

Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuáles son las formas en que se observa o manifiesta el riesgo?)	Control	VALORACIÓN DEL RIESGO						IMPACTO	PROBAB.	Calificación (Nivel de riesgo)	Evaluación Riesgo	Medida de Respuesta		
				Impacto												
				Estratég.	Satisfacc.	Legal	Proceso	Conf. Inform.	Credib. e Imagen							
Planear, dar lineamientos de TI	Generar plan estratégico de TI	1	Inexactitud, incoherencia e inconsistencia en la planeación estratégica elaborada.	La Planeación Estratégica (Incluyendo el diagnóstico de necesidades de la Corporación) en cuanto a Tecnologías de Información y Telecomunicaciones es inexacta, incoherente e inconsistente, por cuanto no contempla los Planes, Programas y Proyectos del orden Departamental, Corporativo y de la Dependencia, en cuanto a las directrices de acción para el Sector Medioambiental.	Verificar que la Planeación Estratégica (Incluyendo el diagnóstico) contemple las directrices de orden nacional, el PGAR, el PA, los planes, programas o proyectos derivados de la Planeación estratégica en TIC, los marcos de referencia y tecnologías emergentes en TI y las solicitudes no contemplados en los mismos.	3	3	4	3	4	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		2	Redistribución no planificada de recursos asignados para la implementación del PETI	Durante las fases de planificación y ejecución se redistribuyan los recursos para la ejecución de actividades diferentes a las contempladas en el PETI	Sustentación técnica de las actividades contempladas en el PETI. Resultados de la planificación articulados con el cuadro de mando integral de la corporación (Indicadores de Gestión)	4	3	4	5	4	4	4	3	12	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
Definir, expedir y evaluar políticas de TI	Incumplimiento en la definición y aplicación de las políticas de TI	3	Incumplimiento en la definición y aplicación de las políticas de TI	Se definen políticas idealistas de TI que en la práctica no son acordes con las posibilidades y la realidad institucional Incumplimiento de parte de los funcionarios de las políticas definidas	Seguimiento y evaluación al cumplimiento de las políticas de TI por parte de los funcionarios. Verificación de la alineación de las políticas de TI con los marcos de referencia, las tecnologías emergentes y la infraestructura TI de la entidad	3	3	4	4	4	3	4	3	12	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
		4	Identificación insuficiente de necesidades de usuarios de TI	No se incluyen en los planes, programas y proyectos todas las necesidades de las dependencias por lo cual se genera improvisación en las soluciones tecnológicas	Validación con los usuarios de necesidades de TI para incorporarlas en los planes, programas y proyectos de TI.	3	3	1	3	3	2	3	2	6	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
Consolidar planes, programas y proyectos de TI	Recursos insuficientes para la consolidación de planes, programas y proyectos	5	Recursos insuficientes para la consolidación de planes, programas y proyectos	No se asignan los recursos necesarios para desarrollar las actividades planificadas	Sustentación técnica de las actividades contempladas en el PETI. Resultados de la planificación articulados con el cuadro de mando integral de la corporación (Indicadores de Gestión)	5	4	4	5	5	5	5	3	15	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
		6	Seguimiento insuficiente o inadecuado al desarrollo de planes, programas y proyectos	No se realiza un seguimiento permanente y total a las actividades contempladas en la planificación	Implementar matriz de indicadores técnicos para el seguimiento de planes, programas y proyectos basados en marcos de referencia y metodologías de TI reconocidas Cumplir con los procedimientos para el seguimiento de planes, programas y proyectos establecidos por el proceso de gestión de TI	3	3	1	3	3	3	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
Seguimiento al desarrollo de planes, programas y proyectos	Deficiencia en la identificación de las acciones de mejoramiento	7	Deficiencia en la identificación de las acciones de mejoramiento	No se identifican ni se formulan acciones de mejoramiento conducentes a solventar la planificación de TI de la corporación	Cumplir con el procedimiento de mejoramiento continuo Realizar análisis de causas para eliminar causa raíz de la desviación del resultado esperado	3	2	1	2	2	2	2	1	2	Aceptable	Asumir el Riesgo
		8	Limitado, deficiente o inexistente análisis de tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	No se realiza un análisis exhaustivo de las diversas alternativas referentes a tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	Cumplir con el Instructivo para Evaluación de Tecnologías Emergentes, Marcos de Referencia, Estándares Tecnológicos en Materia de TI	4	4	1	4	4	4	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir

Gestión de Información	Identificación de la información	9	Definición inapropiada de los requerimientos de información de los usuarios	El análisis y definición de necesidades de información no corresponde totalmente a los requerimientos de los usuarios	Cumplir con las actividades de gestión de proyectos tecnológicos definidas en el proceso de Gestión de TI	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	Disponición y publicación de la información	10	Información no disponible para consulta por parte de los usuarios	No es posible acceder a la información por parte de los usuarios	Selección de contratistas o funcionarios para el soporte de las herramientas de TI que se requieren para la publicación de información que posean las competencias necesarias para garantizar la disponibilidad de la información para los usuarios. Incluir en el Plan Estratégico de TI y el presupuesto de la dependencia actividades para garantizar el soporte permanente a las herramientas de TI que se requieren para la publicación de información. Acuerdos contractuales con proveedores de productos o servicios de TI que garanticen la redundancia de las soluciones y unos niveles de calidad adecuados	4	4	4	4	4	5	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	Definir acuerdos de implementación de S.I	11	Desarticulación de esfuerzos, creación de islas tecnológicas.	Falta de estandarización en bases de datos, falta de participación en equipos de trabajo, duplicidad de funcionalidades entre los sistemas.	Verificar que las funcionalidades del nuevo sistema de información, no se encuentren contempladas en otra solución que ya se posee. Verificar que el plan de trabajo, y las fases a implementar, sean acordes con el marco de referencia de facto en el ámbito mundial que haya sido por el área líder en TI de la Corporación .	4	4	4	4	4	4	4	3	12	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
		12	No tener clara definición de los requerimientos de usuario.	El análisis, definición del plan de trabajo y diseño de software no corresponde totalmente a los requerimientos de usuarios.	Verificar que el sistema de información cubra sus requerimientos de acuerdo a la información suministrada a los implementadores. Verificar que los requerimientos ha sido efectivamente definidos.	4	4	1	4	4	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	Gestión precontractual especializada en T.I y Medio Ambiente	13	Adquisición de sistemas de información cuya plataforma tecnológica y/o funcional sea incompatible con la plataforma integrada corporativa.	El software adquirido no tiene la posibilidad de conectarse con los demás aplicativos ya existentes.	Divulgación y socialización de políticas para la adquisición de tecnologías de información. A nivel de las condiciones técnicas establecidas en cada proceso contractual se debe conservar y garantizar el lineamiento sobre la plataforma tecnológica oficial de la CVC y sobre los principios de integración.	4	3	4	5	4	2	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		14	Contratación errada para desarrollo, actualización, soporte y/o mantenimiento de sistemas de información con derechos de autor a favor de un tercero.	Se contrata el desarrollo y/o actualización con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Verificar a nombre de quien se encuentran registrados los derechos de autor. Verificar quienes están autorizados para comercializar, soportar y actualizar el producto. Solicitar certificado de "Registro de Soporte lógico" expedido por Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior	4	5	5	5	4	4	5	1	5	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		15	Desarrollo de la gerencia del proyecto, y de la supervisión y/o interventoría, a cargo de personal que no posea ni el perfil ni la experiencia.	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Verificar que los designados sean funcionarios o contratistas con los conocimientos adecuados acordes con el proyecto que se este realizando.	5	5	5	5	5	5	5	1	5	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

Desarrollo de S.I.	16	Perdida de continuidad en la implementación del sistema de información.	La implementación no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Realizar seguimiento periódico al desarrollo del plan de trabajo. Verificar el cumplimiento en cada una de las etapas. Garantizar la documentación técnica, jurídica y administrativa del proyecto y su disponibilidad permanente para la entidad.	4	4	1	4	4	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	17	Implementación de sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente	Seleccionar proveedores con experiencia técnica, la idoneidad y competencias requeridas para el desarrollar el proyecto de TI. Elaboración de documentación con especificación de requerimientos detallada y que sea realizada por parte de los usuarios involucrados en la temática de que trate el proyecto y con el Vo. Bo. del líder del proceso. La supervisión y/o interventoría asignada debe tener las competencias y experiencia requeridas para el seguimiento y control del proyecto. Los estudios previos y documentos de condiciones técnicas deben desarrollarse bajo un marco de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de desarrollo de software.	4	4	1	4	3	4	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
Actualizar S.I.	18	Perdida de continuidad en la implementación de las actualizaciones del sistema de información.	La implementación de las actualizaciones no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Realizar seguimiento periódico al desarrollo del plan de trabajo. Verificar el cumplimiento en cada una de las etapas. Garantizar la documentación técnica, jurídica y administrativa del proyecto y su disponibilidad permanente para la entidad. Incluir en el plan estratégico de TI las acciones necesarias para garantizar la continuidad en la implementación de las actualizaciones de los sistemas de información.	4	4	1	4	4	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	19	Implementación de actualizaciones del sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente	Seleccionar proveedores con experiencia técnica, la idoneidad y competencias requeridas para el desarrollar el proyecto de TI. Elaboración de documentación con especificación de requerimientos detallada y que sea realizada por parte de los usuarios involucrados en la temática de que trate el proyecto y con el Vo. Bo. del líder del proceso. La supervisión y/o interventoría asignada debe tener las competencias y experiencia requeridas para el seguimiento y control del proyecto. Los estudios previos y documentos de condiciones técnicas deben desarrollarse bajo un marco de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de desarrollo de software.	4	4	1	4	3	4	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

Implantación de S.I. e instalación de B.D.	20	No se puede realizar la implantación del sistema de información o la instalación de la base de datos	Al iniciar el proceso de implantación se determina que técnicamente no es factible realizar la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos	Los estudios previos y documentos de condiciones técnicas deben desarrollarse bajo un marco de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de desarrollo de software e incluir el perfil del recurso humano competente e idóneo que participe en la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos. Incluir en el plan estratégico de TI las acciones necesarias para garantizar la continuidad en la implantación de los sistemas de información y instalación de las bases de datos. Garantizar la participación de personal idóneo y competente por parte del contratista y la corporación.	3	3	1	4	N.A.	2	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	21	Dimensionamiento no adecuado de los tamaños y parámetros de la base de datos.	No se dimensiona adecuadamente el tamaño y parámetros de la base de datos. (Riesgo Operativo).	Los estudios previos y documentos de condiciones técnicas deben desarrollarse bajo un marco de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de administración de bases de datos e incluir el perfil del recurso humano competente e idóneo que participe en la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos. Garantizar la participación de personal idóneo y competente por parte del contratista y la corporación. Verificación documentada del dimensionamiento adecuado de los tamaños y parámetros de las bases de datos.	3	3	1	4	N.A.	2	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	22	Definición inapropiada o inviable de los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios	Se definen ANS que no pueden ser implementados en la realidad	Aplicación de marcos de referencia reconocidos como estándar de facto en la industria de TI para la definición de ANS con usuarios.	3	5	1	3	N.A.	3	3	2	6	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	23	Incompatibilidad de la versión de base de datos frente a la infraestructura que la soporta.	El sistema de gestión de base de datos no puede ser instalado o configurado correctamente con relación al sistema operacional, a la infraestructura de servidores y de equipos cliente..	Verificación de la liberación de nuevas versiones de los productos y sus requisitos de instalación. Los estudios previos y documentos de condiciones técnicas deben desarrollarse bajo un marco de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de administración de bases de datos e incluir el perfil del recurso humano competente e idóneo que participe en la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos. Garantizar la participación de personal idóneo y competente por parte del contratista y la corporación.	3	3	1	5	N.A.	2	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	24	Fallas en la parametrización del sistema de información	No se realiza apropiada y oportunamente la parametrización del sistema de información	Acompañamiento del área líder en T.I. a los usuarios líderes del S.I a implantar o actualizar	4	5	1	4	4	3	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

Soporte de S.I. y Administración de B.D.	25	Perdida de históricos de servicio.	No se cuenta con datos de servicios atendidos con anterioridad.	Verificar que el requerimiento sea registrado, siguiendo las directrices establecidas por un marco de referencia. Los registros deben estar disponibles en formato digital o impreso para consulta.	2	2	1	1	N.A.	1	1	1	1	Acceptable	Asumir el Riesgo
	26	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio.	La atención de requerimientos no se realiza en un orden adecuado a las necesidades de los usuarios.	Aplicación de marcos de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de TI para la priorización de requerimientos y asignación de servicios. Selección de proveedores de soporte con las competencias e idoneidad requerida para la prestación del servicio. Asignar un coordinador para seguimiento y control de la asignación y solución de requerimientos de usuarios.	3	4	1	2	N.A.	4	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	27	Cierre de un servicio no resuelto.	Resolución parcial o nula del requerimiento.	Verificar que el requerimiento ha sido efectivamente resuelto. Respuesta documentada del cierre del requerimiento con la descripción de la solución aplicada.	3	4	1	3	N.A.	2	3	2	6	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	28	No generación de las alertas oportunas y adecuadas sobre el estado de la base de datos.	La base de datos presenta fallas y/o posibles estados de riesgos que no son informados.	Verificación y revisión el archivo de Logs de la base de datos y los avisos de alerta.	4	4	1	4	4	4	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	29	Copias lógicas de seguridad no conforme.	Fallas en la generación o recuperación de copias lógicas de seguridad. Copias lógicas de seguridad que no corresponden a las fechas y esquemas planificados.	Verificar y revisar que se este ejecutando el plan de generación de copias lógicas de seguridad en forma periódica. Garantizar en forma permanente la administración de las bases de datos y servidores institucionales por personal idóneo y con las competencias necesarias en la materia.	4	4	1	3	4	4	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
	30	Realización de soporte y/o mantenimientos no autorizadas, por parte de tercero diferente al propietario de los derechos de autor, sobre el sistema de información.	Se contrata el soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Verificar a nombre de quien se encuentran registrados los derechos de autor del sistema de información. Realizar proceso de contratación acorde a normativa legal vigente en aspectos relacionados con derechos de autor y propiedad intelectual. Diseñar planes de contingencia ante eventos de desaparición del mercado de la tecnología que posee la Corporación. Análisis de las tendencias del mercado.	5	5	5	5	5	5	5	1	5	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	31	No contar con Soporte del proveedor de Base de Datos.	Los servicios de soporte y actualizaciones no son suministrados por el propietario de la tecnología de base de datos.	Planificación del presupuesto que cubra los costos de la adquisición de soporte y actualización. Planificación y ejecución del procedimiento contractual correspondiente. Análisis de las tendencias del mercado.	5	4	1	5	5	5	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, Compartir o transferir

Gestión de Servicios Tecnológicos	Gestión precontractual especializada en servicios de T.I	32	Adquisición de servicios tecnológicos para plataforma tecnológica y/o funcional incompatible con la plataforma integrada corporativa.	Los servicios tecnológicos adquiridos están dirigidos a plataformas tecnológicas incompatibles con las herramientas de infraestructura informática que operan en la corporación	Divulgación, socialización y aplicación de las políticas internas para la adquisición de servicios tecnológicos. Planificación y ejecución del procedimiento contractual correspondiente.	4	4	4	5	N.A.	4	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir	
		33	Contratación errada para actualización, soporte y/o mantenimiento de infraestructura tecnológica con derechos de autor a favor de un tercero.	Se contrata la actualización, soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre la infraestructura tecnológica	Verificar a nombre de quien se encuentran registrados los derechos de autor de la infraestructura tecnológica. Realizar proceso de contratación acorde a normativa legal vigente en aspectos relacionados con derechos de autor y propiedad intelectual. Verificar quienes están autorizados para comercializar y actualizar el producto.	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		34	Desarrollo de la gerencia del proyecto, y de la supervisión e interventoría, a cargo de personal que no posea ni el perfil ni la experiencia.	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Verificar que los designados sean profesionales de la Oficina de Tecnologías de Información y con conocimientos adecuados acordes con el proyecto que se este realizando.	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
	Administración de servicios de T.I.	35	No contar con la licencia de software base del cliente.	Inexistencia de licencia de software base en los clientes para ser operada.	Verificar el licenciamiento de software base a nivel cliente contra el inventario del mismo, tanto instalado, por instalar, en desuso o inutilizado.	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		36	Uso de software no autorizado.	Falta de políticas y de medidas de control para evitar el uso no autorizado de software ofimático y de telecomunicaciones.	Aplicar políticas de seguridad con el fin de controlar el uso no autorizado de software ofimático y de telecomunicaciones. Divulgar y socializar políticas para evitar el uso de software no autorizado. Gestión centralizada de administración de software autorizado a nivel cliente. Política sobre uso adecuado de los recursos tecnológicos	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	Aceptable	Asumir el Riesgo
		37	Perdida de infraestructura: Hardware y software, redes y telecomunicaciones.	Al comparar el hardware y software, redes y telecomunicaciones no coincide con el registro de inventario.	Oficio de autorización para el retiro o entrada, de equipos, dispositivos, entre otros, de la sede administrativa, con firma autorizada de la OTI, Jefe de recursos humanos o director administrativo, según se requiera. En el caso de las DAR la salida de equipos es autorizada por el técnico administrativo o el director de la DAR. Pólizas de seguros para equipos tecnológicos. Registros de inventario de recursos informáticos de cada dependencia, en el cual se incluya información sobre préstamo de los mismos entre dependencias.	3	4	4	5	5	5	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir
		38	No contar con un respaldo físico de la información.	La información corporativa no se almacena correctamente.	Verificación de los respaldos físicos de información	4	4	1	5	5	5	4	4	2	8	Moderado	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o transferir

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

39	Caída de un servicio de TI corporativo.	Caída del servicio de TI (correo, internet, canales de comunicación, bases de datos, red de datos, telefonía IP, etc.).	Monitoreo permanente de los servicios de T.I.	4	4	1	4	4	4	4	4	16	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
40	Falta de almacenamiento o espacios en los servidores Corporativos.	Por el crecimiento de la información no se tiene en cuenta el dimensionamiento del almacenamiento en los servidores.	Realizar análisis periódico del dimensionamiento del almacenamiento requerido. Planificación y proyección de crecimiento de la información con socialización institucional	4	3	1	4	3	3	3	1	3	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
41	Deshabilitación o bajo rendimiento de los canales de comunicación.	Baja velocidad en transmisión de servicios de voz, datos y video. Desconexiones frecuentes entre las sedes regionales y la sede central	Existencia de una solución de gestión de canales que permita revisar el estado de los servicios prestados. Soluciones de canales de comunicación con redundancia obligatoria Implementación de una apropiada topología de red de acuerdo a las necesidades institucionales Dimensionamiento adecuado de los anchos de banda	4	4	1	5	N.A.	4	4	3	12	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
42	Inadecuada implementación del esquema de seguridad.	El esquema de seguridad de la Corporación es débil en cuanto a la tecnología actual.	Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información Implementación de soluciones para la administración de la seguridad de la información y TI	5	4	1	5	5	5	4	3	12	Inaceptable	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
43	Problemas con el proveedor que presta el servicio de mantenimiento correctivo.	El proveedor presta un mal servicio porque no cuenta con la experiencia e infraestructura necesaria para atender las necesidades de la Corporación.	Contar con el servicio en mano de obra, en sitio y en partes, para hardware. Gestión de proveedores para la entrega oportuna de partes y equipos en mantenimiento correctivo. Correcto ejercicio de labores de supervisión sobre el outsourcing que presta el servicio de mantenimiento correctivo. Asignación adecuada de recursos para mantenimiento correctivo, dentro de los contratos correspondientes	3	3	1	4	4	4	3	3	9	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
44	Infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente, expuesta a fallos, inoperancia, falta de mantenimiento correctivo o falta de actualización.	En la realización de los mantenimientos preventivos se presentan inconvenientes con la infraestructura provocadas por inoperancia, fallos y falta de mantenimiento y actualización.	Verificar que los planes de mantenimiento preventivo contemplen toda la infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente de la Corporación.	3	3	1	3	N.A.	3	3	3	9	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
45	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio. Duplicación de esfuerzos para un mismo servicio.	Fallas en la priorización de los servicios	Aplicación de marcos de referencia reconocido como estándar de facto en la industria de TI para la definición de ANS con usuarios.	3	4	1	3	N.A.	4	3	2	6	Significativo	Asumir, reducir el riesgo
46	Inoperancia, o mal funcionamiento, de la infraestructura a nivel cliente a la cual se le aplicó el servicio.	Existen problemas con los equipos o infraestructura a nivel de los clientes que no se pueden solucionar fácilmente.	Verificar que el requerimiento ha sido efectivamente resuelto. Respuesta documentada del cierre del requerimiento con la descripción de la solución aplicada	2	4	1	2	1	3	2	2	4	Aceptable	Asumir el Riesgo
47	Falta de cierre de un servicio efectivamente resuelto.	Por la mala gestión del servicio de soporte se pierda el seguimiento de los requerimientos y no se cierran correctamente	Verificar que el requerimiento ha sido efectivamente resuelto. Respuesta documentada del cierre del requerimiento con la descripción de la solución aplicada	3	4	1	3	N.A.	2	3	2	6	Significativo	Asumir, reducir el riesgo