos a nombre propio	- (Riesgo de Corrupción ) ☒	15	5	Inaceptable
Gestión Jurídica	Incumplimiento de un deber legal (tipo: Internas) ☒ No atender oportunamente los requerimientos administrativos y/o judiciales. (tipo: Internas) ☒ Falta de seguimiento a los deberes procesales (tipo: Internas)	Condenas desfavorables que impliquen erogación económica o pérdida del derecho	- (Riesgo Estratégico) ☒	4	4	Inaceptable
Gestión Jurídica	Pérdida de la información y documentos de la entidad. (tipo: Internas) ☒ NO recibo de los reportes de cartera morosa de manera oportuna (tipo: Internas) ☒ Inadecuada gestión del abogado asignado (tipo: Internas)	No adelantamiento de los cobros jurídicos o coactivos	- (Riesgo Estratégico) ☒	16	16	Inaceptable
Planeación y Desarrollo Estratégico	Recursos escasos para el cumplimiento de las metas institucionales (tipo: Externas) ☒ Inadecuado seguimiento al Plan Estratégico (tipo: Internas) ☒ Aplicación de métodos inadecuados para el diseño del Plan Estratégico (tipo: Internas) ☒ Reformulación de prioridades estratégicas (tipo: Internas)	No ejecución de la planeación estratégica	- (Riesgo Estratégico) ☒	12	8	Inaceptable
Planeación y Desarrollo Estratégico	Cultura de Resistencia al cambio (tipo: Internas) ☒ Apatía o falta de interés por proponer o participar en las actividades de planificación (tipo: Internas) ☒ Falta de una cultura de planeación estratégica por parte de la alta dirección y/o de los funcionarios de la entidad. (tipo: Internas) ☒ Falta de liderazgo de los directivos frente a la planificación de la entidad. (tipo: Internas) ☒ Definir metas equivocadas (tipo: Internas)	La planeación de RTVC no responde a la realidad institucional	- (Riesgo Estratégico) ☒	12	12	Inaceptable
Planeación y Desarrollo Estratégico	Decisiones que comprometen recursos que no se relacionan con la integración del plan de adquisición (tipo: Internas) ☒ Replanteamiento de prioridades de recursos dentro del plan de adquisiciones que afectan la ejecución del Plan Estratégico (tipo: )	Desarticulación entre la planeación institucional y la ejecución presupuestal	- (Riesgos Financieros) ☒	8	4	Inaceptable
Planeación y Desarrollo Estratégico	Desconocimiento en metodologías para la formulación de indicadores. (tipo: Internas) ☒ Replanteamientos de entidades nacionales frente a la definición de indicadores que restringen una adecuada formulación de los mismos. (tipo: Internas)	Inadecuada formulación de indicadores que permita la toma de decisiones.	- (Riesgos Operativos) ☒	12	4	Inaceptable

Planeación y Desarrollo Estratégico	Incumplimiento de entrega de información por parte de otras áreas (tipo: Internas) Falta de claridad en los responsables de los reportes de la información y de las metodologías de registro. (tipo: Internas)	Reporte inoportuno de informes establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	- (Riesgo Estratégico) F	12	4	Inaceptable
Planeación y Desarrollo Estratégico	Desconocimiento de normatividad aplicable en el uso de los recursos (tipo: )	Incumplimiento normativo que regula la planeación estratégica, la gestión de proyectos, el modelo integrado de planeación	- (Riesgos de Cumplimiento) F	8	4	Inaceptable
Producción de TV	Intereses creados para favorecer a un tercero (tipo: Internas) Ineficientes controles en el manejo de recursos para las producciones (tipo: Internas)	Mal manejo en la ejecución de recursos de las producciones de Señal Colombia	- (Riesgo de Corrupción ) F	4	4	Inaceptable
Programación de contenidos	* Intereses particulares al interior de la empresa. * Desconocimiento del deber ser de los medios públicos y de las características de cada producto.	Que la programación realizada no se encuentre acorde con la razón de ser de la empresa	- (Riesgos de Cumplimiento) F	5	5	Inaceptable
Programación de contenidos	Intereses personales (tipo: Internas)	Manipulación de la información para beneficiar a un tercero	- (Riesgo de Corrupción ) F	15	5	Inaceptable
Radio	El personal de planta con que cuenta la Subgerencia de Radio no es suficiente para producir los contenidos de las emisoras durante (tipo: Internas) Dependencia directa del MINTIC (tipo: Internas)	Falta de recursos para la producción de contenidos de radio	- (Riesgo Estratégico) F	16	8	Inaceptable
Radio	Intereses personales (tipo: Internas)	Manipulación de la información para beneficiar a un tercero	- (Riesgo de Corrupción ) F	15	5	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Declaración desierta de los procesos de contratación (tipo: Internas) Tramitar inoportuna o incorrectamente la necesidad contractual (tipo: Internas) Incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de terceros (tipo: Externas)	No contar con servicios generales (seguridad, aseo y cafetería y mantenimientos preventivos y correctivos) de manera oportuna.	- (Riesgos Operativos) F	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Desconocimiento de las normas vigentes aplicables al proceso (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula la gestión documental y la gestión ambiental	- (Riesgos de Cumplimiento) F	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Falta de conocimiento del proceso de gestión documental por parte de los líderes de los procesos (tipo: Internas) Falta de reconocimiento del impacto sobre el sistema de gestión documental por actualizaciones en los procesos y procedimientos. (tipo: Internas) Resistencia al cambio por parte de los servidores y/o contratista. (tipo: Internas) Falta de información o información incompleta sobre las modificaciones a proceso y/o procedimientos institucionales. (tipo: Internas)	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  * Falta de aplicación de las TRD por parte de los servidores y/o contratista.  * Desactualización de las tablas de gestión documental.	- (Riesgos Operativos) F	12	9	Inaceptable

Soporte Cliente interno	Falta de herramientas documentales para el desarrollo del procedimiento de correspondencia (tipo: Internas) Falta de conocimiento del procedimiento para la recepción, distribución y registro de la información. (tipo: Internas) Falta de mas de un punto de recepción de información (tipo: Internas) Falta en la continuidad del sistema. (tipo: Internas) No radicar oportunamente la correspondencia (tipo: Internas)	CORRESPONDENCIA  1. Que se reciba información no controlada. 2. Represamiento de información.	- (Riesgos Operativos) X	16	12	Inaceptable
Soporte Cliente interno	No tener conocimiento de las TRD controladas (tipo: Internas) No conocer los mecanismos de organización de archivo (tipo: Internas) No realizar las transferencias en su momento (tipo: Internas) No contar con el personal idoneo para realizar la actividad de administración documental (tipo: Internas)	1. Falta de conocimiento sobre la organización de la información. 2. Que no se tenga una organización adecuada de la documentación.	- (Riesgos Operativos) X	12	12	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Errores del administrador del sistema / de la seguridad (Para servicios auxiliares) (tipo: Externas) Caída del sistema por agotamiento de recursos (Para servicios auxiliares) (tipo: Internas)	Incumplimiento y/o retrasos en la ejecución de los procesos internos y externos de la Entidad	- (Riesgos de Cumplimiento) X	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Suplantación de la identidad (Para servicios auxiliares, aplicaciones informáticas, equipos informáticos y redes de comunicaciones) (tipo: Internas) Abuso de privilegios de acceso (Para equipos informáticos, redes de comunicaciones e instalaciones) (tipo: Internas) Acceso no autorizado (Para los equipos informáticos) (tipo: Internas) Fugas de información (Para los soportes de información) (tipo: Internas)	Revelación de la información confidencial al interior y exterior de la Entidad.	- (Riesgo de Corrupción ) X	15	5	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Difusión de software dañino como virus, spam, malware etc. (Para aplicaciones informáticas y soportes de información) (tipo: Internas) Vulnerabilidades de los programas - software (Para aplicaciones informáticas) (tipo: Externas) Software no licenciado (tipo: Externas) Vería de origen lógico (Para aplicaciones informáticas) (tipo: Internas)	Daños en el funcionamiento o no disponibilidad de las aplicaciones informáticas y/o red interna de la empresa	- (Riesgos de Tecnología) X	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Manipulación del código fuente de los programadas o archivos de configuración de una aplicación en particular (Para aplicaciones informáticas) (tipo: )	Degradación del servicio de las aplicaciones informáticas	- (Riesgos de Tecnología) X	8	4	Inaceptable



Soporte Cliente interno	Corte del suministro eléctrico (Para equipos informáticos, equipamiento auxiliar y redes de comunicaciones) (tipo: Externas) Condiciones inadecuadas de temperatura o humedad (Para equipos informáticos) (tipo: Internas) Vería de origen físico o lógico (Para equipos informáticos) (tipo: Internas)	Daño parcial o general en los equipos informáticos, UPS, fuentes de poder, servidores, equipos en general y dispositivos de networking	- (Riesgos de Tecnología) ☒	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Errores de los usuarios (Para equipamiento auxiliar y los equipos informáticos) (tipo: Internas) Vería de origen físico (Para equipamiento auxiliar) (tipo: Internas)	Manejo y control inadecuado de los equipos informáticos y del material complementario como el cableado, los armarios etc	- (Riesgos Operativos) ☒	12	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Errores del administrador del sistema / de la seguridad (Para equipos informáticos) (tipo: Externas) Errores de mantenimiento / actualización de equipos - hardware (Para equipos informáticos) (tipo: Internas) Caída del sistema por agotamiento de recursos (Para equipos informáticos y redes de comunicaciones) (tipo: Internas) Vería de origen físico o lógico (Para redes de comunicaciones) (tipo: Internas)	Mal funcionamiento y/o no disponibilidad de equipos, servidores, dispositivos de networking y servicios	- (Riesgos de Tecnología) ☒	12	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Dispositivos de networking mal configurados (tipo: Internas) Problemas técnicos con el proveedor del Servicio (tipo: Externas)	Caída de servicios de internet, telefonía y correo electrónico	- (Riesgos de Tecnología) ☒	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Desconocimiento de las normas vigentes aplicables al proceso Soporte Cliente Interno en su componente informático (tipo: Internas)	Incumplimiento normativo que regula el componente informático en la empresa	- (Riesgos de Cumplimiento) ☒	8	4	Inaceptable
Soporte Cliente interno	Condiciones inadecuadas de temperatura o humedad (Para equipamiento auxiliar y redes de comunicaciones) (tipo: Internas) Daños eléctricos (Equipamiento auxiliar) (tipo: Externas)	Deterioro progresivo del cableado, dispositivos de red y dispositivos en general	- (Riesgos de Tecnología) ☒	8	4	Inaceptable