

## Objetivo.

Esta política tiene como objetivo establecer un marco de referencia para la gestión de riesgos en People Contact S.A.S alineado con los principios de la NTC: ISO 31000. Buscamos identificar, evaluar y tratar los riesgos de manera sistemática y continua, con el fin de proteger los activos de la organización, mejorar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos estratégicos.

## Alcance.

Esta política se aplica a todos los niveles y áreas de People Contact S.A.S incluyendo a todo el personal. Cubre todos los tipos de riesgos que puedan afectar a la organización, ya sean internos o externos, estratégicos, operativos, financieros o de otro tipo.

## Procedimientos.

### Establecimiento del contexto:

- Definir el mandato y los objetivos de la organización.
- Identificar a las partes interesadas y sus requisitos.
- Analizar el entorno interno y externo de la organización.

### Identificación de riesgos:

- Utilizar diversas técnicas para identificar los riesgos, como análisis de causa-efecto, diagramas de flujo y talleres.
- Documentar los riesgos identificados.
- Identificar a que proceso hace referencia dicho riesgo

### TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Descripción	
Estadística (Análisis histórico)	Método Delphi
Reunion de Expertos	AAF (Análisis de árbol de fallas)
Lluvia de ideas	Puntos críticos de control
Entrevistas estructuradas	Simulaciones
Árbol de Decisión	Análisis de curvas FN

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG*

**Análisis de riesgos:**

- Evaluar la probabilidad y el impacto de cada riesgo.
- Evaluar la consecuencia y efecto
- Clasificar los riesgos según su importancia.
- Evaluar si se tiene un control existente

**CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO**

PROBABILIDAD		Frecuencia
Muy Alta	5	A la semana
Alta	4	Al mes
Media	3	1-12 meses
Baja	2	1-10 años
Muy baja	1	>10 años

IMPACTO		Costo (Pérdida)
Mínima	1	< \$10
Menor	2	\$10-\$50
Moderada	4	\$51-\$100
Mayor	8	\$101-\$500
Máxima	16	>\$500

**Evaluación de riesgos:**

- Comparar los riesgos identificados con los criterios de riesgo establecidos.
- Determinar la aceptabilidad de los riesgos.
- Determinar el tratamiento del riesgos

MATRIZ DE RIESGOS		IMPACTO				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
PROBABILIDAD		1	2	4	8	16
Muy Alta	5	5	10	20	40	80
Alta	4	4	8	16	32	64
Media	3	3	6	12	24	48
Baja	2	2	4	8	16	32
Muy baja	1	1	2	4	8	16

**Tratamiento de riesgos:**

- Identificar las opciones para tratar los riesgos (eliminar, reducir, compartir o aceptar).
- Seleccionar y ejecutar las acciones de tratamiento más adecuadas.

Tratamiento de Riesgo
Eliminar el riesgo
Reducir el riesgo (prob)
Reducir el riesgo (imp)
Reducir el riesgo (prob e imp)
Compartir el riesgo
Aceptar el riesgo

**Seguimiento y revisión:**

- Monitorear los riesgos identificados y los planes de acción implementados.
- Revisar periódicamente la política y los procedimientos de gestión de riesgos.

NIVEL DE RIESGO
Riesgo Bajo
Riesgo Moderado
Riesgo Alto
Riesgo Extremo



**POLÍTICA GESTIÓN DE RIESGOS**

CÓDIGO: M.SI.P66  
VERSION: 01

FECHA DE EMISIÓN: 19/12/2024

FECHA ULTIMO CAMBIO:

PAGINA : 4 de 4

Cúmplase y comuníquese

Dado en Manizales a los diecinueve (19) días del mes de diciembre de 2024



**JUAN JOSÉ SILVA SERNA**  
GERENTE

ELABORÓ: VALENTINA LÓPEZ HERNÁNDEZ- LÍDE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y MEJORAMIENTO CONTINUO. *UH.*  
REVISÓ: WILLIAM LEANDRO LÓPEZ GÓMEZ- DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA *A*

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG