

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO



No.	Riesgo	Clasificación del riesgo	Definición
01	Carencia de cohesión entre la Información difundida y la razón de ser del Hospital.	Estretégico	Existen debilidades para hacer un despliegue efectivo de información a determinados grupos de interés teniendo en cuenta que la información podría necesitar cohesión e intencionalidad respecto al mensaje a trasmitir.
02	Incumplimiento en el despliegue de la información a los diferentes clientes internos y externos desde el proceso de comunicaciones.	Operativo	Información no publicada, de una forma extemporanea, errónea y/o carente de veracidad por parte de la oficina de comunicaciones o la persona encargada en el Hospital.
03	Información publicada en los diferentes medios de la entidad sin el cumplimiento de la norma de manejo de datos personale y reservados sin la previa autorización del interesado.	Incumplimiento	Toda información personal como fotos, videos, entrevistas y datos personales que sea difundida a través de medios externos institucionales, debe tener su consentimiento por parte de los interesados para la respectiva publicación.
04	Incumplimiento de la norma al no subir en la pagina y otros medios de comunicación el portafolio de servicios y/o esta desactualizado.	Incumplimiento	Divulgación del portafolio de servicios desactualizado por la no entrega oportuna de la información por parte de los diferentes líderes de los servicios que presta la institución. Tambien se deja de subir a los diferentes medios de comunicación del Hospital.
05	Procedimientos para el manejo de las comunicaciones y el mercadeo desactualizados o no estan implementados.	Estratégico	En el Hospital no cuenta con procedimientos elaborados, adoptados, socializados e implementados de comunicación y mercadeo.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

No.	Riesgo	Clasificación del riesgo	Definición
06	Incumplimiento con la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo.	Operativo	Cuando en el Hospita no se cuenta con un Plan estretégico de comunicación y mercadeo, el cual dede ser adoptado, publicado, socializado, implementado y evaluado.
07	Carencia de personal especializado en mercadeo y comunicaciones en el hospital.	Estratégico	La entidad no cuenta en su planta de cargos de una persona especializada en comunicaciones y mercadeo y/o se carece de recursos financieros para la contratación de un profesional.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 11 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	



CONTEXTO ESTRATEGICO DEL PROCESO



OBJETIVO DEL PROCESO	Definir las políticas y estrategias comerciales que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
FECHA	2021-11-16

No.	Contexto	Etapas del proceso	Fuentes o factores de riesgo	Causas
1	INTERNO	Antes Durante Después	<p>Información errada, inoportuna y sin coherencia.</p> <p>La no entrega de información por parte de los líderes de los procesos.</p> <p>No se tiene claro por parte del personal del Hospital el direccionamiento estratégico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de cohesión en la información a difundir, respecto al direccionamiento estratégico y razón de ser de la institución. 2. Desconocimiento por parte de los funcionarios del Hospital del direccionamiento estratégico. 3. No se cuenta en el Hospital con una plataforma estratégica bien definida y coherente con la misión y la visión.
2	INTERNO EXTERNO	Antes Durante Después	<p>Inoportunidad en el despliegue de información desde el proceso de comunicaciones debido a la no entrega dentro de los tiempos por parte de los líderes de los procesos.</p> <p>No se cuenta en el hospital con los debidos medios de comunicación o son desconocidos por el personal.</p> <p>Desconocimiento por parte de los funcionarios sobre que hay que dar a conocer a los clientes internos y externos de la información que se genera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de la Información inexacta, incompleta e inoportuna por parte de los líderes de los procesos para los diferentes clientes. 2. La no entrega de la información por parte de los funcionarios encargados. 3. Carencia en la entidad de los diferentes medios de comunicación por falta de recursos técnicos, humanos y financieros. 4. En la entidad no se cuenta con el personal idóneo y competente para el manejo de las comunicaciones.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

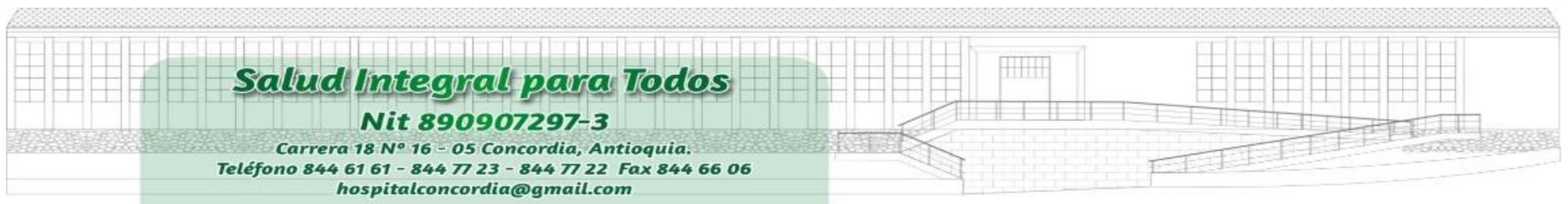
hospitalconcordia@gmail.com

No.	Contexto	Etapas del proceso	Fuentes o factores de riesgo	Causas
3	INTERNO EXTERNO	Antes Durante	No se tienen políticas para el manejo de datos. Desconocimiento de los funcionarios del manejo de las bases de datos. No se solicita a los clientes interno y externos una autorización por escrito para divulgar información privada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de una política para el manejo de la información reservada o si se tiene esta desactualizada. 2. Desconocimiento del funcionario encargado de las comunicaciones del Hospital de subir información privada y reservada en alguno de los diferentes medios de comunicación o en las bases de datos. 3. Carencia de un procedimiento para el manejo de la información reservada en la entidad.
4	INTERNO EXTERNO	Antes	No recopilar la información necesaria del portafolio de servicios en el hospital. No se cuenta en la entidad de un portafolio de servicios o si se tienen esta desactualizado. No se tiene personal idóneo para la elaboración de un portafolio de servicios y su comunicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportunidad en la divulgación del portafolio de servicios, debido a la no entrega de información actualizada de los servicios ofertados por la E.S.E. 2. La entidad no cuenta con un portafolio de servicio o si lo tiene esta desactualizado. 3. No se cuentan con los medios para la difusión del portafolio de servicios. 4. Desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la elaboración de un portafolio de servicios.
5	INTERNO	Antes Durante	No se tiene un procedimiento para la comunicación y el mercadeo. Desconocimiento del personal del procedimiento. Escasos recursos humanos, técnicos y financieros para la implementación de las actividades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un procedimiento de comunicación y mercadeo adoptado, socializado e implementado en el hospital. 2. Deficientes recursos humanos, técnicos y financieros para la elaboración e implementación de un procedimiento. 3. Escasa o débil capacitación y conocimiento por parte del Personal del Hospital en la implementación del proceso. 4. Falta de articulación entre los procesos de comunicaciones y mercadeo con las demás partes interesadas.



No.	Contexto	Etapa del proceso	Fuentes o factores de riesgo	Causas
6	INTERNO	Antes Durante	Incumplimiento con la normatividad para la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo. Escasos recursos humanos, técnicos y financieros. Personal no idóneo y comprometido con la implementación del plan estratégico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un plan estratégico de comunicación y mercadeo en el Hospital. 2. Débil socialización del plan estratégico de comunicación y mercadeo al personal de la entidad y la comunidad. 3. Desconocimiento y/o escaso compromiso por parte de los funcionarios de la entidad de la elaboración, adopción e implementación del plan estratégico
7	INTERNO	Antes Durante	Escasos recursos humanos, técnicos y financieros. No se tiene creado el cargo y/o no se cuenta con un proceso de contratación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuado proceso de selección del personal calificado en comunicación y mercadeo. 2. Escasos recursos humanos, técnicos y financieros para el manejo de procedimiento y plan estratégico.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 16 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DEL PROCESO



FECHA	16/11/2021
--------------	------------

No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFECTOS (CONSECUENCIAS)
01	Carencia de cohesión entre la Información difundida y la razón de ser del Hospital.	Existen debilidades para hacer un despliegue efectivo de información a determinados grupos de interés teniendo en cuenta que la información podría necesitar cohesión e intencionalidad respecto al mensaje a transmitir.	<ol style="list-style-type: none"> 1, Carencia de cohesión en la información a difundir, respecto al direccionamiento estratégico y razón de ser de la institución. 2. Desconocimiento por parte de los funcionarios del Hospital del direccionamiento estratégico. 3. No se cuenta en el Hospital con una plataforma estrategica bien definida y coherente con la misión y la visión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinformación en la institución y los grupos de interés externos . 2. Posible pérdida de imagen y credibilidad en la institución. 3. Desorganización administrativa. 4. Deficiente planeación estratégica de la entidad.
02	Incumplimiento en el despliegue de la información a los diferentes clientes internos y externos desde el proceso de comunicaciones.	Información no publicada, de una forma extemporanea, erronea y/o carente de veracidad por parte de la oficina de comunicaciones o la persona encargada en el Hospital.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de la Información inexacta, incompleta e inoportuna por parte de los líderes de los procesos para los diferentes clientes. 2. La no entrega de la información por parte de los funcionarios encargados. 3. Carencia en la entidad de los diferentes medios de comunicación por falta de recursos técnicos, humanos y financieros. 4. En la entidad no se cuenta con el personal idoneo y competente para el manejo de las comunicaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibles sanciones disciplinarias. 2. Posible pérdida de imagen y credibilidad en la institución. 3. Cientes internos y externos desinformados. 4. Presentación de errores en la difusión por falta de planeación, ejecución y verificación de la información.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFECTOS (CONSECUENCIAS)
03	Información publicada en los diferentes medios de la entidad sin el cumplimiento de la norma de manejo de datos personale y reservados sin la previa autorización del interesado.	Toda información personal como fotos, videos, entrevistas y datos personales que sea difundida a través de medios externos institucionales, debe tener su consentimiento por parte de los interesados para la respectiva publicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de una política para el manejo de la información reservada o si se tiene esta desactualizada. 2. Desconocimiento del funcionario encargado de las comunicaciones del Hospital de subir información privada y reservada en alguno de los diferentes medios de comunicación o en las bases de datos. 3. Carencia de un procedimiento para el manejo de la información reservada en la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones disciplinarias para el personal de la institución encargado de las publicaciones y/o bases de datos. 2. Pérdida de imagen y credibilidad en la institución. 3. Posibles demandas a la Institución. 4. Incremento de las PQRSD.
04	Incumplimiento de la norma al no subir en la pagina y otros medios de comunicación el portafolio de servicios y/o esta desactualizado.	Divulgación del portafolio de servicios desactualizado por la no entrega oportuna de la información por parte de los diferentes líderes de los servicios que presta la institución. También se deja de subir a los diferentes medios de comunicación del Hospital.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportunidad en la divulgación del portafolio de servicios, debido a la no entrega de información actualizada de los servicios ofertados por la E.S.E. 2. La entidad no cuenta con un portafolio de servicio o si lo tiene esta desactualizado. 3. No se cuentan con los medios para la difusión del portafolio de servicios. 4. Desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la elaboración de un portafolio de servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanciones por ofertar servicios no habilitados. 2. Pérdida de contratos por información de servicios desactualizada. 3. Desinformación de partes interesadas sobre los servicios que se prestan. 4. Posibilidad de afectación económica y en la imagen institucional

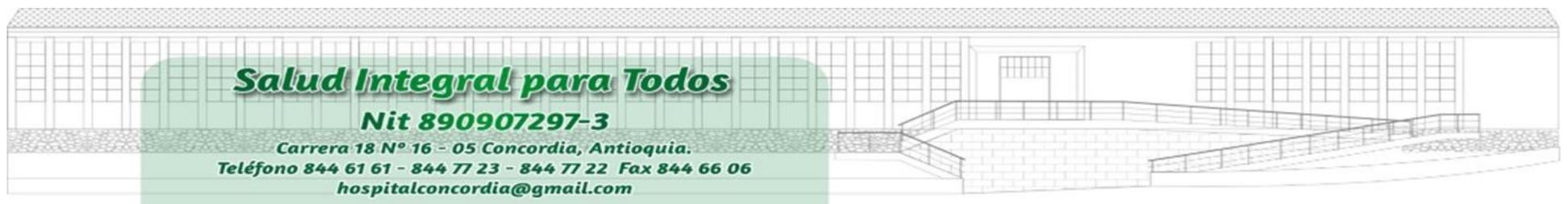


No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFECTOS (CONSECUENCIAS)
05	Procedimientos para el manejo de las comunicaciones y el mercadeo desactualizados o no estan implementados.	En el Hospital no cuenta con procedimientos elaborados, adoptados, socializados e implementados de comunicación y mercadeo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un procedimiento de comunicación y mercadeo adoptado, socializado e implementado en el hospital. 2. Deficientes recursos humanos, técnicos y financieros para la elaboración e implementación de un procedimiento. 3. Escasa o debil capacitación y conoiento por parte del Personal del Hospital en la implementación del proceso. 4. Falta de articulación entre los procesos de comunicaciones y mecadeo con las demás partes interesadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectar el mejoramiento continuo de la institución en los procesos establecidos. 2. Posibilidad de afectación de la imagen institucional. 3. Incremento de las PQRSD. 4. Posibles sanciones disciplinarias. 5. Incumplimiento con el objetivo del proceso.
06	Incumplimiento con la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo.	Cuando en el Hospita no se cuenta con un Plan estretégico de comunicación y mercadeo, el cual dede ser adoptado, publicado, socializado, implementado y evaluado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un plan estretégico de comunicación y mecadeo en el Hospital. 2. Debil socialización del plan estretégico de comunicación y mercadeo al personal de la entidad y la comunidad. 3. Desconocimiento y/o escaso compromiso por parte de los funcionarios de la entidad de la elaboración, adopción e implementación del plan estretégico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grupos de interés interno y externos desinformados. 2. Pérdida de imagen Institucional. 3. Se afecta la confiabilidad de la Entidad. 4. Se afecta la inmediatez de la información. 5. Posible sanción disciplinaria. 6. Incremento de las PQRSD.
07	Carencia de personal especializado en mercadeo y comunicaciones en el hospital.	La entidad no cuenta en su planta de cargos de una persona especializada en comunicaciones y mercadeo y/o se carece de recursos financieros para la contratación de un profesional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuado proceso de selección del personal calificado en comunicación y mecadeo. 2. Escasos recursos humanos, técnicos y financieros para el manejo de procedimiento y plan estretégico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinformación por parte de los clientes internos y externos. 2. Posible pérdida de imagen y credibilidad. 3. Incuplimiento con la entrega de información veraz y confiable.

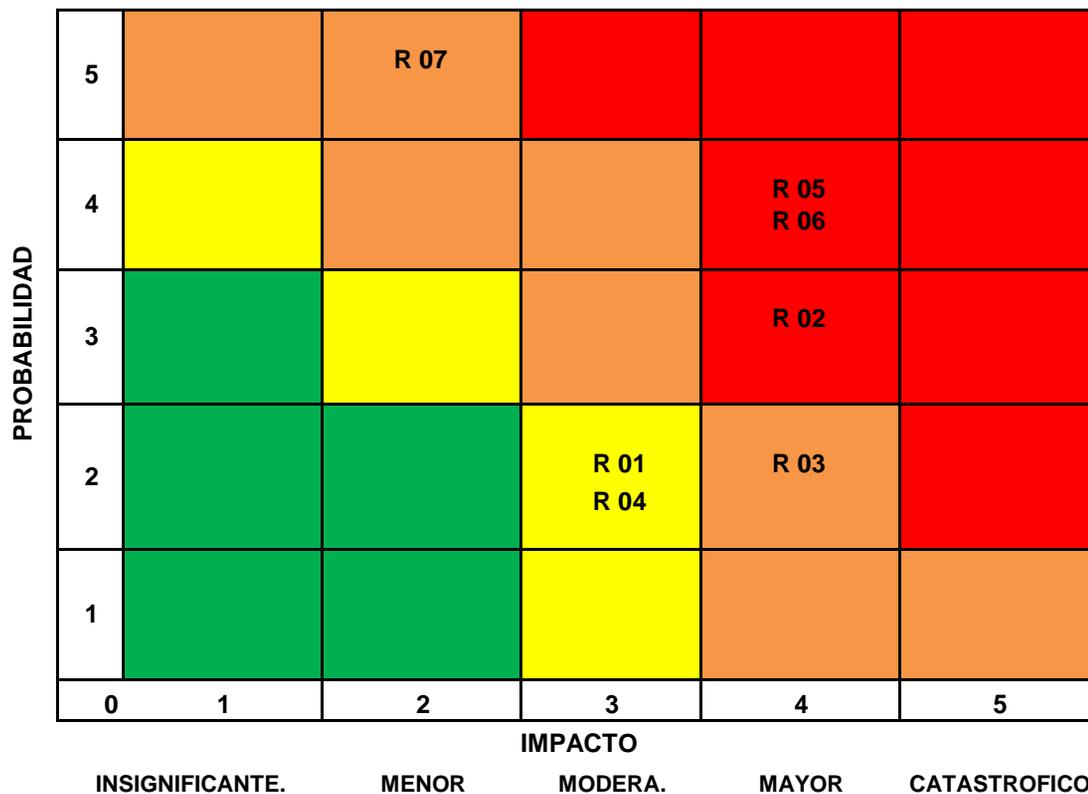


RIESGO	Representa la capacidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos
CAUSAS	(Factores internos o externos) son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, comités, instalaciones y entorno.
DESCRIPCIÓN	Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
EFFECTOS	(Consecuencias) Constituye las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes como daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 16 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	



GRÁFICA DE CALOR DEL LOS RIESGOS DEL PROCESO



Proceso	No.	Impacto	Probabilidad
GESTIÓN DE LACOMUNICACIÓN Y MERCADERO	R 01	3	2
	R 02	4	3
	R 03	4	2
	R 04	3	2
	R 05	4	4
	R 06	4	4
	R 07	2	5

	ZONA RIESGO EXTREMA
	ZONA RIESGO ALTA
	ZONA RIESGO MODERADA
	ZONA RIESGO BAJA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22

VERSIÓN: 2.0 - 2.021

PREPARADO POR: Oficina de Control Interno

FECHA: 16 de Noviembre de 2021

APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

ANÁLISIS DEL RIESGO DEL PROCESO



RIESGO INHERENTE

No.	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO	MEDIDAS DE RESPUESTA Y/O DE MITIGACIÓN DEL RIESGO
01	Carencia de cohesión entre la Información difundida y la razón de ser del Hospital.	3	2	MODERADO	Reducir y mitigar el Riesgo
02	Incumplimiento en el despliegue de la información a los diferentes clientes internos y externos desde el proceso de comunicaciones.	4	3	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo
03	Información publicada en los diferentes medios de la entidad sin el cumplimiento de la norma de manejo de datos personale y reservados sin la previa autorización del interesado.	4	2	ALTO	Reducir y mitigar el Riesgo
04	Incumplimiento de la norma al no subir en la pagina y otros medios de comunicación el portafolio de servicios y/o esta desactualizado.	3	2	MODERADO	Reducir y mitigar el Riesgo
05	Procedimientos para el manejo de las comunicaciones y el mercadeo desactualizados o no estan implementados.	4	4	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo
06	Incumplimiento con la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo.	4	4	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo
07	Carencia de personal especializado en mercadeo y comunicaciones en el hospital.	2	5	ALTO	Reducir y mitigar el Riesgo

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nivel del riesgo Impacto vs Probabilidad		Tratamiento del riesgo
Extremo		Evitar
Alto		Compartir
Moderado		Reducir-Mitigar
Bajo		Aceptar

Tratamiento de riesgo	Es la respuesta establecida por la primera línea de defensa para la mitigación de los diferentes riesgos incluidos los de corrupción
Aceptar el riesgo	NO se adoptan medidas que afecten la probabilidad o el impacto
Reducir el riesgo	Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o el impacto, por lo general conlleva a implementación de controles
Evitar el riesgo	Se abandonan actividades que dan lugar al riesgo, evitar las causas que están generando el riesgo
Compartir el riesgo	Se reduce la probabilidad o el impacto del riesgo, transfiriendo o compartiendo una parte de éste

CRITERIOS PARA CALIFICAR LA PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CRITERIOS PARA CALIFICAR EL IMPACTO - RIESGOS DE GESTIÓN

NIVEL	IMPACTO (CONSECUENCIAS) Cuantitativo	IMPACTO (CONSECUENCIAS) Cualitativo
Catastrófico	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 5\%$. - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 10\%$. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 5\%$. - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 5\%$ del presupuesto general de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> . Interrupción de las operaciones de la entidad por más de cinco (5) días. - Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. - Pérdida de información crítica para la entidad que no se puede recuperar. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando de forma grave la ejecución presupuestal. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados.
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 20\%$. - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 20\%$. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 20\%$. - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 20\%$ del presupuesto general de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> . Interrupción de las operaciones de la entidad por más de dos (2) días. - Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. E4 - Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. . Interrupción de las operaciones de la entidad por más de dos (2) días.
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 5\%$. - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 10\%$. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 5\%$. - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 5\%$ del presupuesto general de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> . Interrupción de las operaciones de la entidad por un (1) día. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. - Inoportunidad en la información, ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. - Reproceso de actividades y aumento de carga operativa. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. - Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias.



CRITERIOS PARA CALIFICAR EL IMPACTO - RIESGOS DE GESTIÓN

NIVEL	IMPACTO (CONSECUENCIAS) Cuantitativo	IMPACTO (CONSECUENCIAS) Cualitativo
Menor	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 1\%$. - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 5\%$. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 1\%$. - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 1\%$ del presupuesto general de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> . Interrupción de las operaciones de la entidad por algunas horas. - Reclamaciones o quejas de los usuarios, que implican investigaciones internas disciplinarias. - Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
Insignificante	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 0,5\%$. - Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 1\%$. - Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 0,5\%$. - Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 0,5\%$ del presupuesto general de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> . No hay interrupción de las operaciones de la entidad. - No se generan sanciones económicas o administrativas. - No se afecta la imagen institucional de forma significativa.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 16 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL PROCESO



No.	RIESGO	RIESGO INHERENTE			EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL EXISTENTE		RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DEL RIESGO		CAUSAS	ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	IMPACTO	PROBABILIDAD	NUEVO NIVEL DE RIESGO	
01	Carencia de cohesión entre la Información difundida y la razón de ser del Hospital.	3	2	MODERADO	Reducir y mitigar el Riesgo	<p>1, Carencia de cohesión en la información a difundir, respecto al direccionamiento estratégico y razón de ser de la institución.</p> <p>2. Desconocimiento por parte de los funcionarios del Hospital del direccionamiento estratégico.</p> <p>3. No se cuenta en el Hospital con una plataforma estrategica bien definida y coherente con la misión y la visión.</p>	<p>1, Establecer un protocolo de comunicación donde solo una persona sea la que difunda la información a los diferentes medios.</p> <p>2, Encargar al experto en comunicaciones de revisar la información que se difunde al exterior de la entidad antes de publicarla.</p> <p>3, Realizar jornadas de capacitación sobre el direccionamiento estratégico a los funcionarios.</p> <p>4, La alta dirección debe dar cumplimiento a la normatividad y debe formular el plan de desarrollo, el gerencial, el financiero y el Plan Operativo Anual y presentarlo a la junta para su aprobación</p>				

Salud Integral para Todos
Nit 890907297-3
 Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

No.	RIESGO	RIESGO INHERENTE			EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL EXISTENTE		RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DEL RIESGO		CAUSAS	ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	IMPACTO	PROBABILIDAD	NUEVO NIVEL DE RIESGO	
02	Incumplimiento en el despliegue de la información a los diferentes clientes internos y externos desde el proceso de comunicaciones.	4	3	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> Entrega de la Información inexacta, incompleta e inoportuna por parte de los líderes de los procesos para los diferentes clientes. La no entrega de la información por parte de los funcionarios encargados. Carencia en la entidad de los diferentes medios de comunicación por falta de recursos técnicos, humanos y financieros. En la entidad no se cuenta con el personal idóneo y competente para el manejo de las comunicaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar una revisión previa de la información que se envía a los diferentes clientes internos y externos por el funcionario que la genera (Autocontrol) y por el líder del proceso. Realizar llamados de atención y procesos disciplinarios a los funcionarios que no entreguen la información veraz y oportuna. Establecer en el presupuesto de la vigencia recursos financieros, realizar un buen proceso de elección de los contratistas y compra de equipos cuando se requiera y capacitar los funcionarios. Capacitar a los funcionarios en el proceso de comunicación y contratar personal idóneo y calificado. 				
03	Información publicada en los diferentes medios de la entidad sin el cumplimiento de la norma de manejo de datos personales y reservados sin la previa autorización del interesado.	4	2	ALTO	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> Carencia de una política para el manejo de la información reservada o si se tiene esta desactualizada. Desconocimiento del funcionario encargado de las comunicaciones del Hospital de subir información privada y reservada en alguno de los diferentes medios de comunicación o en las bases de datos. Carencia de un procedimiento para el manejo de la información reservada en la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar, actualizar, aprobar, socializar e implementar una política de información reservada en la entidad.. Brindar capacitación a los funcionarios encargados de las comunicaciones en el hospital. Elaborar, adoptar, socializar e implementar un procedimiento de manejo de información reservada 				

No.	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL EXISTENTE		RIESGO RESIDUAL		OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO	
		IMPACTO	PROBABILIDAD		NIVEL DEL RIESGO	CAUSAS	ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	IMPACTO		PROBABILIDAD
04	Incumplimiento de la norma al no subir en la pagina y otros medios de comunicación el portafolio de servicios y/o esta desactualizado.	3	2	MODERADO	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportunidad en la divulgación del portafolio de servicios, debido a la no entrega de información actualizada de los servicios ofertados por la E.S.E. 2. La entidad no cuenta con un portafolio de servicio o si lo tiene esta desactualizado. 3. No se cuentan con los medios para la difusión del portafolio de servicios. 4. Desconocimiento por parte del los funcionarios del hospital en la elaboración de un portafolio de servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1, Mantener actualizada la información sobre el portafolio de servicios de la entidad y divulgarlos por diferentes medios. 2, Capacitar a los funcionarios sobre la elaboración y difusión del portafolio de servicios. 3, Gestionar los recursos y establecerlos en el presupuesto de la vigencia para difundir el portafolio. 			
05	Procedimientos para el manejo de las comunicaciones y el mercadeo desactualizados o no estan implementados.	4	4	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un procedimiento de comunicación y mercadeo adoptado, socializado e implementado en el hospital. 2. Deficientes recursos humanos, técnicos y financieros para la elaboración e implementación de un procedimiento. 3. Escasa o debil capacitación y conocimiento por parte del Personal del Hospital en la implementación del proceso. 4. Falta de articulación entre los procesos de comunicaciones y mercadeo con las demás partes interesadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1, Elaborar, adoptar, socializar e implementar un procedimiento de comunicación y mercadeo. 2, Gestionar los recursos financieros e incluirlos en el presupuesto y realizar un debido proceso de contratación del recurso humano y equipos. 3, Realizar jornadas de capacitación sobre el proceso de comunicación e información. 4, Establecer el proceso de comunicación e información como eje transversal a los demás procesos. 			



No.	RIESGO	RIESGO INHERENTE		EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL EXISTENTE		RIESGO RESIDUAL		OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO	
		IMPACTO	PROBABILIDAD		NIVEL DEL RIESGO	CAUSAS	ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	IMPACTO		PROBABILIDAD
06	Incumplimiento con la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo.	4	4	EXTREMO	Reducir y mitigar el Riesgo	1. Carencia de un plan estretégico de comunicación y mecadeo en el Hospital. 2. Debil socialización del plan estratécico de comunicación y mercadeo al personal de la entidad y la comunidad. 3. Desconocimiento y/o escaso compromiso por parte de los funcionarios de la entidad de la elaboración, adopción e implementación del plan estratégico	1, Elaborar, adoptar, socializar e implementar un plan estratégico de comunicación y mercadeo. 2, Realizar jornada de capacitación sobre el plan estrategico de comunicación e información.			
07	Carencia de personal especializado en mercadeo y comunicaciones en el hospital.	2	5	ALTO	Reducir y mitigar el Riesgo	1. Inadecuado proceso de selección del personal calificado en comunicación y mercadeo. 2. Escasos recursos humanos, técnicos y financieros para el manejo de procedimiento y plan estratégico.	1, Realizar un buen proceso de elección de los contratistas y de los funcionarios 2, Gestionar los recurso financieros e incluirlos en el presupuesto y realizar un debido proceso de contratación del recurso humano y equipos.			

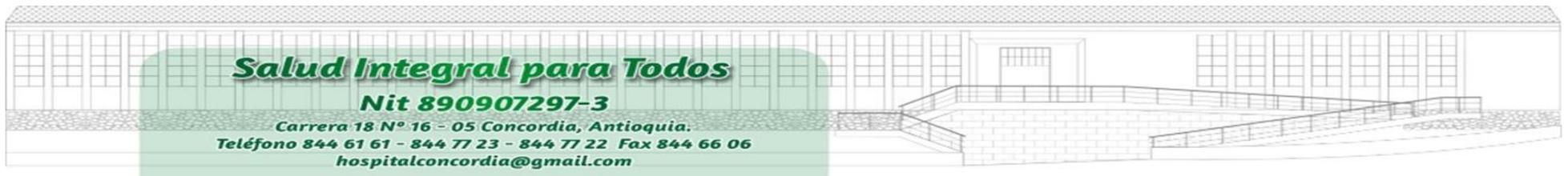
CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 16 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	



MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO



No.	RIESGO	Clasificación del riesgo	RIESGO INHERENTE			ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO	INDICADORES	
			IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		EFICIENCIA (Cumplimiento actividades de control)	EFFECTIVIDAD (Es la no materialización del riesgo)
01	Carencia de cohesión entre la Información difundida y la razón de ser del Hospital.	MODERADO	3	2	Reducir y mitigar el Riesgo	1, Establecer un protocolo de comunicación donde solo una persona sea la que difunda la información a los diferentes medios. 2, Encargar al experto en comunicaciones de revisar la información que se difunde al exterior de la entidad antes de publicarla. 3, Realizar jornadas de capacitación sobre el direccionamiento estratégico a los funcionarios. 4, La alta dirección debe dar cumplimiento a la normatividad y debe formular el plan de desarrollo, el gerencial, el financiero y el Plan Operativo Anual y presentarlo a la junta para su aprobación						
02	Incumplimiento en el despliegue de la información a los diferentes clientes internos y externos desde el proceso de comunicaciones.	EXTREMO	4	3	Reducir y mitigar el Riesgo	1, Realizar una revisión previa de la información que se envía a los diferentes clientes internos y externos por el funcionario que la genera (Autocontrol) y por el líder del proceso. 2, Realizar llamados de atención y procesos disciplinarios a los funcionarios que no entreguen la información veraz y oportuna. 3, Establecer en el presupuesto de la vigencia recursos financieros, realizar un buen proceso de elección de los contratistas y compra de equipos cuando se requiera y capacitar los funcionarios. 4, Capacitar a los funcionarios en el proceso de comunicación y contratar personal idóneo y calificado.						



No.	RIESGO	Clasificación del riesgo	RIESGO INHERENTE			ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO	INDICADORES	
			IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		EFICIENCIA (Cumplimiento actividades de control)	EFFECTIVIDAD (Es la no materialización del riesgo)
03	Información publicada en los diferentes medios de la entidad sin el cumplimiento de la norma de manejo de datos personal e y reservados sin la previa autorización del interesado.	ALTO	4	2	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportunidad en la divulgación del portafolio de servicios, debido a la no entrega de información actualizada de los servicios ofertados por la E.S.E. 2. La entidad no cuenta con un portafolio de servicio o si lo tiene esta desactualizado. 3. No se cuentan con los medios para la difusión del portafolio de servicios. 4. Desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la elaboración de un portafolio de servicios. 						
04	Incumplimiento de la norma al no subir en la página y otros medios de comunicación el portafolio de servicios y/o esta desactualizado.	MODERADO	3	2	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1, Mantener actualizada la información sobre el portafolio de servicios de la entidad y divulgarlos por diferentes medios. 2, Capacitar a los funcionarios sobre la elaboración y difusión del portafolio de servicios. 3, Gestionar los recursos y establecerlos en el presupuesto de la vigencia para difundir el portafolio. 						
05	Procedimientos para el manejo de las comunicaciones y el mercadeo desactualizados o no están implementados.	EXTREMO	4	4	Reducir y mitigar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1, Elaborar, adoptar, socializar e implementar un procedimiento de comunicación y mercadeo. 2, Gestionar los recursos financieros e incluirlos en el presupuesto y realizar un debido proceso de contratación del recurso humano y equipos. 3, Realizar jornadas de capacitación sobre el proceso de comunicación e información. 4, Establecer el proceso de comunicación e información como eje transversal a los demás procesos. 						



No.	RIESGO	Clasificación del riesgo	RIESGO INHERENTE			ACTIVIDAD DE CONTROL A LA CAUSA	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO O TRATAMIENTO DEL RIESGO	INDICADORES	
			IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		IMPACTO	PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO		EFICIENCIA (Cumplimiento actividades de control)	EFFECTIVIDAD (Es la no materialización del riesgo)
06	Incumplimiento con la elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación de un plan estratégico de comunicación y mercadeo.	EXTREMO	4	4	Reducir y mitigar el Riesgo	1, Elaborar, adoptar, socializar e implementar un plan estratégico de comunicación y mercadeo. 2, Realizar jornada de capacitación sobre el plan estrategico de comunicación e información.						
07	Carencia de personal especializado en mercadeo y comunicaciones en el hospital.	ALTO	2	5	Reducir y mitigar el Riesgo	1, Realizar un buen proceso de elección de los contratistas y de los funcionarios 2, Gestionar los recurso financieros e incluirlos en el presupuesto y realizar un debido proceso de contratación del recurso humano y equipos.						

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 22	VERSIÓN: 2.0 - 2.021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno
FECHA: 16 de Noviembre de 2.021	APROBADO POR : Gerente Empresa Social del Estado.	

