



CÓDIGO: PRO CAL 009

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Autorizó:</i>
<i>Ing. Salvador Santiago Araujo</i> <i>Gerente Administrativo</i>	<i>Lic. Irais Dafne Sánchez Mendoza</i> <i>Director General Adjunto</i>	<i>C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> <i>Director General / Director General Adjunto</i>

Aprobó: DGE

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 11

INDICE:

CONTENIDO	PÁGINA
I. AUTORIZACIONES.....	1
II. OBJETIVO	2
III. ALCANCE.....	2
IV. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	2
V. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	3

II. OBJETIVO

Definir la metodología para evaluar y tratar los riesgos y oportunidades que afecten el funcionamiento global de la organización y definir el nivel aceptable de riesgo según la norma ISO 31000:2018.

III. ALCANCE

Aplica a todas las áreas, procesos y activos de la organización, involucradas en el sistema de gestión de calidad y sistema de gestión de seguridad de la información.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	SSA	Diciembre 2021
2	Se realizan adecuaciones generales al documento a fin de poder tratar las oportunidades y no solo los riesgos.	SSA	Octubre 2022
3	Se involucra el SGSI dentro de este procedimiento y se anexan los aspectos confidencialidad, integridad y disponibilidad.	GAD	Marzo 2023
4	Se incluye la evaluación de la eficacia de las acciones derivadas del tratamiento de los riesgos y oportunidades	CSG	Abril 2024

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 11

V. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Apreciación del riesgo y Oportunidades	
1.1	Identificación de los riesgos y Oportunidades.	
1.1.1	Por medio de mesas de trabajo, cada dueño de proceso y coordinadores de sucursales se reúne de manera presencial o vía remota con el gerente administrativo y/o coordinador de sistemas de gestión para enlistar los riesgos y las oportunidades que se encuentran relacionados desde la recepción de los requisitos del cliente hasta la finalización del servicio, dicha revisión se realizará de manera semestral o antes si se detecta algún cambio. Calendario de Revisiones. ▪ Abril 2022 ▪ Octubre 2022 ▪ Abril 2023 ▪ Octubre 2023 ▪ Abril 2024 ▪ Octubre 2024 ▪ Abril 2025 ▪ Octubre 2025 ▪ Abril 2026 ▪ Octubre 2026	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
1.1.2	Una vez identificados los riesgos y las oportunidades de la empresa a tratar, se clasificarán de acuerdo con su tipo y se registrará en la Matriz de riesgos y oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016.	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
1.1.3	Los riesgos y las oportunidades se clasifican en diferentes tipos y subdivisiones como son: ➤ Riesgos y Oportunidades Estratégicas. Están relacionados con los objetivos estratégicos de la organización. Por ejemplo, si la estrategia de la empresa apunta a introducirse en nuevos mercados, sin embargo, se tiene una incertidumbre del resultado. Y estos se subdividen en: • Mercado • Clientes	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 11

	• Gobierno • Normativo • Proveedores ➤ Riesgos y Oportunidades Operacionales. Tienen que ver con el propósito de los procesos que componen el negocio de la empresa y se presentan en la ejecución de tales procesos. Si un riesgo de este tipo se materializa, pueden imposibilitar que la organización o parte de ella cumpla su función. Si una oportunidad se materializa, puede impactar de manera positiva a los cuatro objetivos de calidad y de seguridad de la información de la empresa. Y estos se subdividen en: • Tecnológicos. • Financieros. • Legales. • Sociales. • Personal. • Ambientales • Estructurales.									
1.2	Esquema para el análisis del impacto de los riesgos y oportunidades.									
1.2.1	➤ Identificación del riesgo y oportunidad. ➤ Evaluación del riesgo y oportunidad. ➤ Tratamiento del riesgo y oportunidad.	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal								
1.2.2	Se asignará una ponderación a cada riesgo y oportunidad de acuerdo con el último tratamiento del mismo. Primero se debe identificar si el riesgo o la oportunidad se encuentran atendidas previamente al nuevo plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Riesgos</th> </tr> <tr> <th>Control</th> <th>Concepto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>Completamente controlado y sin vulnerabilidades</td> </tr> <tr> <td>- 1</td> <td>Controlado, pero con vulnerabilidades</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgos		Control	Concepto	0	Completamente controlado y sin vulnerabilidades	- 1	Controlado, pero con vulnerabilidades	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
Riesgos										
Control	Concepto									
0	Completamente controlado y sin vulnerabilidades									
- 1	Controlado, pero con vulnerabilidades									

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 11

	<table><tr><td>- 2</td><td>No controlado y con vulnerabilidades</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">Oportunidades</th></tr><tr><th>Control</th><th>Concepto</th></tr><tr><td>A = 1</td><td>Se acepta la Oportunidad</td></tr><tr><td>R</td><td>Se rechaza la Oportunidad (estas no se estaran declarando en ningun documento del SGC y SGSI)</td></tr></table>	- 2	No controlado y con vulnerabilidades	Oportunidades		Control	Concepto	A = 1	Se acepta la Oportunidad	R	Se rechaza la Oportunidad (estas no se estaran declarando en ningun documento del SGC y SGSI)																		
- 2	No controlado y con vulnerabilidades																												
Oportunidades																													
Control	Concepto																												
A = 1	Se acepta la Oportunidad																												
R	Se rechaza la Oportunidad (estas no se estaran declarando en ningun documento del SGC y SGSI)																												
1.2.3	En seguida se identificará si de materializarse ese riesgo u oportunidad que aspecto estará impactando positivamente o negativamente, colocando un “0” cuando no afecta o un “1” cuando se ve afectada. <table><tr><td></td><td>Afecta</td><td>No afecta</td></tr><tr><td>Financiero</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Imagen</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Normativo</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Operativo</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Legal</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Confidencialidad</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Integridad</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>Disponibilidad</td><td>1</td><td>0</td></tr></table> Nota. Los aspectos “confidencialidad, integridad y disponibilidad”, únicamente aplican para riesgos u oportunidades que tecnológicos que puedan afectar directa o indirectamente la seguridad de la información.		Afecta	No afecta	Financiero	1	0	Imagen	1	0	Normativo	1	0	Operativo	1	0	Legal	1	0	Confidencialidad	1	0	Integridad	1	0	Disponibilidad	1	0	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
	Afecta	No afecta																											
Financiero	1	0																											
Imagen	1	0																											
Normativo	1	0																											
Operativo	1	0																											
Legal	1	0																											
Confidencialidad	1	0																											
Integridad	1	0																											
Disponibilidad	1	0																											
1.2.4	Para calcular el impacto positivo o negativo se debe sumar aplicar la siguiente fórmula = SUMA DE LOS ASPECTOS AFECTADOS MULTIPLICADO POR EL CONTROL APLICADO Para riesgos u oportunidades diferentes a los tecnológicos que pueden afectar directa o indirectamente la seguridad de la información.	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal																											

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 11

	<table><tr><th colspan="6">CLASIFICACIÓN</th><th colspan="2">IMPACTO OBTENIDO</th></tr><tr><td>A=1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>5</td><td>POSITIVO</td></tr><tr><td>C=0</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>POSITIVO</td></tr><tr><td>V=-1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-5</td><td>PREVENTIVO</td></tr><tr><td>N=-2</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-10</td><td>NEGATIVO</td></tr><tr><td rowspan="2">CONTROL</td><td>FINANCIERO</td><td>IMAGEN</td><td>NORMATIVO</td><td>OPERATIVO</td><td>LEGAL</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="6">ASPECTOS IMPACTADO</td><td>VALOR</td><td>IMPACTO</td></tr></table>									CLASIFICACIÓN						IMPACTO OBTENIDO		A=1	1	1	1	1	1	1	1	5	POSITIVO	C=0	1	1	1	1	1	1	1	0	POSITIVO	V=-1	1	1	1	1	1	1	1	-5	PREVENTIVO	N=-2	1	1	1	1	1	1	1	-10	NEGATIVO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL					ASPECTOS IMPACTADO						VALOR	IMPACTO										
CLASIFICACIÓN						IMPACTO OBTENIDO																																																																															
A=1	1	1	1	1	1	1	1	5	POSITIVO																																																																												
C=0	1	1	1	1	1	1	1	0	POSITIVO																																																																												
V=-1	1	1	1	1	1	1	1	-5	PREVENTIVO																																																																												
N=-2	1	1	1	1	1	1	1	-10	NEGATIVO																																																																												
CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL																																																																																
	ASPECTOS IMPACTADO						VALOR	IMPACTO																																																																													
Para riesgos u oportunidades tecnológicos que pueden afectar directa o indirectamente la seguridad de la información. <table><tr><th colspan="9">CLASIFICACIÓN</th><th colspan="2">IMPACTO OBTENIDO</th></tr><tr><td>A=1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>8</td><td>POSITIVO</td></tr><tr><td>C=0</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>POSITIVO</td></tr><tr><td>V=-1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-8</td><td>PREVENTIVO</td></tr><tr><td>N=-2</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-16</td><td>NEGATIVO</td></tr><tr><td rowspan="2">CONTROL</td><td>FINANCIERO</td><td>IMAGEN</td><td>NORMATIVO</td><td>OPERATIVO</td><td>LEGAL</td><td>CONFIDENCIALIDAD</td><td>INTEGRIDAD</td><td>DISPONIBILIDAD</td><td>VALOR</td><td>IMPACTO</td></tr><tr><td colspan="8">ASPECTOS IMPACTADO</td><td></td><td></td></tr></table>										CLASIFICACIÓN									IMPACTO OBTENIDO		A=1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	POSITIVO	C=0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	POSITIVO	V=-1	1	1	1	1	1	1	1	1	-8	PREVENTIVO	N=-2	1	1	1	1	1	1	1	1	-16	NEGATIVO	CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	VALOR	IMPACTO	ASPECTOS IMPACTADO									
CLASIFICACIÓN									IMPACTO OBTENIDO																																																																												
A=1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	POSITIVO																																																																											
C=0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	POSITIVO																																																																											
V=-1	1	1	1	1	1	1	1	1	-8	PREVENTIVO																																																																											
N=-2	1	1	1	1	1	1	1	1	-16	NEGATIVO																																																																											
CONTROL	FINANCIERO	IMAGEN	NORMATIVO	OPERATIVO	LEGAL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD	VALOR	IMPACTO																																																																											
	ASPECTOS IMPACTADO																																																																																				
1.3	Calcular la Probabilidad																																																																																				
1.3.1	Una vez que se ha determinado el impacto, se procede a la estimación de la probabilidad de que dicho riesgo se pueda materializar utilizando la escala de a continuación: <table><tr><th>Probabilidad</th><th>Concepto</th><th>Periodo de Materializaciones</th></tr><tr><td>- 1</td><td>Improbable</td><td>De 0 a 1 incidencias en 6 meses</td></tr><tr><td>- 2</td><td>Posible</td><td>De 2 a 4 incidencias en 6 meses</td></tr><tr><td>- 3</td><td>Ocasional</td><td>De 5 a 7 incidencias en 6 meses</td></tr><tr><td>- 4</td><td>Moderado</td><td>De 8 a 9 incidencias en 6 meses</td></tr><tr><td>- 5</td><td>Constante</td><td>Más de 10 incidencias en 6 meses</td></tr></table> Nota. Únicamente se determinará la probabilidad para los riesgos identificados. Las oportunidades no tendrán probabilidad y para ello en la Matriz de riesgos y oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016 se debe dejar la celda en blanco.									Probabilidad	Concepto	Periodo de Materializaciones	- 1	Improbable	De 0 a 1 incidencias en 6 meses	- 2	Posible	De 2 a 4 incidencias en 6 meses	- 3	Ocasional	De 5 a 7 incidencias en 6 meses	- 4	Moderado	De 8 a 9 incidencias en 6 meses	- 5	Constante	Más de 10 incidencias en 6 meses	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal																																																									
Probabilidad	Concepto	Periodo de Materializaciones																																																																																			
- 1	Improbable	De 0 a 1 incidencias en 6 meses																																																																																			
- 2	Posible	De 2 a 4 incidencias en 6 meses																																																																																			
- 3	Ocasional	De 5 a 7 incidencias en 6 meses																																																																																			
- 4	Moderado	De 8 a 9 incidencias en 6 meses																																																																																			
- 5	Constante	Más de 10 incidencias en 6 meses																																																																																			
1.3.2	Una vez que se haya determinado la probabilidad, se procede con la clasificación de la consecuencia de los riesgos y oportunidades utilizando la escala de a continuación: <table><tr><td colspan="3">RIESGOS</td></tr></table>									RIESGOS			GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal																																																																								
RIESGOS																																																																																					

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 11

	<table><tr><th>Consecuencia</th><th>Determinación</th></tr><tr><td>- 1</td><td>Riesgo al incumplimiento de procesos en tiempo y forma.</td></tr><tr><td>- 2</td><td>Incumplimiento de procesos en tiempo y forma y riesgo a sanciones.</td></tr><tr><td>- 3</td><td>Paro parcial de operaciones y sanciones.</td></tr><tr><td>- 4</td><td>Riesgo al paro total de operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.</td></tr><tr><td>- 5</td><td>Paro total de Operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">OPORTUNIDADES</th></tr><tr><th>Consecuencia</th><th>Determinación</th></tr><tr><td>4</td><td>Impacto positivo a cuatro objetivos del sistema de gestión de calidad</td></tr><tr><td>3</td><td>Impacto positivo a tres objetivos del sistema de gestión de calidad</td></tr><tr><td>2</td><td>Impacto positivo a dos objetivos del sistema de gestión de calidad</td></tr><tr><td>1</td><td>Impacto positivo a un objetivo del sistema de gestión de calidad</td></tr></table>	Consecuencia	Determinación	- 1	Riesgo al incumplimiento de procesos en tiempo y forma.	- 2	Incumplimiento de procesos en tiempo y forma y riesgo a sanciones.	- 3	Paro parcial de operaciones y sanciones.	- 4	Riesgo al paro total de operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.	- 5	Paro total de Operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.	OPORTUNIDADES		Consecuencia	Determinación	4	Impacto positivo a cuatro objetivos del sistema de gestión de calidad	3	Impacto positivo a tres objetivos del sistema de gestión de calidad	2	Impacto positivo a dos objetivos del sistema de gestión de calidad	1	Impacto positivo a un objetivo del sistema de gestión de calidad																																																																																
Consecuencia	Determinación																																																																																																								
- 1	Riesgo al incumplimiento de procesos en tiempo y forma.																																																																																																								
- 2	Incumplimiento de procesos en tiempo y forma y riesgo a sanciones.																																																																																																								
- 3	Paro parcial de operaciones y sanciones.																																																																																																								
- 4	Riesgo al paro total de operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.																																																																																																								
- 5	Paro total de Operaciones de uno o más procesos de la empresa y sanciones.																																																																																																								
OPORTUNIDADES																																																																																																									
Consecuencia	Determinación																																																																																																								
4	Impacto positivo a cuatro objetivos del sistema de gestión de calidad																																																																																																								
3	Impacto positivo a tres objetivos del sistema de gestión de calidad																																																																																																								
2	Impacto positivo a dos objetivos del sistema de gestión de calidad																																																																																																								
1	Impacto positivo a un objetivo del sistema de gestión de calidad																																																																																																								
1.4	Determinación del nivel de riesgo y Oportunidad																																																																																																								
1.4.1	Para determinar el nivel de riesgo y oportunidad se realizará la siguiente fórmula: = (IMPACTO + PROBABILIDAD) MULTIPLICADO POR LA CONSECUENCIA	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal																																																																																																							
1.4.2	Una vez realizado el cálculo se ubicará en el siguiente mapa de riesgos: Para riesgos u oportunidades diferentes a los tecnológicos que pueden afectar directa o indirectamente la seguridad de la información. <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">x</th><th colspan="5">CONSECUENCIA</th></tr><tr><th>-1</th><th>-2</th><th>-3</th><th>-4</th><th>-5</th></tr><tr><th rowspan="15">IMPACTO + PROBABILIDAD</th><th>-1</th><td>-1</td><td>-2</td><td>-3</td><td>-4</td><td>-5</td></tr><tr><th>-2</th><td>-2</td><td>-4</td><td>-6</td><td>-8</td><td>-10</td></tr><tr><th>-3</th><td>-3</td><td>-6</td><td>-9</td><td>-12</td><td>-15</td></tr><tr><th>-4</th><td>-4</td><td>-8</td><td>-12</td><td>-16</td><td>-20</td></tr><tr><th>-5</th><td>-5</td><td>-10</td><td>-15</td><td>-20</td><td>-25</td></tr><tr><th>-6</th><td>-6</td><td>-12</td><td>-18</td><td>-24</td><td>-30</td></tr><tr><th>-7</th><td>-7</td><td>-14</td><td>-21</td><td>-28</td><td>-35</td></tr><tr><th>-8</th><td>-8</td><td>-16</td><td>-24</td><td>-32</td><td>-40</td></tr><tr><th>-9</th><td>-9</td><td>-18</td><td>-27</td><td>-36</td><td>-45</td></tr><tr><th>-10</th><td>-10</td><td>-20</td><td>-30</td><td>-40</td><td>-50</td></tr><tr><th>-11</th><td>-11</td><td>-22</td><td>-33</td><td>-44</td><td>-55</td></tr><tr><th>-12</th><td>-12</td><td>-24</td><td>-36</td><td>-48</td><td>-60</td></tr><tr><th>-13</th><td>-13</td><td>-26</td><td>-39</td><td>-52</td><td>-65</td></tr><tr><th>-14</th><td>-14</td><td>-28</td><td>-42</td><td>-56</td><td>-70</td></tr><tr><th>-15</th><td>-15</td><td>-30</td><td>-45</td><td>-60</td><td>-75</td></tr></table>	x		CONSECUENCIA					-1	-2	-3	-4	-5	IMPACTO + PROBABILIDAD	-1	-1	-2	-3	-4	-5	-2	-2	-4	-6	-8	-10	-3	-3	-6	-9	-12	-15	-4	-4	-8	-12	-16	-20	-5	-5	-10	-15	-20	-25	-6	-6	-12	-18	-24	-30	-7	-7	-14	-21	-28	-35	-8	-8	-16	-24	-32	-40	-9	-9	-18	-27	-36	-45	-10	-10	-20	-30	-40	-50	-11	-11	-22	-33	-44	-55	-12	-12	-24	-36	-48	-60	-13	-13	-26	-39	-52	-65	-14	-14	-28	-42	-56	-70	-15	-15	-30	-45	-60	-75	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
x				CONSECUENCIA																																																																																																					
		-1	-2	-3	-4	-5																																																																																																			
IMPACTO + PROBABILIDAD	-1	-1	-2	-3	-4	-5																																																																																																			
	-2	-2	-4	-6	-8	-10																																																																																																			
	-3	-3	-6	-9	-12	-15																																																																																																			
	-4	-4	-8	-12	-16	-20																																																																																																			
	-5	-5	-10	-15	-20	-25																																																																																																			
	-6	-6	-12	-18	-24	-30																																																																																																			
	-7	-7	-14	-21	-28	-35																																																																																																			
	-8	-8	-16	-24	-32	-40																																																																																																			
	-9	-9	-18	-27	-36	-45																																																																																																			
	-10	-10	-20	-30	-40	-50																																																																																																			
	-11	-11	-22	-33	-44	-55																																																																																																			
	-12	-12	-24	-36	-48	-60																																																																																																			
	-13	-13	-26	-39	-52	-65																																																																																																			
	-14	-14	-28	-42	-56	-70																																																																																																			
	-15	-15	-30	-45	-60	-75																																																																																																			



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 009

VERSIÓN:
04

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 8 de 11

Para riesgos u oportunidades tecnológicos que pueden afectar directa o indirectamente la seguridad de la información.

X		CONSECUENCIA				
		-1	-2	-3	-4	-5
IMPACTO + PROBABILIDAD	-1	-1	-2	-3	-4	-5
	-2	-2	-4	-6	-8	-10
	-3	-3	-6	-9	-12	-15
	-4	-4	-8	-12	-16	-20
	-5	-5	-10	-15	-20	-25
	-6	-6	-12	-18	-24	-30
	-7	-7	-14	-21	-28	-35
	-8	-8	-16	-24	-32	-40
	-9	-9	-18	-27	-36	-45
	-10	-10	-20	-30	-40	-50
	-11	-11	-22	-33	-44	-55
	-12	-12	-24	-36	-48	-60
	-13	-13	-26	-39	-52	-65
	-14	-14	-28	-42	-56	-70
	-15	-15	-30	-45	-60	-75
	-16	-16	-32	-48	-64	-80
	-17	-17	-34	-51	-68	-85
	-18	-18	-36	-54	-72	-90
	-19	-19	-38	-57	-76	-95
	-20	-20	-40	-60	-80	-100
	-21	-21	-42	-63	-84	-105

Riesgos:

- Riesgo alto (roja): Requerirá implantar alguna medida de inmediata para reducirlos.
- Riesgo medio (amarillo): Requiere aplicar medidas para controlar el riesgo de manera voluntaria y de acuerdo con los intereses y posibilidades de la Organización en un periodo de tiempo razonable.
- Riesgo bajo (verde): Se analiza si se acepta el riesgo o se determina si se debe aplicar alguna medida de seguridad.

Oportunidades:

- Etiqueta Azul: Las oportunidades siempre deben tener un impacto positivo y por ello se etiquetan en color azul.

2 Estrategia para el tratamiento de Riesgos y Oportunidades.

2.1

Tomando en consideración el resultado del nivel de riesgos y oportunidades, se realizará su gestión determinando la estrategia, como son:

RIESGOS:

Ø Aceptar el riesgo:

GAD / CSG / Dueños
de Proceso /
Coordinadores de
Sucursal

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 9 de 11

Implica decir que no se realizará ningún esfuerzo adicional para tratar el riesgo en cuestión, es una técnica de “pasivo” que se centra en permitir que cualquier resultado que se produzca sin tratar de evitar ese resultado.

Esta técnica se utiliza normalmente para los riesgos de bajo impacto, o de muy baja probabilidad.

La empresa puede consumir tiempo y recursos en preparar una estrategia para tratar de forma diferente estos riesgos, pero estas acciones podrían tener un alto costo para tratarlo, razón por la cual, lo mejor es no hacer nada con respecto a ellos.

Ø Transferir o compartir el riesgo:

Esto significa que pasamos el problema a alguien más. Y esto se aplica para cuando la organización no cuenta inicialmente con las herramientas y los mecanismos para tratar el riesgo. Así, se decide “transferir” el riesgo a proveedores o al tercero que detona el riesgo.

Ø Reducir el riesgo:

No siempre es posible eliminar el riesgo o, quizás, eliminarlo completamente resulta mucho más costoso que las consecuencias negativas de que este llegara a suceder.

En esos casos, procedemos a implementar acciones para reducir el riesgo.

Ø Eliminar el riesgo:

En este caso, se implementan las acciones para hacer que las condiciones o los factores que pueden generar el riesgo desaparezcan, y con ellos, el riesgo.

Esta es una opción para aquellos casos de alta probabilidad y consecuencia y con un muy alto impacto negativo.

OPORTUNIDADES.

Ø Aceptar la oportunidad:

Aceptar una oportunidad implica realizar adecuaciones pertinentes en los aspectos financieros, normativos, legales, imagen y operativos; a fin de que tengan un efecto positivo en la empresa.

Estas adecuaciones se deben declarar en un **plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017.**

Ø Rechazar la oportunidad:

Esto significa que la empresa, evitara la oportunidad porque el impacto para implementarla pudiera convertirse en un riesgo.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 10 de 11

	Todas las oportunidades rechazadas se deberán declarar en la Matriz de riesgos y oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016, sin embargo, en las celdas de control, financiero, imagen, normativo, operativo, legal, probabilidad, consecuencia y nivel apreciado no se colocará nada; solo en la celda justificación se debe colocar la justificación del porqué se rechaza la oportunidad.	
2.2	La estrategia que se decida otorgar a cada riesgo se plasmará en la Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016 correspondiente, mismos que están definidos en documentos individuales por procesos y/o sucursal en caso de aplicar.	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
3	Plan de tratamiento de riesgos y Oportunidades	
3.1	RIESGOS: El plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017 es nutrido con la información que capta la Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016, donde de acuerdo con la estrategia señalada en la misma se debe aplicar un tratamiento a todos los riesgos y oportunidades, <u>exceptuando únicamente a los riesgos con estrategia “aceptar, transferir”</u>; sin embargo, para los riesgos con estrategia “transferir” y “compartir” se debe documentar en la Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016 (celda justificación) a quien se transfiere y porque se transfiere el riesgo o con quien se comparte y porque se comparte el riesgo. OPORTUNIDADES: Para las oportunidades que se aceptan, se deberá aplicar un tratamiento en el plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017, a fin de documentar todas las adecuaciones necesarias e implementadas.	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal
4	Riesgo residual (no aplica para oportunidades)	
4.1	El riesgo residual es aquel que persiste, aun después de aplicar las estrategias necesarias para tratar los riesgos identificados; el riesgo residual es inevitable, pero la empresa necesita saber exactamente cuáles son esos riesgos y cuál es su nivel después de aplicar el tratamiento planificado. El riesgo residual siempre existirá, sin embargo, el fin de este documento y matrices es de saber el verdadero nivel de riesgo al que está expuesta la empresa y si ese nivel es tolerable o se requieren aplicar estrategias para tratar el riesgo. Una vez que se vayan cumpliendo las acciones del plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017, se realizará el cálculo para conocer el riesgo	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC y SGSI		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 009
			VERSIÓN: 04
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 11 de 11

	residual que se deberá mantener documentado en los indicadores del sistema de gestión para asegurar que se va disminuyendo.	
5	Evaluación de la eficacia de las acciones	
5.1	La organización evalúa la eficacia de las acciones mediante el cumplimiento del objetivo de cada estrategia determinada en el Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016 y Plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017 donde se documenta el nivel total del riesgo u oportunidad apreciado previo y posterior al tratamiento	GAD / CSG / Dueños de Proceso / Coordinadores de Sucursal

Nota.

Para el manejo de registros periódicos, el formato **Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016** y el formato **plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017**, se unificaron en un solo documento, únicamente para favorecer la lectura de estos; sin embargo, son dos formatos independientes.